

6 Conclusie

De afgelopen decennia heeft mediation als manier voor het aanpakken van conflicten op toenemende interesse kunnen rekenen van politici, beleidsmakers, advocaten en wetenschappers. Ook vanuit de rechtspraak is de aandacht voor mediation toegenomen. In een rechtszaak over een conflict kan een van de partijen of de rechter mediation voorstellen.²³¹ Daarnaast is de groep professionele beoefenaars van het mediationvak zeker in de beginjaren sterk gegroeid. Resultaat is dat mediation tegenwoordig op uiteenlopende terreinen en in verschillende varianten wordt ingezet voor het aanpakken van conflicten. Er is ook veel gedaan aan het bevorderen en het bewaken van de kwaliteit van het vakgebied. Er zijn verschillende registers actief met elk hun eigen kwaliteitssysteem. Tal van beroeps- en belangenverenigingen leveren op hun eigen manier een bijdrage aan het bevorderen van kwaliteit van de beroepsuitoefening. En er zijn pogingen gedaan om mediation een wettelijke basis te geven.

Het is duidelijk dat de sector volop in ontwikkeling is. De vraag dient zich aan wat dit alles betekent voor kwaliteit van mediation in Nederland. Daarover wilden we in dit onderzoek meer duidelijkheid geven. We hebben dat gedaan door vanuit een empirische benadering te bekijken wat we op dit moment wel en niet weten over kwaliteit van mediation in Nederland. Althans voor zover we daar op basis van empirisch onderzoek zicht op kunnen krijgen. Een goed beeld van de daadwerkelijk geleverde kwaliteit van mediation is relevant. De belangen voor partijen in een conflict kunnen groot zijn. De gevolgen van de manier waarop een conflict wordt aangepakt en de mogelijke uitkomst daarvan zijn misschien nog wel groter. Het is voor afnemers van mediation dan ook belangrijk dat zij erop kunnen vertrouwen dat ze goede mediation krijgen. Ook moet het voor hen duidelijk zijn waar ze terecht kunnen voor goede mediation. Dat geldt voor burgers met een conflict, voor conflicten in de zakelijke sector en voor geschillen met de overheid. Ook in het geval de rechter verwijst naar mediation of in het geval van mediation op basis van een toevoeging door de RvR is dit van belang. Als de geboden kwaliteit van mediation niet duidelijk is of tekortschiet, wordt het voor afnemers moeilijk om af te wegen of mediation een passende manier is voor het aanpakken van een conflict.

De aanleiding van het huidige onderzoek is voortgekomen uit de kennisbehoefte die er bestond in het traject om te komen tot een centraal mediatorsregister. Gedurende de looptijd van het onderzoek hebben de ontwikkelingen niet stilgestaan. De Adviescommissie Centraal Mediatorsregister,²³² bestaande uit een kwartiermaker en drie leden, heeft op 5 juni jongstleden per brief de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid op de hoogte gebracht van hun overtuiging dat de voorwaarden voor een succesvolle realisatie van een centraal mediatorsregister er momenteel niet zijn.²³³ Het benodigde draagvlak voor een centraal mediatorsregister ontbreekt op dit moment in het mediationveld. Ook stellen zij voor om de kwaliteitsnormen en -eisen voor mediators om tot een bestaand register te worden toegelaten wettelijk te uniformeren. Daarmee bedoelen zij dat deze normen worden ingevuld, geconcretiseerd en verder ontwikkeld. De staatssecretaris heeft aangegeven het advies en de aanbevolen route te verkennen in nauw overleg met de betrokken partijen.²³⁴ De bevindingen van het

²³¹ [Mediation in een rechtszaak over een conflict | Rechtspraak](#), geraadpleegd op 7 mei 2026.

²³² Stcrt. 2025, nr. 5264.

²³³ *Kamerstukken II* 2025/26, 29279, nr. 1059, bijlage 'Afschrift brief commissie Voet juni 2026'.

²³⁴ Brief van de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, *Kamerstukken II* 2025/26, 29279, nr. 1059.

huidige onderzoek zullen bij het verder uitwerken van deze route worden meegenomen.

6.1 Ontwikkeling van mediation over de periode 1970-2025

Om de empirische bevindingen die in het huidige onderzoek zijn besproken in context te kunnen plaatsen, hebben we eerst de ontwikkeling van mediation in Nederland beschreven. Uit die beschrijving komt naar voren dat mediation een sterke groei kende in de beginperiode. Het vakgebied professionaliseerde sindsdien steeds verder en heeft inmiddels een belangrijke positie binnen het rechtsbestel verworven. Voor het huidige onderzoek is het relevant om zicht te krijgen op de omvang van het vakgebied. Hiervoor hebben we een beschrijving gegeven van de ontwikkeling in het aanbod en het gebruik van mediation.

Op basis van het cijfermateriaal dat beschikbaar is over het ADR Register, de MfN (voorheen NMI) en de vFAS hebben we het aantal mediators dat is aangesloten bij een van de grotere organisaties in beeld kunnen brengen. In 2019 telde het ADR Register naar schatting 713 actieve en in Nederland gevestigde mediators. In het startjaar van het NMI ging het om 77 mediators. Het aantal bij het NMI geregistreerde mediators groeide daarna tot het hoogtepunt van 4.930 registraties in 2005. In 2011 volgde een forse daling en in 2012 waren nog 2.836 mediators bij het NMI geregistreerd. In 2024 waren ongeveer 2.500 mediators bij de MfN geregistreerd. Tot slot telt de vFAS in 2024 volgens de website ongeveer 850 leden.

Het gebruik van mediation hebben we vanuit verschillende invalshoeken bekeken. Op basis van onderzoek onder alle Nederlandse burgers met een geschil blijkt het gebruik van mediation over de afgelopen 20 jaar een positieve ontwikkeling doorgemaakt te hebben ten opzichte van het gebruik van een gerechtelijke procedure. Wat betreft het soort geschil valt op dat vooral in geschillen over familie- en relatiezaken een mediator wordt ingeschakeld. Op basis van gegevens van de MfN zien we dat vooral in de eerste jaren tot 2009 het geschatte aantal mediations sterk is gegroeid. Ook in de verwijzingen vanuit hJL en de Rechtspraak zien we een stijging in de eerste jaren tot 2009/2010. Het aantal verwijzingen vanuit hJL daalt vanaf 2014 terwijl de verwijzingen vanuit de Rechtspraak dalen vanaf 2010 en vanaf 2012 ligt schommelen. Er is ook beperkte informatie beschikbaar over het gebruik van mediation door MKB bedrijven. Op basis van gegevens uit 2017 blijkt een beperkt aantal bedrijven tot 10 werkzame personen mediation te gebruiken. MKB bedrijven gebruiken voor het aanpakken van een conflict vaker een gerechtelijke procedure dan mediation.

De beschrijving van de ontwikkeling van mediation laat zien dat er de afgelopen decennia veel is gebeurd in het vakgebied. In de beginjaren dat mediation in Nederland opkwam kende het vakgebied een sterke groei. Het vakgebied ontwikkelde daarna gestaag verder en inmiddels heeft mediation een vaste plek verworven in het domein van geschiloplossing. Ook heeft de overheid in toenemende mate deze aanpak van geschillen gestimuleerd. Dit alles maakt duidelijk dat het belangrijk is meer inzicht te krijgen in de kwaliteit die met mediation wordt geboden.

6.2 Kwaliteitsborging

In aansluiting op de beschrijving van de ontwikkeling van mediation in Nederland hebben we voor begin 2026 een beschrijving gegeven van de grootste organisaties die zich bezighouden met kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Het gaat om twee registers (het ADR Register en het MfN-register) en twee beroepsorganisaties (de NMv en de vFAS). Ook is stilgestaan bij de specifieke rol van de RvR en de NOvA. De beschrijving geeft zicht op de manier waarop deze organisaties de kwaliteit van hun producten en diensten beogen te borgen.

6.2.1 Organisatie kwaliteitsborging

De beschrijving die we in hoofdstuk 3 hebben gegeven, heeft zichtbaar gemaakt dat de mediationmarkt in sterke mate wordt gekenmerkt door zelfregulering, maar dat er ook vormen van publieke regulering bestaan.²³⁵ Dit laatste verloopt met name via de RvR en de NOvA, maar ook het MfN-register heeft een connectie met het publiekrechtelijk kader. Dat komt doordat registratie in het MfN-register als voorwaarde geldt voor inschrijving bij de RvR.²³⁶ Deze publieke regulering ziet echter niet op de gehele mediationmarkt: de RvR heeft betrekking op gesubsidieerde mediation, terwijl de NOvA gaat over mediators die ook advocaat zijn en als lid van vFAS werkzaam zijn binnen het familie- en erfrecht. Voor het overige blijft kwaliteitsborging in belangrijke mate afhankelijk van private registers (het ADR Register en het MfN-register), beroepsverenigingen (de NMv en de vFAS) en vrijwillige aansluiting.

6.2.2 Kwaliteitsvereisten

Voor de beschrijving van de kwaliteitsvereisten hebben we onderscheid gemaakt tussen ingangsbewaking, kwaliteitsmonitoring en correctiemechanismen. Ingangsbewaking ziet op de eisen die aan mediators worden gesteld voordat zij tot een register, beroepsvereniging of stelsel worden toegelaten. Kwaliteitsmonitoring heeft betrekking op de wijze waarop vervolgens wordt bewaakt of mediators aan de geldende normen blijven voldoen. Correctiemechanismen zien op de mogelijkheden om in te grijpen wanneer sprake is van tekortkomingen, bijvoorbeeld via klachtbehandeling, tuchtrecht, doorhaling of uitsluiting.

Ingangsbewaking

Voor toelating tot het ADR Register moet de mediator een algemene vooropleiding en een relevante beroepsopleiding hebben afgerond. Ook moet de mediator voldoende basiskennis hebben. Als hieraan wordt voldaan, kan de mediator worden toegelaten op *associate level* voor maximaal vijf kalenderjaren. Een mediator die voldoet aan aanvullende eisen (uitgevoerde opdrachten, jaren werkervaring en aanvullende kennis en vaardigheden), kan zich op *full level* niveau laten registreren. Ook is voor *full level* niveau een geschikte praktijkruimte vereist, en moet de mediator beschikken over een model dienstverleningsovereenkomst en een model vaststellingsovereenkomst.

Voor toelating tot het MfN-register moet de mediator eerst een basisopleiding hebben gevolgd bij een door de MfN erkend opleidingsinstituut. Met behulp van een theorie-

²³⁵ In het huidige onderzoek zijn de vele organisaties die een kleiner deel van de markt bedienen, niet meegenomen.

²³⁶ Andere beroepsorganisaties die een kwaliteitsregister van mediators onderhouden kunnen een verzoek bij de Raad indienen om toelating.

examen en een praktijkassessment wordt beoordeeld of de kandidaat over de benodigde kennis en vaardigheden beschikt. Als zowel het theorie-examen als het assessment zijn behaald, kan de mediator zich via het digitale aanmeldproces laten registreren. Eventuele specialisaties worden pas na het behalen van aanvullende, door MfN erkende opleidingen in het openbare register vermeld. Bij registratie moet de mediator verklaren een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben of te zullen afsluiten.

Voor vol lidmaatschap van de NMv moet een mediator een erkende basisopleiding hebben afgerond (via het ADR Register of de MfN). Wie de opleiding nog niet heeft behaald, kan aspirant-lid worden voor maximaal twee jaar. Daarnaast bestaat een partnerlidmaatschap voor niet-mediators, waarvoor geen specifieke opleidingseisen gelden.

Voor toelating tot de vFAS geldt dat een advocaat eerst aspirant-lid wordt. Daarvoor moet de kandidaat als advocaat zijn ingeschreven bij de NOvA en beschikken over een stageverklaring of over het certificaat van de Beroepsopleiding Advocaten (waarbij de Leerpraktijk Familierecht is gevolgd). Daarnaast moet de advocaat verklaren om substantiële werkervaring op te zullen bouwen. Na toelating als aspirant-lid moet een opleidingstraject tot advocaat-scheidingsmediator of advocaat-erfrechtspecialist met goed gevolg worden afgerond.

Kwaliteitsmonitoring

Bij het ADR Register werkt de kwaliteitsmonitoring vooral aan de hand van een hercertificering. De periodieke hercertificering vindt na vijf jaar plaats en vereist voldoende PE-punten (*associate level*: 12 punten per jaar; *full level*: 60 punten per certificeringsperiode), voldoende cliëntopdrachten (60 of meer) en het doorlopen van een documentaudit of optionele peer review. Als de certificaathouder is aangesloten bij een ander gelijkwaardig kwaliteitssysteem, kan hercertificering op basis van dit systeem worden uitgevoerd. Na toelating bij het MfN-register geldt een systeem van onderhoudsverplichtingen binnen een driejarige cyclus: minimaal negen mediations met ten minste 36 contacturen (waarvan per jaar niet minder dan 2), 48 PE-punten (waarvan minimaal 18 voor intervisie) en een verplichte peer review. Voor de vFAS-advocaat-mediators geldt dat, naast de eisen die de NOvA stelt, jaarlijks 736 uur of meer gewerkt moet worden binnen het familie- of erfrecht en ten minste 10 juridische opleidingspunten, 8 intervisiepunten en 6 vaardighedenpunten moeten worden behaald.

Correctiemechanismen

Klachten over certificaathouders bij het ADR Register worden afgehandeld door GNG (waar het ADR Register onderdeel van uitmaakt). GNG bepaalt de ontvankelijkheid en de wijze van afdoening, zoals bemiddeling, interne afdoening of externe afhandeling via het ADR-platform. Tegen het besluit over de afhandeling is geen beroep mogelijk. Voor klachten en bezwaren tegen besluiten van de organisatie zelf geldt een afzonderlijke procedure, eveneens bij GNG. Het correctiemechanisme van het MfN-register omvat een klachtenregeling met een door de MfN aangestelde klacht-behandelaar, en eventueel daarna een tuchtrechtelijke procedure bij de STM. De STM is de tuchtcommissie en behandelt klachten in 'eerste aanleg' en in 'beroep', doet openbaar uitspraak en kan maatregelen opleggen tot definitieve doorhaling uit het register. De gedragsregels van de vFAS bepalen dat de mediator zijn hoedanigheid als advocaat behoudt en dat het voor advocaten geldende gedragsrecht van toepassing blijft. Daarnaast gelden aanvullende regels voor de mediationovereenkomst, de

procesbegeleiding en de inhoud. Voor klachten over het optreden als mediator kent de vFAS een eigen klachtenreglement met een Raad van Tucht en een Raad van Beroep. De RvR maakt gebruik van de correctiemechanismen van de MfN, en heeft hier aanvullend een aantal bepalingen over wanneer de RvR de mediator uit het stelsel kan zetten.

6.3 Kwaliteit van mediation empirisch bekeken

In het inleidende hoofdstuk hebben we op basis van een scan van hoofdzakelijk de internationale literatuur een schematisch overzicht gegeven van aspecten van kwaliteit van mediation. Uit dat overzicht is naar voren gekomen dat kwaliteit vanuit drie dimensies kan worden benaderd. Het gaat om de dimensies systeem, proces en resultaat. Voor de drie dimensies samen heeft de scan van de literatuur in totaal negen indicatoren met 36 kenmerken opgeleverd. Voor de dimensie systeem hebben we een indicator met vier kenmerken gevonden, voor de dimensie proces twee indicatoren en vijf kenmerken en voor de dimensie resultaat zes indicatoren en 27 kenmerken.

6.3.1 Wat we weten op basis van de empirische literatuur

Informatie over het systeem, het proces en het resultaat

Op basis van de *scoping review*, waarvan in hoofdstuk 4 verslag is gedaan, is in tabel 6.1 weergegeven voor welke indicatoren en kenmerken empirische informatie in Nederland beschikbaar is. In de tabel hebben we een onderscheid gemaakt tussen het schetsen van een algeheel beeld en het schetsen van een beeld voor specifieke contexten (arbeid, scheiden en zakelijk en voor MfN-registermediators). Ook is onderscheid gemaakt tussen directe informatie en indirecte informatie. Uit de tabel kan worden opgemaakt dat voor zeven van de negen indicatoren empirische informatie beschikbaar is. Voor elf van de in totaal 36 kenmerken is empirische informatie beschikbaar. Kijken we in meer detail naar het overzicht dan blijkt de beschikbare kennis te variëren per dimensie van kwaliteit.

Tabel 6.1 Beschikbare informatie over de kwaliteit van mediation in publicaties in de periode 2016-2024

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
Systeem	Efficiëntie	Kosten mediation	X	Z/M
		Inzet middelen		
		Duur mediation	X	Z/M
		Afname achterstanden rechtssysteem		
Proces	Tevredenheid	Tevredenheid proces	X	A/Z/M
		Tevredenheid mediation	X	A/Z/M
		Tevredenheid mediator	X	A/Z/M
	Rechtvaardigheid	Perceptie procedurele rechtvaardigheid	X	
		Perceptie interactionele rechtvaardigheid	X	
Resultaat	Effectiviteit	Percentage overeenkomsten	X	
		Schikking		

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
		Overeenkomst bereikt	X	A/Z/M
		Gestelde doelen bereikt		
	Aard overeenkomst	Duurzaamheid van de overeenkomst		A
		Naleving overeenkomst		A
		Duidelijkheid/geschiktheid overeenkomst		Z
		Voor beide partijen voordelig overeenkomst		
		Compromis sluiten		
		Middelen verkregen		
		Niet-financiële maatregelen vastgesteld		
	Verandering relatie	Verbetering relaties		
		Verminderde vijandigheid		
		Verlichting emoties		
	Verandering conflict	Onderliggend conflict opgelost	X	S/A
		Opheldering problemen		
		Problemen gereduceerd		
		Geen nieuwe problemen		
		Geen averechtse gevolgen		
		Verandering positie		
		Concessies naar eigen grenzen		
	Tevredenheid	Tevredenheid met resultaat	X	Z/M
		Overeenkomst voelt van de partijen zelf		
		Tevredenheid mediator met overeenkomst		
		Mediation in toekomst gebruiken		
	Rechtvaardigheid	Rechtvaardig resultaat		
		Perceptie distributieve rechtvaardigheid		

Noot:

X betekent informatie beschikbaar.

A betekent informatie beschikbaar specifiek voor arbeidszaken.

M betekent informatie beschikbaar specifiek voor de MfN.

S betekent informatie beschikbaar specifiek voor scheidingszaken.

Z betekent informatie beschikbaar specifiek voor zakelijke mediation.

Standaard tekstopmaak betekent indirecte indicator.

Vetgedrukte tekstopmaak betekent directe indicator.

Ten eerste hebben we over de systeemkwaliteit informatie gevonden over de tevredenheid met de kosten van mediation. Ruim de helft van de Nederlanders vindt mediation goedkoper dan het nemen van juridische stappen. Ook zijn onderzoeksbevindingen beschikbaar over de tevredenheid met de duur van het mediationtraject. Nederlanders die mediation hebben gedaan, zijn over het algemeen tevreden over de

snelheid van het traject. Empirische informatie over de inzet van middelen en de invloed op de werklast van de Rechtspraak is niet gevonden.

Ten tweede is over de kwaliteit van het proces informatie gevonden over de tevredenheid ermee. Gebruikers van mediation zijn gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces. Ook over de deskundigheid, de voorbereiding en de klantvriendelijkheid van de mediator zijn ze tevreden. Daarnaast zijn ze gemiddeld genomen goed geïnformeerd en een ruime meerderheid ervaart voldoende ruimte om hun perspectief naar voren te brengen. Desondanks geeft een flink deel van de gebruikers aan dat niet alle relevante onderwerpen tijdens de mediationbijeenkomsten zijn besproken. Voor arbeidszaken komt eveneens naar voren dat de meeste partijen tevreden zijn over het proces en het resultaat, zowel op de korte als op de langere termijn. Ook in zakelijke mediation zijn bedrijven (en hun advocaten) gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces en de mediator. Wel geven sommige bedrijven aan de manier waarop mediators invulling geven aan hun rol soms wat te passief te vinden. Voor het MfN-register was daarnaast nog informatie beschikbaar over het aantal klachten. Op het geheel aan mediations gaat het om een gering aantal klachten (tussen de 38 en 47 klachten per jaar).

Ten derde komt wat betreft het resultaat naar voren dat in 2024 in 56% van de mediations gedeeltelijke of volledige overeenstemming wordt bereikt. In 2019 resulteert 71% van de mediations in volledige oplossing of gedeeltelijke oplossing van het geschil. Ook blijkt het merendeel van de mediationdeelnemers tevredenheid te zijn met het resultaat. Enkele studies hebben het resultaat voor specifieke geschilonderwerpen onderzocht. Bij ouders die een echtscheidingsprocedure hebben doorlopen en een mediator hebben ingeschakeld is geen effect van mediation gevonden op het welzijn van kinderen. Maar bij ouders die samenwoonden en uit elkaar zijn gegaan, wijzen de onderzoeksresultaten wel op een positief resultaat van mediation. Verder zijn er aanwijzingen dat partijen in een arbeidsconflict mediation als een effectief middel beschouwen, zowel op de korte als langere termijn. Bedrijven en hun advocaten hebben gemiddeld ook een positieve waardering voor het resultaat en de bereikte overeenstemming, maar in hoeverre dit beeld representatief is voor alle bedrijven en advocaten is niet bekend. Uit de scan van de literatuur komt echter naar voren dat met dit soort kenmerken kwaliteit van mediation maar beperkt in beeld kan worden gebracht. Daarvoor is juist kennis nodig over de indicatoren en kenmerken waar dat voor de huidige Nederlandse context ontbreekt. Zo is over de aard van de overeenkomst en veranderingen in het conflict weinig tot geen empirische informatie beschikbaar. Over de verandering in de relatie tussen partijen en over rechtvaardigheid van het resultaat hebben we geen empirische informatie gevonden.

Informatie over determinanten van kwaliteit

In de vorige paragraaf hebben we op basis van bevindingen uit empirisch onderzoek een beeld geschetst van kwaliteit van mediation in Nederland. Op basis van de scan van de literatuur hebben we in hoofdstuk 1 ook een overzicht gegeven van factoren die samenhangen met de kwaliteitsdimensies van mediation (determinanten van kwaliteit). Informatie over deze determinanten is relevant omdat daarmee inzichtelijk kan worden gemaakt waar mogelijkheden zitten om meer grip te krijgen op kwaliteit van mediation. Ook kan deze informatie eraan bijdragen dat kwaliteit van mediation op een effectieve manier wordt bevorderd en bewaakt. De factoren zijn gecategoriseerd in: conflictkenmerken (intensiteit, complexiteit en onderwerp), gebruikerskenmerken (individueel en relationeel), mediatorskenmerken (demografisch, competenties, kwaliteiten, stijl en type) en kenmerken van de institutionele context

(verwijzen, procedures, borging en vereisten). Over het geheel genomen is flink wat empirische informatie beschikbaar. Wel gaat het om onderzoeken op uiteenlopende kenmerken en vaak gericht op een specifiek werkgebied. Daaruit kan niet direct een algemeen beeld worden gedestilleerd. Daarbij is het merendeel van het onderzoek gericht op de categorieën van mediatorkenmerken en kenmerken van de institutionele context. In het vervolg van deze paragraaf gaan we eerst in op de bevindingen over enkele mediatorkenmerken. Daarna bepreken we de bevindingen over enkele kenmerken van de institutionele context.

Mediatorkenmerken

De beschikbare informatie over mediatorkenmerken is voornamelijk gericht op de deskundigheid en het optreden van de mediator en het vertrouwen in de mediator. Het gaat om enkele onderzoeken op specifieke terreinen zoals complexe scheidingen, arbeidsconflicten en de zakelijke sector, over piketmediation en over de MfN. Een onderzoek naar complexe scheidingen suggereert dat mediators minder deskundig zijn op dat gebied en het succes van mediation overschatten in vergelijking met andere juridische professionals. Uit onderzoek naar arbeidsconflicten komt naar voren dat het mediators tijdens de sessies niet altijd lukt om een hiërarchie in de relatie tussen partijen te verminderen. Hierdoor bestaat er een risico dat de disbalans, ondanks dat partijen tevreden zijn, toch kan resulteren in suboptimale afspraken tussen partijen. Voor zakelijke mediations komt het beeld naar voren dat sommige bedrijven en hun advocaten de manier waarop mediators invulling geven aan hun rol soms wat te passief vinden. Tot slot laat onderzoek zien dat sommige rechters die ervaring hebben met piketmediation de kwaliteit van de piketmediators als een aandachtspunt ervoeren.

Uit onderzoek naar mediatorkenmerken die vertrouwen in de mediator geven, komt naar voren dat de categorieën 'deskundigheid en ervaring' en 'betrouwbaar/vertrouwenwekkend' belangrijk zijn. Onderzoek naar de samenhang tussen mediatorkenmerken en de keuze voor een mediator laat zien dat naast de ervaring en de kennis van de problematiek vooral de praktijklocatie van de mediator een rol te spelen. De beroepsgroep van de mediator, een MfN-registratie, een aanbeveling door derden, en of het een man of een vrouw is, spelen in mindere mate een rol.

Als laatste komt uit registerdata van de MfN naar voren dat in 2024 in totaal 59 onderwerpen werden genoemd in klachten over de mediator (enkele veel genoemde waren: competentie, partijautonomie, vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid/onpartijdigheid). Voor kenmerkcategoryën 'deskundigheid en ervaring' en 'onpartijdigheid' is gedeeltelijk bekend hoe die door mediationgebruikers worden beoordeeld. Gebruikers blijken over het algemeen tevreden te zijn met de deskundigheid van de mediator. Iets meer dan de helft vindt dat de mediator zich onpartijdig opstelt. De overige gebruikers van mediation hebben hier geen mening over of vinden de mediator partijdig.

Kenmerken van de institutionele context

Het onderzoek naar kenmerken van de institutionele context heeft informatie opgeleverd over de keuze van de gebruiker, doorverwijzing door de rechter of hJL en het MfN-register. Ongeveer de helft van de gebruikers heeft zelf voor mediation gekozen of is via de andere partij op dit idee gebracht. Ongeveer één op de vijf gebruikers werd door een expert of organisatie naar mediation verwezen. Een klein deel kwam via de werkgever of via informatie op internet/sociale media op het idee om een mediator in te schakelen. In 2024 werden 1.718 zaken binnen de

rechtsgebieden civiel en bestuur door de rechter verwezen naar mediation. Verreweg de meeste door rechters verwezen mediations gingen ook daadwerkelijk van start (82% in 2024). In 2019 werden in totaal 1.066 zaken door hJL verwezen naar mediation

Ook de MfN publiceert informatie die inzicht geeft in indicatoren over het systeem. In totaal wordt 84% van de MfN-registermediations verricht volgens de condities van de MfN. Dit gebeurt het vaakst in familiezaken en arbeidszaken, minder vaak in zakelijke mediations en in beperkte mate in overheidsmediations, omgevings-/burenmidiations en andersoortige mediations. De meerderheid van de mediationgebruikers in Nederland, al dan niet verwezen, weet overigens niet of de ingeschakelde mediator lid is van de MfN.

Op basis van ervaringen van mediators blijkt dat 80% van alle MfN-registermediators de MfN een onderscheidend kwaliteitslabel vindt. Daarnaast heeft 62% behoefte aan specialisatie/aantekeningen/accreditaties ten behoeve van profilering, vindt 53% de aard, inhoud en omvang van de basisopleiding mediation een voldoende startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep als registermediator, en geeft 50% aan zich betrokken te voelen bij het werk van de MfN/het MfN-register. De kwaliteitsborging van de MfN met behulp van een peer review wordt door MfN-registermediators over het algemeen positief beoordeeld. In een paar procent van de gevallen leidde de peer review tot uitschrijving uit het MfN-register.

Het aantal ingediende klachten over MfN-registermediators ligt in de periode 2016-2024 jaarlijks tussen 58 en 91 klachten en het totaal aantal in behandeling genomen klachten ligt jaarlijks tussen 50 en 67 klachten. Van alle klachten in de onderzoeksperiode is 59% afgerond, waarbij vrijwel altijd een oplossing is gevonden. Van de niet-afgeronde zaken kan de klacht nog worden voorgelegd aan STM. In de onderzoeksperiode heeft deze tuchtcommissie in totaal 149 klachten in behandeling genomen. Ongeveer een derde is ongegrond verklaard, circa een derde is gegrond verklaard en de overige zaken zijn op een andere manier tot een einde gekomen, bijvoorbeeld door intrekking of niet-ontvankelijkverklaring. In de periode 2015-2024 zijn er door de STM in totaal 30 waarschuwingen gegeven, 25 berispingen, 6 (voorwaardelijke) schorsingen, en 3 doorhalingen. In totaal is in deze periode in 34 zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep.

6.3.2 *Perspectief van mediators op kwaliteit van mediation*

Als we de bevindingen uit de interviews bekijken vanuit het kader dat we in het inleidende hoofdstuk hebben opgesteld dan valt een aantal zaken op. Ook vanuit het perspectief van de selectie van mediators zijn het proces en het resultaat belangrijke graadmeters voor de kwaliteit van mediation. De kwaliteit van mediation wordt door de geïnterviewde mediators in mindere mate afgemeten aan aspecten van het systeem (zoals de kosten en de duur).

De mediators die wij hebben gesproken, hechten er belang aan dat mediators deskundig zijn en dat de procedure zorgvuldig wordt doorlopen. Aspecten die zij daarbij noemen zijn de manier waarop mediators optreden, het goed informeren van gebruikers over wat mediation inhoudt en wat kan worden verwacht en de inhoudelijke deskundigheid van mediators. Volgens hen dragen deze aspecten bij aan de kwaliteit van mediation. Daarnaast zien zij voor kwaliteitsbevordering en -bewaking een rol weggelegd voor de institutionele context. De meesten vinden certificering en

kwalificering belangrijk. Een deel zou graag zien dat dit wettelijk wordt vastgelegd en dat 'mediator' een beschermd beroep wordt. Naast deze meer formele aspecten gaat het ook om meer praktische aspecten. Daarbij denken de mediators aan het zorgen voor een goed opleidingsaanbod, peer review en mogelijkheden voor intercollegiaal overleg.

Ook komt duidelijk naar voren dat de geïnterviewde mediators het huidige mediationveld onoverzichtelijk vinden. Dit geldt volgens de mediators voor gebruikers omdat voor hen niet duidelijk is welke kwaliteit zij van mediation kunnen verwachten. Het geldt ook voor mediators zelf omdat zij een ongelijk speelveld ervaren waarin verschillende kwaliteitsstandaarden bestaan en het niet duidelijk is hoe zij daarop moeten inspelen. Een concreet voorbeeld dat wordt genoemd is de onzekerheid over waarin binnen de eigen praktijk (kennis, intervisie, etc.) te investeren voor de lange termijn.

De meningen lopen uiteen over hoe de onoverzichtelijkheid met betrekking tot de kwaliteit in het huidige mediationveld kan worden opgelost. Een deel van de mediators die wij hebben gesproken denkt dat een centraal mediatorsregister het mediationveld overzichtelijker kan maken. Anderen hebben bedenkingen bij een centraal mediatorsregister. Een deel van de mediators verwacht dat er meer bureaucratie zal komen. Een ander deel geeft aan dat uniforme normen en regels geen recht doen aan de diversiteit in de sector. Beiden zouden afbreuk doen aan de kwaliteit van mediation. Daarnaast hebben we ook enkele mediators gesproken die weinig toegevoegde waarde zien in een centraal mediatorsregister of vooral nadelen zien. Zij hebben hiervoor verschillende redenen genoemd. Zo wordt aangegeven dat de markt het prima zelf kan doen. Een andere reden die wordt genoemd is dat er nu al twee registers bestaan. Het opzetten van een nieuw register zou vooral verspilling van tijd en geld zijn.

6.3.3 Conclusie

Er wordt al lange tijd onderzoek gedaan naar mediation. Dat onderzoek heeft informatie opgeleverd over mediation als onderdeel van een set van alternatieve manieren voor het aanpakken van conflicten. De beschikbare empirische bevindingen laten een voorlopig positief beeld zien over de kwaliteit van mediation. De meeste deelnemers aan mediation lijken tevreden te zijn over onderdelen van het systeem, het proces en het resultaat. Bovendien wordt in de meerderheid van de mediations het geschil gedeeltelijk of volledig opgelost. Daarnaast blijkt in ongeveer de helft van de mediations overeenstemming te worden bereikt en het aantal klachten bij de MfN is beperkt. Dit beeld is echter niet compleet. Actuele empirische kennis ontbreekt over hoe hedendaagse mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation daadwerkelijk oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. De algemene vraag, hoe het nu staat met kwaliteit van mediation in Nederland, kan op basis van de huidige stand van de empirische kennis dan ook niet volledig worden beantwoord. Wel hebben we enkele suggesties gegeven voor kennisontwikkeling waarvan wij verwachten dat die kunnen bijdragen aan het verder ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation in Nederland.

6.4 Suggesties kennisontwikkeling voor kwaliteitsbevordering en -bewaking

Het huidige onderzoek is gestart vanuit een kennisbehoefte die er, in het licht van de ontwikkeling van een centraal mediatorsregister, bestaat over de kwaliteit die

momenteel met mediation aan rechtzoekenden wordt geboden. Gezien deze kennisbehoefte was de insteek van het onderzoek breed. We hebben in beeld gebracht wat we op basis van empirische bevindingen, openbare documenten en interviews met mediators wel en niet weten over kwaliteit van mediation in Nederland. Vanuit deze brede insteek is duidelijk geworden dat het decennialange onderzoek naar mediation relevante informatie heeft opgeleverd over kwaliteit van mediation. Ook is duidelijk geworden dat er nog kennis ontbreekt. Er is relatief weinig bekend over de manier waarop mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. Dat brengt ons bij de vraag hoe de bevindingen van het huidige onderzoek kunnen bijdragen aan beleidsontwikkeling en de ontwikkeling van het vakgebied als het gaat om het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation.

Het is belangrijk om eerst te adresseren dat het niet realistisch is om te verwachten dat bestaande kennishiaten in afzienbare tijd ingevuld kunnen worden. Kwaliteit van mediation laat zich minder makkelijk onderzoeken dan bijvoorbeeld kwaliteit van gerechtelijke procedures. Hier liggen twee hoofdredenen aan ten grondslag. In de eerste plaats ontbreken voor mediation objectieve maatstaven waaraan de kwaliteit kan worden afgemeten. Kwaliteit van mediation is hierdoor minder goed te beoordelen dan kwaliteit van juridische procedures. Voor juridische procedures zijn kwaliteitsmaatstaven zoals de duur van de procedure, eisen die gesteld worden aan de bewijsvoering en de uitspraak, de mogelijkheid voor beroep en hoger beroep en de executie van het vonnis wettelijk vastgelegd. Op basis daarvan kan een oordeel over de kwaliteit van het proces en het resultaat worden gevormd. In het geval van mediation gaat het onder meer om of partijen zich gehoord voelen, of de onderlinge communicatie is verbeterd, of het vertrouwen is hersteld en of het resultaat voor beide partijen acceptabel is. Deze aspecten kunnen empirisch onderzocht worden, maar de vertaalslag naar een beoordeling van kwaliteit is door het ontbreken van objectieve maatstaven moeilijker te maken. In de tweede plaats is mediation praktisch gezien moeilijker te onderzoeken dan juridische procedures. Kort gezegd vindt mediation achter gesloten deuren plaats terwijl juridische procedures in beginsel een openbaar proces zijn. Dit gegeven is belangrijk in de context van kennis vergaren met behulp van onderzoek. In zijn algemeenheid is het in vergelijking met onderzoek naar juridische procedures voor onderzoek naar mediation moeilijker om toegang te krijgen tot de benodigde informatie. De ontwikkelingen op dit punt staan echter niet stil. Op dit moment is het mogelijk om de inhoud van een (eind)overeenkomst aan de rechter voor te leggen als dat nodig wordt geacht voor het bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken. Dit vormt een eerste aanknopingspunt voor nader onderzoek naar het resultaat van mediation. Dat zou mogelijkheden kunnen bieden om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van een deel van de vaststellingsovereenkomsten die met mediation zijn bereikt. Omdat het onderdeel van het procesdossier is, moet nog wel blijken of dit materiaal beschikbaar kan worden gesteld.

In het vervolg van deze paragraaf zetten we enkele gedachtenlijnen uit waarvan wij denken dat die de ontwikkeling van het bevorderen en bewaken van kwaliteit verder kunnen brengen.

Probleemanalyse en expliciteren van doelen voor ontwikkeling kwaliteitsbevordering en -bewaking

Uit het huidige onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat het mediationveld op velerlei fronten gevarieerd is. Mediation heeft geen vaste methodiek, wordt in uiteenlopende conflictsituaties toegepast, er bestaan verschillende registers en een

aanzienlijk aantal beroepsorganisaties. Deze variëteit zorgt voor discussie over wat kwaliteit van mediation inhoudt, welke problemen en uitdagingen er zijn, het kwaliteitssysteem dat nodig is en de indicatoren die nodig zijn om kwaliteit te evalueren. Deze discussie is bepalend voor de ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. De ontwikkeling is erbij gebaat dat duidelijk is welke problemen er daadwerkelijk zijn als het gaat om kwaliteit van mediation.

Voor een gerichte ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation zijn duidelijke doelen nodig die met de ontwikkeling worden nagestreefd. Voor de vuist weg kan het gaan om doelen zoals het faciliteren van geschiloplossing, partijen ondersteunen om tot een wederzijds geaccepteerde overeenkomst te komen, het verbeteren van de toegang tot het recht, het verminderen van de werkdruk binnen de Rechtspraak, het verlagen van de kosten van geschiloplossing, het versterken van de autonomie van partijen, het behoud van relaties tussen partijen, of het voorkomen van escalatie van conflicten. Hierbij zou ook meegenomen moeten worden voor welke conflicten en geschillen mediation een oplossing zou moeten kunnen bieden. Daarnaast kan ook de vraag worden gesteld of voor een effectieve ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -ontwikkeling de doelen gericht zouden moeten zijn op de sector als geheel. Het is denkbaar dat voor het mediationsegment waar de overheid verwijst naar mediation een kwaliteitssysteem andere doelen beoogt te bereiken dan het mediationsegment waar de overheid dat niet doet. Op basis van de hiervoor beschreven probleemanalyse kunnen doelen worden afgeleid die ten grondslag liggen aan een systeem van het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation. In het geval de onderliggende problemen, uitdagingen en beleidsdoelen duidelijker zijn, wordt het mogelijk om meer systematisch na te gaan of en onder welke omstandigheden mediation een gepaste en effectieve manier is om die doelen te bereiken. Kwaliteit van mediation is hierdoor effectiever te beoordelen. Bovenstaande resulteert in de eerste suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 1: Verdiepende probleemanalyse van kwaliteit van mediation
In kaart brengen welke problemen en uitdagingen er daadwerkelijk spelen op het gebied van kwaliteit van mediation en daaruit gerichte doelen afleiden voor de ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking.

Voor de probleemanalyse kan veel worden geleerd van onderzoek onder gebruikers van mediation. Op basis van zo'n onderzoek kan in kaart worden gebracht hoe gebruikers de kwaliteit van de mediation en mediators beoordelen, waar zij mogelijkheden zien voor verbetering van de kwaliteit, hoe zij hun keuze voor mediation en een specifieke mediator maken en welke rol een register in de keuzes speelt. Het is hierbij interessant om te kijken naar gebruikers die tijdens het traject afhaken. Veel kan worden geleerd van de redenen en overwegingen om een traject niet voort te zetten. Bij het onderzoek onder gebruikers zou ook aandacht besteed kunnen worden aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype. Onderzoek onder gebruikers kan waardevolle inzichten geven in de effectiviteit van mediation bij verschillende soorten geschillen. Dat brengt ons bij de tweede suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 2: Onderzoek onder gebruikers
Bij gebruikers van mediation nagaan welke redenen zij geven bij hun keuze voor mediation en een mediator, welke informatie zij gebruiken bij die keuze en hoe zij

de kwaliteit van mediation en mediators beoordelen. In het bijzonder kan aandacht besteed worden aan redenen en overwegingen voor het afbreken van het mediationtraject en aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype.

Kennisontwikkeling gericht op veronderstelde voor- en nadelen van mediation

In het inleidende hoofdstuk zijn we kort stilgestaan bij de veronderstelde voor- en nadelen van mediation. In vergelijking met een rechtsgang zou mediation lagere kosten kunnen hebben, kortere doorlooptijden, hogere tevredenheid en grotere ervaren procedurele rechtvaardigheid. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om tot afspraken te komen die beter aansluiten bij de belangen van partijen en daarmee duurzamer kunnen zijn. Daar staat tegenover dat bij mediation sprake kan zijn van druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met een overeenkomst en van machtsonevenwicht tussen partijen. Daarnaast is het mediationproces door de geheimhouding moeilijk te controleren.²³⁷ Ook kan de rechtsbescherming voor vooral zwakkere burgers verminderen als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt. Een goede manier om de ontwikkeling van kwaliteitsborging en -bewaking van mediation verder te helpen, is veronderstelde voor- en nadelen van mediation empirisch te toetsen.

Het huidige onderzoek heeft laten zien dat er enige empirische informatie bekend is over de veronderstelde voordelen wat betreft de kosten en doorlooptijd van mediation en de tevredenheid met mediation. Het algemene beeld over de kosten en de doorlooptijd is gebaseerd op de ervaringen van mediationgebruikers. Voor de MfN is informatie beschikbaar over de daadwerkelijke kosten en de doorlooptijd. Als het gaat om de tevredenheid dan blijken de ervaringen van gebruikers van mediation positief te zijn. Hoewel het waardevol is om voor mediation inzicht te krijgen in de kosten, de doorlooptijd en de tevredenheid, ontbreekt een referentiekader waarmee de informatie kan worden gedomd. Daarmee bedoelen we dat deze informatie niet direct iets zegt over of de kosten hoog of laag zijn en de duur lang of kort is. Het ligt voor de hand om als referentiekader een vergelijking te maken met gerechtelijke procedures. Het gaat hierbij dan niet om een platte vergelijking. Het is belangrijk om in de vergelijking rekening te houden met kenmerken van bijvoorbeeld de zaak (zoals complexiteit van het geschil) en van de partijen in het conflict (zoals onderhandelingsbereidheid). Dit brengt ons bij de derde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 3: Vergelijkend onderzoek mediation en gerechtelijke procedures
Vergelijkend onderzoek tussen mediation en gerechtelijke procedures naar aspecten van kwaliteit zoals de kosten, doorlooptijd, tevredenheid en effectiviteit waarbij rekening wordt gehouden met kenmerken van de zaak en van de partijen in het conflict.

Wat betreft de derde suggestie worden al belangrijke stappen gezet. Recent heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid een subsidie verstrekt voor onderzoek naar de

²³⁷ Dit punt zal in het navolgende niet meegenomen worden. Dit is niet iets waar kennisontwikkeling op zich iets aan kan veranderen. Wel is het zo dat dit gegeven kennisontwikkeling kan bemoeilijken. Op andere plekken in dit hoofdstuk besteden we hieraan al aandacht.

meerwaarde van mediation, bindend advies en arbitrage in vergelijking met gerechtelijke procedures.²³⁸

Over een ander verondersteld voordeel van mediation, de duurzaamheid van de oplossing, weten we empirisch gezien nog weinig. Uit de interviews is naar voren gekomen dat sommige mediators gebruikers wel eens nabellen en vragen hoe het gaat met de gemaakte afspraken. Een systematisch inzicht in de duurzaamheid van de afspraken ontbreekt op dit moment. Het huidige onderzoek laat zien dat er wel mogelijkheden bestaan om hier meer inzicht in te geven. Een aanzienlijk aantal mediations wordt namelijk afgesloten met een vaststellingsovereenkomst. Veel kan geleerd worden van het laten bekijken van vaststellingsovereenkomsten door een expert op het gebied van dit soort contracten. Die zou een oordeel kunnen geven van de degelijkheid waarmee het contract is opgesteld. Hiervoor is het wel noodzakelijk om toegang te krijgen tot vaststellingsovereenkomsten, wat gezien het vertrouwelijk karakter van mediation niet eenvoudig is. Ook rechterlijke uitspraken kunnen inzicht geven in de kwaliteit van vaststellingsovereenkomsten. Er zijn uitspraken beschikbaar die specifiek betrekking hebben op zaken waarin mogelijk de zorgplicht door de mediator is geschonden.²³⁹ Deze uitspraken zeggen daarmee ten eerste iets over de kwaliteit van de overeenkomst zelf (de houdbaarheid van de contractuele afspraken omtrent vertrouwelijkheid). En ten tweede dat de rechter niet alleen beoordeelt of de contractuele afspraken wel zijn nagekomen, maar ook of een partij al dan niet is benadeeld en er voldoende rekening is gehouden met bestaande regelgeving. Dit haakt aan bij een van de veronderstelde nadelen van mediation. Dat betreft het risico dat de rechtsbescherming voor vooral zwakkere burgers vermindert als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt. Dat brengt ons bij een vierde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation worden afgeleid.

- Suggestie 4: Onderzoek juridische kwaliteit resultaat mediation
Op basis van een expertoordeel of van rechtspraak vaststellingsovereenkomsten, die naar aanleiding van mediation zijn opgesteld, analyseren voor meer inzicht in de juridische kwaliteit van het resultaat van mediation.

Naast meer inzicht in de voordelen van mediation is het ook belangrijk meer inzicht te krijgen in mogelijke nadelen van mediation. Voor twee mogelijke nadelen, druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met afspraken en machtsonevenwicht tussen partijen, hebben we met het huidige onderzoek enige informatie verkregen. Uit de interviews met mediators is anekdotische informatie in de vorm van voorbeelden naar voren gekomen. Sommige mediators hebben aangegeven dat mensen regelmatig in mediation belanden omdat een professional dat heeft voorgesteld. Zij hebben de indruk dat deelname aan mediation dan minder vrijwillig is. Ook zijn voorbeelden gegeven van situaties waarin volgens de geïnterviewde mediator afspraken zijn gemaakt die niet voor beide partijen even voordelig zijn. Bovenstaande brengt ons bij de vijfde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 5: Onderzoek ervaren druk en machtsongelijkheid
Bij het onderzoek onder gebruikers (zie suggestie 2) specifiek aandacht besteden aan ervaren druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met afspraken,

²³⁸ MfN (2025, 15 oktober). MfN ontvangt subsidie voor wetenschappelijk onderzoek. Geraadpleegd op 15 juni 2026, van [MfN ontvangt subsidie voor wetenschappelijk onderzoek - MFN-register](#).

²³⁹ Zie onder meer: Rechtbank Rotterdam 21 januari 2026, ECLI:RBROT:2026:519.

mogelijke machtsongelijkheid tussen partijen en hoe de mediator omgaat met eventuele machtsongelijkheid tussen partijen.

Ondanks de variëteit en complexiteit van het vakgebied en de uitdagingen wat betreft onderzoek doen, laten we met de suggesties op basis van het huidige onderzoek zien dat er mogelijkheden zijn voor kennisontwikkeling die het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation verder kan helpen.

6.5 Tot besluit

Burgers en bedrijven die een conflict met mediation willen aanpakken en de overheid die in voorgeschreven gevallen mediation mogelijk maakt zijn erbij gebaat dat die mediation van goede kwaliteit is. Dit vraagt aandacht voor het doorlopend ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Die ontwikkeling is erbij gebaat dat de kennis wordt uitgebreid over wat mediation daadwerkelijk oplevert. Hierbij moet wel worden aangestipt dat men realistisch moet zijn over wat van kwaliteitsbevordering en -bewaking kan worden verwacht. Een goed uitgedacht en vastgelegd kwaliteitssysteem is belangrijk, maar betekent niet automatisch dat alle mediations daarmee volgens de voorgeschreven kwaliteitsstandaarden worden uitgevoerd. Daarnaast bestaat er veel variëteit in het vakgebied waardoor het maar de vraag is of het mogelijk is om tot een kwaliteitssysteem te komen dat passend is voor de gehele sector.

De afgelopen decennia heeft de overheid verschillende mogelijkheden verkend om meer grip te krijgen op kwaliteit van mediation. Tegelijkertijd zijn binnen de beroepsgroep uiteenlopende belangenverenigingen opgericht en zijn er verschillende organisaties ontstaan die zich elk op hun eigen manier richten op het borgen van die kwaliteit. Het is tevens duidelijk geworden dat, mede door de variëteit in het vakgebied en achterliggende belangen, het moeilijk is om tot een eenduidig en een op nationaal niveau dekkend systeem van kwaliteitsbevordering en -bewaking te komen. Dat neemt niet weg dat meer grip krijgen op kwaliteit van mediation een belangrijk maatschappelijk doel kan dienen. De resultaten van dit onderzoek wijzen op een mogelijke behoefte aan meer gefundeerde kennis over de actuele kwaliteit van mediation en hoe verschillende borgingsmechanismen hierop van invloed zijn. Hierbij kan worden gedacht aan een systeem van monitoring waarin actuele kennis wordt gebruikt om standaarden en processen continu te ontwikkelen.²⁴⁰ Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van registratiegegevens, periodieke gesprekken met gebruikers en mediators en vergelijkingen met gerechtelijke procedures. Het zou waardevol zijn om de monitoring aan te vullen door onder strenge voorwaarden mediations te observeren. Voor een systeem van monitoring is het wel nodig dat kwaliteitsstandaarden duidelijk zijn en waar mogelijk eenduidig. Gezien de variëteit in en complexiteit van het vakgebied is het een uitdaging om hiervoor gemene delers te vinden. Toch hebben de afgelopen decennia laten zien dat het mogelijk is om onderzoek te doen naar kwaliteit van mediation waardoor het inzicht is gegroeid. Het overzicht van de kennis dat we in het huidige onderzoek hebben gegeven, laat zien waar we nu staan en waar mogelijkheden liggen om het bestaande inzicht aan te vullen. Dat draagt bij aan *evidence informed* beleid ten behoeve van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Ook voor het vakgebied zelf is dit van belang

²⁴⁰ Ter vergelijking verwijzen we naar hoe het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand gebruik maakt van monitoring via de feedbackloop voor het beter begrijpen hoe het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand voor burgers werkt. [Kenniscentrum | Jaarverslag 2024](#), geraadpleegd op 27 mei 2026.

omdat het verkregen inzicht kan worden gebruikt voor het verder ontwikkelen van effectieve mediation.

Summary

Mediation in the Netherlands

Development, quality assurance and empirical insights into quality

Introduction

Mediation has acquired an established position in dispute resolution and is used in many different forms and across a wide range of areas to address conflicts. Therefore, it is in the public interest to have a clear understanding of the quality of mediation. Citizens and businesses wishing to address a conflict through mediation have an interest in mediation of good quality, as a great deal can be at stake for both parties. The way in which a conflict is dealt with, and the ensuing results, may have even greater consequences. In the past few decades, considerable efforts have been made to promote and safeguard quality within the field. There are various registers, each with their own quality system, and numerous professional organisations and interest groups are working to improve the services in this field. Furthermore, efforts have also been made to establish a legal foundation for mediation.

The field of mediation is diverse in many respects. It does not follow a single fixed methodology, is applied in a wide range of conflict situations, and is characterized by the existence of several registers and a substantial number of professional organisations. This diversity has sparked debate about what constitutes high-quality mediation, the challenges and problems it presents, what type of quality assurance system is needed, and which indicators are required to assess quality. So far, it has proved difficult to establish a uniform system for promoting and safeguarding quality.

This brings us to the reason for conducting this study. It was set up in response to a motion submitted by Members of Parliament Ellian and Knops, in which they argued that the field of mediation could be developed further by organising the profession in a clearer, more structured manner, and by introducing some degree of regulation. In response to the motion, the then Minister for Legal Protection stated that it is necessary to gain more insight into the quality of the mediation that is currently available to those seeking justice. The aim of this study is to address this need for information. It therefore provides an overview of existing knowledge (and knowledge gaps) in both the literature and mediation practice, with regard to quality, quality assurance, and the criteria required. The research questions are as follows:

- 1 How has the field of mediation evolved in the Netherlands over the last few decades?
 - a How did mediation develop in the Netherlands during the period 1970-2025 and which phases of development can be distinguished?
 - b How did the range of mediation services available in the Netherlands develop over the period 2000-2025?
 - c How did the use of mediation in the Netherlands develop over the period 2000-2025?

- 2 How was quality assurance in the field of mediation structured in the Netherlands at the beginning of 2026?
 - a How was the quality assurance of mediation organised in the Netherlands at the beginning of 2026, and which quality criteria were used?
 - b To what extent did the quality criteria used in the Netherlands in early 2026 differ or resemble each other?
- 3 What does the empirical literature tell us about the quality of mediation in the Netherlands' civil and administrative legal spheres?
 - a To what extent has empirical information on the quality of mediation been made available in publications in the period 2016-2025?
 - b What does the literature reveal about the quality of mediation?
 - c According to the literature, which factors are decisive for the quality of mediation?
- 4 How do mediators perceive the quality and quality assurance of mediation in the Netherlands?
 - a How do mediators demonstrate the quality of their mediation services and their expertise as professionals in their daily practice?
 - b How important do mediators consider quality criteria and the mediator's professional competence in safeguarding the quality of mediation?

Research methods

We employed various research methods to address the questions posed in this study. These methods vary from desk research (based on information and documents from websites and literature), a scoping review of Dutch empirical literature on the quality of mediation over the past ten years, and 38 interviews with a selection of mediators. Table S1 provides an overview of the approach taken in each chapter.

Table S1 Overview of the research methods used in each chapter

Methods	Description
Approach in Chapter 2	Description of the development of mediation: - Based on four publications (Coenraad & Ter Voert, 2021; Simon Thomas, 2020; De Roo & Jagtenberg, 2002; Van Meeteren, 2006). - Additional publications and parliamentary papers. Description of the availability and use of mediation: - Annual reports and publications on the websites of Mediators Federation Netherlands/Netherlands Mediation Institute, Council for the Judiciary and Legal Aid Board. - Research and Data Centre dispute resolution deltas for citizens and companies (Geurts & Ter Voert, 2018; Hoekstra and others, 2026; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004).
Approach in Chapter 3	Description of quality assurance: - Based on the ADR Register, the Mediators Federation Netherlands, the Dutch Mediators Association, and the Association of Family Law Attorneys and Divorce Mediators (supplemented with the specific roles of the Dutch Bar Association and the Board for Legal Aid). - Information from websites.

Methods	Description
	• Applicable regulations (Legal Aid Act, registration conditions for mediators and registration conditions for attorneys-at-law). • Additional literature.
Approach in Chapter 4	Description of the state of affairs regarding empirical knowledge on the quality of mediation: • Scoping review on the literature over the past ten years. • 22 relevant publications.
Approach in Chapter 5	Description of the opinions and experiences of mediators on quality of mediation: • 38 mediators recruited through the ADR Register (4), the Mediators Federation Netherlands (18), the Dutch Bar Association (4), the Dutch Mediators Association (8) and the Association of Family Law Attorneys and Divorce Mediators (4). • Interviews conducted between September 2025 and January 2026.

Key findings

In the first chapter, we provided a description of mediation as a method for addressing conflicts based on a review of predominantly the international literature (mainly focused on what makes mediation successful or effective). This description resulted into a schematic overview of indicators and characteristics that served as a framework to assess mediation quality. Three dimensions of quality could be distinguished: system quality, process quality and quality of the result. The review of the literature yielded nine indicators with 36 characteristics for these three dimensions. For the system dimension we found one indicator with four characteristics, for the process dimension we found two indicators with five characteristics, and for the result dimension there were six indicators with 27 characteristics. In Chapters 4 and 5, we used this schematic overview as a framework for organising our empirical results.

Chapter 2 The development of mediation in the Netherlands

The introduction of mediation in the Netherlands came along with a rapid increase in its use and with ongoing professionalisation. After the introduction, it became increasingly interwoven with the legal system. Government initiatives were then launched to further regulate the market, while the profession made efforts to become more unified on an organizational level. Despite these efforts, regulation of mediation could not be established at that time, and its development since then has been primarily characterised by the wide diversity of professional associations and the ways in which mediation is applied.

For this study, it is important to gain further insight into the scope of the profession. Therefore, we have drawn up a description of how the available options and use of mediation have evolved. From its early years up until 2005, there was a significant increase in the number of mediators registered with the Netherlands Mediation Institute (NMI; later the Mediators Federation Netherlands, MfN). The introduction of stricter criteria in 2011 led to a significant drop, and by 2024 approximately 2,500 mediators were registered with the MfN. The quality register of GNG (ADR Register) was launched in 2011. By 2019, the register had an estimated 713 active mediators working in the Netherlands. According to its website, the Dutch Association of Family

Law Attorneys and Divorce Mediators (vFAS) had approximately 850 members in 2024.

We examined the use of mediation from a range of perspectives. A representative study of all Dutch citizens involved in a dispute has shown that the use of mediation in the last 20 years has increased in comparison to legal proceedings. Data from the MfN shows a strong increase in the estimated number of meditations, especially from its introduction up until 2009. References from the Legal Aid and Advice Centre (hJL) and Justice, also show an increase up until 2009/2010. The number of citations from hJL has been on the decline since 2014, while those from Justice have been fluctuating since 2012, having started to decline in 2010. There is also limited information available on the use of mediation by SME businesses. According to data from 2017, a small number of businesses with ten or fewer employees turned to mediation. SMEs tend to turn to legal proceedings more often than to mediation when dealing with conflicts.

Chapter 3 Quality assurance in today's mediation landscape

The description of quality assurance in the Netherlands is based on the largest organisations that promote and safeguard the quality of mediation. Based on data from early 2026, we drew up a description of two registers (the ADR Register and the MfN Quality Register) as well as two professional organisations (the Netherlands Mediators Association (NMv) and the vFAS). We also looked at the specific role of the Legal Aid Board (RvR) and the Netherlands Bar Association (NOvA). When drawing up this description, we paid attention wherever possible to the organisation's structure and supervision thereof, the admission requirements for mediators, the regular inspections of mediators, and the complaints and disciplinary provisions that mediators and their clients can make use of in the event of a complaint or objection.

How quality assurance is organised

The descriptions of the organisations revealed that the mediation market is strongly characterised by self-regulation. Quality assurance remains heavily dependent on private registers (the ADR Register and the MfN register), professional organisations (NMv and vFAS), and voluntary participation. In certain areas, this self-regulation acquires a public dimension, when the government opts to use private assurance mechanisms within a public framework. For example, registration in the MfN register is a precondition for registering with the RvR. In other spheres, the public establishment of rules for Bar members serves as a foundation for further self-regulation. This pertains to mediators from the vFAS. This association stipulates that members must also be an attorney-at-law, and that when conducting mediations they do not lose their position as an attorney-at-law. This self-regulation can, therefore, be seen as complementary to the already existing public assurance of the quality of the services provided by attorneys-at-law. These public impacts and regulations do not apply to the entire mediation industry. Specifically, the RvR primarily focuses on subsidised mediation, while the NOvA applies to attorneys-at-law, including those who are also mediators, such as members of the vFAS.

Quality requirements

To describe quality requirements, we make a distinction between entrance control, quality monitoring and correction mechanisms. Entrance control pertains to the requirements for mediators to be allowed to enrol on a register, or to enter a professional association or system. To be admitted to the ADR Register at the

associate level (for a maximum of five calendar years), a candidate must have completed a general education programme and a relevant professional training programme. Mediators must also possess sufficient basic knowledge. Mediators who meet additional requirements (completed assignments, years of work experience and skills) can register at the full level. For registration as a full level member, mediators must also have a suitable consultation space, a model service agreement and a model settlement agreement. To be admitted to the MfN register, mediators must first successfully complete a basic course at an institution recognised by the MfN. After passing a theoretical examination and assessment, mediators can register via the digital registration process. For full membership of the NMv, a mediator must have completed a certified basic training programme (via the ADR Register or the MfN). Candidates may enrol as a prospective member for a maximum of two years when the education programme is not yet completed. Before admission to the vFAS, an attorney-at-law must first become a prospective member. Candidates must be registered with the NOvA as an attorney-at-law, and possess an internship statement or certificate from the Dutch Bar Professional Training Programme (where they took the Family Law practical track). After being accepted as a prospective member, candidates must successfully complete a training programme to become an attorney-at-law divorce mediator or attorney-at-law inheritance law specialist.

Quality monitoring involves verifying whether mediators continue to adhere to the relevant standards. Quality monitoring for the ADR Register primarily consists of recertification. Regular recertification takes place after five years and requires members to have acquired enough PE points (associate level: 12 points per year; full level: 60 points per certification period), sufficient client assignments (60 or more) and to have undergone a document audit or optional peer review. If the certificate holder is also affiliated with an equivalent quality system, recertification may be conducted based on this system. Once enrolled in the MfN register, members must comply with a system of maintenance obligations within a three-year cycle: at least nine mediations with at least 36 contact hours (no fewer than 2 per year), 48 PE points (at least 18 of which must have been awarded for peer supervision) and a compulsory peer review. In addition to the requirements set by the NOvA, attorney-at-law mediators registered with the vFAS must work at least 736 hours a year in family law or inheritance law and must obtain at least 10 legal training points, 8 peer supervision points, and 6 skills points.

Correction mechanisms provide opportunities to intervene in the event of shortcomings. Complaints about certificate holders of the ADR Register are handled by the Global Network Group (GNG; the ADR Register is operationally managed by GNG). GNG determines the admissibility and manner of settlement, such as mediation, internal settlement or external handling via ADR platform. It is not possible to appeal against the decision on the handling of the complaint. GNG has a separate procedure for complaints and objections regarding the organisation's decisions. The MfN register uses a complaints procedure with a designated complaints officer who is appointed by the MfN. If additional measures are required, disciplinary proceedings may follow before the Foundation for Disciplinary Proceedings for Mediators (STM). The STM publishes its decisions publicly and can impose sanctions, including permanent removal from the register. The vFAS's code of conduct stipulates that the mediator will retain their position as an attorney-at-law, and that the rules of conduct that apply to attorneys-at-law will remain in effect. The vFAS has its own complaints procedure, which includes a Disciplinary Board and a Board of Appeal, for complaints concerning

the conduct of a mediator. The RvR uses the MfN's correction mechanisms, and has additional provisions concerning when it may expel a mediator from the system.

Chapter 4 Quality of mediation: An empirical overview

The findings of the scoping review show that empirical information for seven of the nine indicators is available in the Netherlands. Empirical information has been found for eleven of the 36 characteristics. The amount of available empirical information varies for each dimension of quality.

For system quality, we found information on satisfaction regarding the costs and duration of mediation. More than half of Dutch citizens thought that mediation was less expensive than taking legal action. Furthermore, Dutch citizens who have engaged in mediation are generally satisfied with the amount of time the process took. No empirical information has been found on the use of resources and impact on the workload of Justice.

We also found information on satisfaction regarding the quality of the mediation process. On average, people who have used mediation are satisfied with how the process went. They are satisfied with the mediator regarding their expertise, preparation and customer friendliness. On average, they were well informed, and a large majority found that they had been given enough opportunity to present their point of view. Despite this, a significant number of users said that not all relevant matters had been discussed during the mediation sessions. Most of the parties engaged in employment-related issues were satisfied with the process and the result, both in the short term and the long term. On average, businesses, including their lawyers, who engaged in business-related mediation were also satisfied with the process and the mediator. The MfN register also contained information on the number of complaints. Of all the mediations conducted, there were only a few complaints (between 38 and 47 complaints per year).

When we look at the results obtained by mediation, we see that 56% of the mediations in 2024 resulted in a complete or partial agreement. Another way to shed light on the results is to examine conflict resolution. In 2019, 71% of mediations led to a partial or complete solution being found for the dispute. It turns out that most mediation participants were satisfied with the result. In the case of parents who had engaged a mediator while undergoing divorce proceedings, mediation was not found to have had any effect on the children's wellbeing. However, research results show that mediation had a positive impact in the case of parents who had been cohabiting before they split up. There were also indications that parties in an employment conflict consider mediation as an effective method, both in the short term and the long term. Businesses and their lawyers also had a positive assessment of the outcome and the agreement reached on average, but we do not know how representative this is of all businesses and lawyers. Little or no empirical information is available on the nature of the agreement and changes to the conflict. We did not find any empirical information on the changes to the relationship between the parties and the fairness of the result.

Chapter 5 Quality of mediation from the perspective of mediators

The interviews with the selected mediators generally show that they find expertise important and believe that the procedure must be conducted with due care. This care pertains to the mediator's conduct. For example, they must clearly explain to users

what mediation entails, what they can expect of it, and their own professional expertise regarding the subject matter. They stated that these aspects are important for the quality of mediation. Regarding promoting and safeguarding quality, most of the mediators interviewed felt that qualifications and certification are important. Some wanted this to be set out in law, and for mediator to become a regulated profession.

The mediators interviewed clearly stated that in their opinion, the current mediation field is difficult to oversee, because it is not clear to users what kind of quality they can expect from mediation. This also applies to mediators, who must operate in an uneven playing field marked by different quality standards and are not clear about how to respond to them.

Among the interviewed mediators, opinions varied concerning solutions to this lack of clarity and structure about the quality of mediation. Some of the mediators thought that a central register for mediators could make the various options easier to oversee. Some of the mediators we spoke to, however, had reservations about a central register. They were either worried that this would lead to more bureaucracy, or claimed that uniform standards and rules would not do justice to the diversity that characterises this sector. Both would detract from the quality of mediation. We also spoke to mediators who either saw little added value in a central register for mediators, or who saw more disadvantages than advantages. They gave various reasons for this. For example, some thought that market forces were perfectly capable of promoting and safeguarding quality. Furthermore, since there already are two registers available, setting up a new register would be a waste of time and money according to some of the mediators.

Conclusion

Mediation has been the subject of research for a long time. This research has yielded information about mediation as part of a set of alternative methods for dealing with conflicts. From the available empirical information, a preliminary positive picture of the quality of mediation can be drawn. Most participants in mediation seem to be content with parts of the system, the process and the result. Furthermore, the majority of mediations resolve disputes partially or completely. In addition, about half of the mediations reach partial or complete agreement, and the MfN receives few complaints. This picture is, however, not complete. Up-to-date empirical knowledge is missing about how mediation is currently being conducted, what it actually yields, and how effective it truly is. Nor can the general question of what the current status is concerning the quality of mediation in the Netherlands be fully answered on the basis of the current state of empirical knowledge. We therefore have drawn up several proposals to increase knowledge of this area. We believe that these proposals could contribute to the further promotion and safeguarding of the quality of mediation in the Netherlands.

Proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality

Despite the diversity and complexity of the profession, and the challenges of conducting research, we were able to draw up five proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality. Two of the proposals focus on conducting more in-depth problem analysis and clarifying the goals for promoting and monitoring quality.

The remaining three proposals are related to developing knowledge on the supposed advantages and disadvantages of mediation. These five proposals show that there are possibilities to develop knowledge that will help to promote and safeguard the quality of mediation still further.

Problem analysis and clarifying goals for developing the promotion and safeguarding of quality

Effective promotion and protection of quality can be facilitated by a thorough understanding of the specific issues and obstacles present in this field. This requires a more in-depth problem analysis (proposal 1). Results from such analysis can be used to set out the objectives of promoting and safeguarding the quality of mediation in more concrete terms. If the underlying problems, challenges and objectives are more clearly defined, it becomes possible to assess more systematically whether, and under what conditions, mediation is an appropriate and effective means of achieving those objectives. As a result, quality of mediation can be evaluated more effectively.

We can also learn a great deal from research among users of mediation (proposal 2). Such research would make it possible to examine how users assess the quality of the mediation and mediators, where they see opportunities for improvement, how they made their choice of mediation and mediator, and what role a register played in their choices. It is also interesting to look at participants who dropped out of the process prematurely. It might also be worthwhile to investigate whether the suitability of mediation varies according to the nature of the dispute.

These considerations resulted in two proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality.

- Proposal 1: In-depth problem analysis of the quality of mediation
Identify the actual problems and challenges relating to the quality of mediation, and use these findings to formulate targeted objectives for the further development of quality promotion and quality assurance.
- Proposal 2: Research among users
Examine the reasons users of mediation give for choosing mediation and selecting a mediator, the information they use in making those choices, and how they assess the quality of mediation and mediators. Particular attention could be paid to the reasons and considerations underlying the decision to discontinue the mediation process, as well as to possible variations in its suitability of mediation across different types of disputes.

Developing knowledge focused on the supposed advantages and disadvantages of mediation

Gaining more insight into the pros and cons of mediation will enhance the effectiveness of promoting and safeguarding the quality of mediation. Mediation is generally considered to be more cost-effective, time-efficient, and satisfaction-inducing than traditional legal proceedings. Additionally, it may foster a stronger sense of fairness and justice among the parties involved. Although there is empirical information on these aspects, this research mainly focused on description of the field of mediation (personal experiences with mediation) rather than taking a comparative perspective. To gain more insight, however, it is important to use a reference framework for interpreting the findings. It makes sense to use court proceedings as a

frame of reference for comparison (proposal 3). It is important to consider the characteristics of, for example, the case in question (such as its complexity) and the parties involved in the conflict (such as their willingness to negotiate). Besides the three benefits of mediation mentioned earlier, we should also note the potential for crafting agreements that better align with the interests of the involved parties, which could result in more long-lasting outcomes. Currently, there is no systematic insight into the durability of the agreements reached through mediation. An important step is to explore the legal quality of settlement agreements based on a professional assessment (proposal 4). Much could be learned from having settlement agreements assessed by an expert on these types of contracts. This could produce an assessment of the soundness with which the contract was drafted. To do so, it would be necessary to gain access to settlement agreements, but given the confidential nature of mediation, this is no simple task. Court judgments could also provide insight into the quality of settlement agreements. Judgments are available that are specifically related to cases in which the duty of care may have been violated by the mediator. In the first place, these judgments say something about the quality of the agreement itself (specifically, the durability of the contractual agreements regarding confidentiality). Secondly, a court does not merely judge whether the contractual agreements have been met, but also whether or not a party has been affected adversely and whether existing regulations have been taken into sufficient consideration. This brings us to one of the supposed disadvantages of mediation. One could argue that there is a potential danger of reduced legal protection, specifically for vulnerable individuals, if the judicial system's role in resolving conflicts diminishes.

In addition to gaining more insight into the advantages of mediation, it is also important to gain greater insight into its potential disadvantages. Mediation could involve pressure being put on parties to reach an out-of-court settlement and there is also a risk in case of a power imbalance between the parties. Interviews with mediators contained anecdotal information in the form of examples, but systematic insights are lacking. The aforementioned study of users of mediation can be used to increase insight into these aspects (proposal 5).

The aforementioned considerations resulted in three proposals for developing knowledge in order to promote and safeguard the quality of mediation.

- Proposal 3: Comparative research into mediation and legal proceedings
A study that compares mediation and legal proceedings on various quality aspects, including expense, length, contentment and effectiveness, also considering the characteristics of the case and the parties involved in the conflict.
- Proposal 4: Research on the legal quality of mediation outcomes
Analyse settlement agreements that are drawn up because of mediation (using expert judgment or looking at courts decisions). This may gain greater insight into the legal quality of mediation outcomes.
- Proposal 5: Research into perceived pressure and power imbalances
When examining user's experiences (see proposal 2), pay explicit attention to the perceived pressure to reach an out-of-court settlement, as well as any potential power imbalances between the parties and the mediator's approach to address power disparities.

In conclusion

The current research was motivated by the need to obtain knowledge on the quality of the mediation that is currently available for people and businesses seeking justice. Given this need, the study took a broad approach. We mapped out what we know and do not know regarding the quality of mediation in the Netherlands based on empirical findings, public documents and interviews with mediators. From this broad perspective, it became clear that decades of research into mediation yielded relevant information on its quality. Yet, a substantial amount of important knowledge is still lacking. Relatively little is known about the ways in which mediation is actually conducted, what benefits it actually yields, and its true effectiveness. This is an important finding, since it is not as easy to study the quality of mediation as it is to study the quality of legal proceedings. In contrast to legal proceedings, there are no objective standards for measuring the quality of mediation. In practical terms, mediation is also more difficult to research than many legal procedures as mediation often takes place behind closed doors, while in principle, legal proceedings are public. This study has shown that aspects of mediation quality can be researched empirically, but that it is nonetheless difficult to assess quality due to the lack of objective standards and accessible information.

The policy landscape has evolved since the inception of the current study, which means that the results will be released in a different policy environment than when the research began. The Coordinator of the Central Register of Mediators and the members of the Advisory Committee of the Central Register of Mediators gave their advice to the State Secretary for Justice and Security by letter on the 5th of June this year. The conditions required for the successful creation of a central register for mediators are currently lacking. The coordinator and members of the advisory committee propose enacting legislation to standardise quality guidelines and prerequisites for mediators seeking inclusion in an existing register. By this, they mean that standards should be further defined, developed and made concrete. In reaction to the advice and recommendations from the coordinator and members of the advisory committee, the State Secretary for Justice and Security stated that she would explore the advice and recommended route in close consultation with the stakeholders. The State Secretary also said that she would incorporate the findings of the current research into these deliberations.

Literatuur

- Abramowitz, A. J. (2018). Toward a Definition of Success in Mediation. A work in progress. *Dispute Resolution Magazine*, 24(4), 23-28.
- ADR Register (2019). Informatieblad ADR Register.
- ADR Register (2020). General information sheet ADR Register V.2.
- Alfini, J. J. (2008). Mediation as a Calling: Addressing the Disconnect Between Mediation Ethics and the Practices of Lawyer Mediators. *South Texas Law Review*, 49, 829-839.
- Allewijn, D. (2018). *Tussen recht en vrede: Mediation in de responsieve rechtsstaat*. Sdu Uitgevers.
- Amato, P. R., & Irving, S. (2006). Historical trends in divorce in the United States. In M. A. Fine (Red.), *Handbook of divorce and relationship dissolution* (pp. 41-57). Lawrence Erlbaum.
- Asser, W. D. H., Groen, H. A., & Vranken, J. B. M. (m.m.v. I. N. Tzankova) (2006). *Uitgebalanceerd*. Boom Juridische uitgevers.
- Baas, N. J. (2002). *Mediation in civiele en bestuursrechtelijke zaken: Een internationaal literatuuronderzoek*. WODC.
- Bakker, F. (2016, 8 september). Maatschappelijk effectieve rechtspraak. *Nederlands Juristenblad*.
- Bakker, M., Emaus, J., Iest, K., & De Vries, B. (2008). *Ethische en andere dilemma's bij mediation naast rechtspraak*. Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak.
- Barendrecht, J. M. (2024). *Responsief recht... hoe werkt dat?: Een democratisch contract om conflicten op te lossen*. [Afscheidsrede]. Tilburg University.
- Barendrecht, J. M., & Baarsma, B. E. (2012). Mediation 2.0. *Nederlands Juristenblad*, 32(32), 2239-2243.
- Baruch Bush, R. A. (2004). One size does not fit all: A pluralistic approach to mediator performance testing and quality assurance. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 19(3), 965-1004.
- Baruch Bush, R. A. (2023). Beyond the toolbox: Values-based models of mediation practice. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 24(2), 255-301.
- Bauw, E., Brenninkmeijer, A. F. M., Simon Thomas, M. A., Van der Woude, W., De Kluiver, C., & Van Mourik, J. (2019). Herziening gesubsidieerde rechtsbijstand, ADR en rechtsstatelijkheid: Een wegingskader. *Nederlands Juristenblad*, 2019(4), 254-261.
- Bauw, E., De Kluiver, C., Simon Thomas, M. A., & Van der Woude, W. (2018). *Rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschiloplossing*. Boom Juridisch.
- Bercovitch, J. (2007). Mediation Success or Failure: A Search for the Elusive Criteria. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 7(2), 289-302.
- Blackburn, R., Kitching, J., & Saridakis, G. (2015). *The legal needs of small businesses*. Legal Services Board.
- Bonenkamp, D., & Prein, H. C. M. (2024). Wat is mediation. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 41-56). Sdu Uitgevers.
- Boyle, A. (2017). Effectiveness in Mediation: A New Approach. *The Newcastle Law Review*, 12, 148-161.
- Brenninkmeijer, A. F. M. (2009). Mediation. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonenkamp, K. Van Oyen, & H. C. M. Prein (Red.), *Handboek Mediation* (4e druk) (pp. 25-40). Sdu Uitgevers.

- Brenninkmeijer, A. F. M. (2017). Mediation. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonenkamp, K. Van Oyen, & H. C. M. Prein (Red.), *Handboek Mediation* (6e druk) (pp. 25-54). Sdu Uitgevers.
- Brenninkmeijer, A. F. M., Bonenkamp, H. J., Van Oyen, K., & Prein, H. C. M. (Red.), *Handboek Mediation* (6e druk). Sdu Uitgevers.
- Brink, M. (2018). A Definition of Mediation? *Corporate Mediation Journal*, 2(2), 40-45.
- Brouwer, D., De Jong, E., Coenraad, L., & Antokolskaia, M. V. (2019). *Landelijke evaluatie van de verschillende vormen van piketmediation: Best Practices en knelpunten*. Family & Law.
- Centre for Effective Dispute Resolution. (2023). *The Tenth Mediation Audit*. Geraadpleegd op 3 december 2025, van www.cedr.com/wp-content/uploads/2023/02/Tenth-CEDR-Mediation-Audit-2023.pdf
- Charkoudian, L., & Wilson, C. (2006). Factors Affecting Individuals' Decisions to Use Community Mediation. *Review of Policy Research*, 23(4), 865-885.
- Cheldelin, S., Druckman, D., & Fast, L. (Red.) (2003). *Conflict: From Analysis to Intervention*. Bloomsbury 3PL.
- Chin-A-Fat, B. E. S. (2004). *Scheiden: (ter)echter zonder rechter? Een onderzoek naar de meerwaarde van scheidingsbemiddeling*. Sdu Uitgevers.
- Chin-A-Fat, B. E. S., & Steketee, M. (2001). *Bemiddeling in uitvoering. Evaluatie experimenten scheidings- en omgangsbemiddeling*. Verwey-Jonker Instituut.
- Coenraad, L., & Ter Voert, M. J. (2021). De positie van mediation en van rechtspraak in familiezaken. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 129-151). Wolters Kluwer.
- Combrink-Kuiters, L., Niemeijer, E., & Ter Voert, M. J. (2003). *Ruimte voor mediation (Onderzoek en beleid 210)*. Boom Juridische uitgevers.
- Combrink-Kuijters, L., Van Gammeren-Soeterweij, M., & Peters, S. L. (2013). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012*. Wolf.
- Combrink, L., Dellink, H., Jagtenberg, R., Klijn, A., Praagman, S., Pel, M., Vastenhoud, B., Verberk, S. (2009). *Op maat beslecht: Mediation naast rechtspraak 1999-2009*. Raad voor de rechtspraak.
- Commissie De Ruijter (1996). *Anders Scheiden. Rapport van de Commissie Herziening Scheidingsprocedure*.
- De Bock, R. H., (2017). *De toekomst van de civiele rechtspraak. Een pleidooi om de rechter niet te ontlasten* [Oratie]. Uitgeverij Paris.
- De Bruijn, S. (2018). *Reaching agreement after divorce and seperation: Essays on the effectiveness of parenting plans and divorce mediation* [PhD-thesis]. Utrecht University.
- De Graaf, K. J., Marseille, A. T., & Herweijer, M. (2003). *Mediation in bezwaar. Evaluatie mediationproject Provincie Overijssel Groningen*. Vakgroep Bestuursrecht en bestuurskunde Universiteit Groningen.
- De Jongh, J., & Smit, W. (2017). *Nederlanders en Mediation: Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland*. Ruigrok Panel.
- De Jong, E., & Brouwer, D. (2018). *Rapport Landelijke Evaluatie Piketmediation* [Master Thesis]. Vrije Universiteit Amsterdam.
- De Roo, A., & Jagtenberg, R. (2002). Mediation in the Netherlands: Past-present-future. *Electronic Journal of Comparative Law*, 6, 127-147.
- De Roo, A., & Jagtenberg, R. (2003). *De praktijk van mediation in ons omringende landen*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

- De Ruiter, C., & Van Pol, B. (2017). *Mythen over conflictscheidingen: Een onderzoek naar de kennis van juridische en sociale professionals*. Family & Law.
- Della Noce, D. J. (2009). Evaluative mediation: In search of practice competencies. *Conflict Resolution Quarterly*, 27(2), 193–214.
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care. How can it be assessed? *Jama*, 260(12), 1743-1748.
- Douglas, E. M. (2006). *Mending broken families: Social policies for divorced families*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Dubelaar, M. J., Glas, L. R., Terlouw, A. B., & Ter Voert, M. J. (2021). Inleiding. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: Het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 1-11). Wolters Kluwer.
- Emaus, J., & Cazander, J. (2017). Het MfN-register: Een kwaliteitskeurmerk. *Tijdschrift Conflicttherapie*, 3, 43-45.
- Eshuis, R. J. J., Geurts, T., & Beenackers, E. M. T. (2012). *Helpen of behelpen: De kwaliteit van dienstverlening van advocatuur en verzekeraars vergeleken* [Cahier 2012-3]. WODC.
- Europese Commissie (2017). *Quality of public administration: A toolbox for practitioners*. Publications Office of the European Union.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3rd ed.). Penguin Books.
- Folger, J., & Baruch Bush, R. A. (2005). Transformative Mediation. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution*, 2(1), 20-34.
- Frerks, G., Jongbloed, T., & Uitslag, M. (2014). *De mediator: van procesbegeleider naar inhoudsdeskundige*. Maklu.
- Geurts, T., & Ter Voert, M.J. (2019). Geschillen in het MKB: Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen [Cahier 2019-11]. WODC.
- Geveke, H., Plant, E., Thieme, M., & Verberk, M. (1998). *Kansen voor conflictbemiddeling: Verslag van een onderzoek naar toepassingsmogelijkheden van conflictbemiddeling*. B&A Groep.
- Guiaux, M. (2008). *Mediation Monitor Rechtspraak: Tussenrapportage 2008* [Factsheet 2008-4]. WODC.
- Guiaux, M. (2009). *Afwijzingsgronden Mediationvoorstel* [Factsheet 2009-3]. WODC.
- Guiaux, M., & Tumewu, M. (2008). *Mediation Monitor 2008: Tussenrapportage* [Cahier 2008-7]. WODC.
- Guiaux, M., Zwenk, F., & Tumewu, M. (2009). *Mediation Monitor 2005-2008*. WODC.
- Haynes, J. M. (1978). Divorce mediator: A new role. *Social Work*, 23, 5-8.
- Hekman, E. G. A., & Klijn, A. (1989). *Scheidingsmanieren*. WODC
- Henderson, D. A. (1996). Mediation Success: An Empirical Analysis. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 11(1), 105-148.
- Hoefnagels, G. P. (1993). *Samen trouwen, samen scheiden*. Wolters Kluwer.
- Hoefnagels, G. P. (2000). *Handboek scheidingsbemiddeling: Mediation als methode van recht en psychologie*. TjeenkWillink.
- Hoekstra, M. S., & Ter Voert, M. J. (2022). Komen juridische problemen harder aan bij burgers in kwetsbare omstandigheden? *Recht der Werkelijkheid*, 43(3), 10-15.
- Hoekstra, M. S., Van Riezen-Den Bak, R. R., & Teeuwen, G. (2024). *Plan- en procesevaluatie Mediation in Strafzaken* [Cahier 2024-7]. WODC.
- Hoekstra, M. S., Ljujić, V., Van Riezen, R. R., & Overvelde, Y. N. (2026). *Geschiedbeslechtingdelta 2024: (Potentieel) juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. WODC.

- Hollet, N. L., Herrman, M. S., Goettler Eaker, D., & Gale, J. (2002). The Assessment of Mediation Outcome: The Development and Validation of an Evaluative Technique. *The Justice System Journal*, 23(3), 345-362.
- Homburg, G., Jonker, I., & Soethout, J. (2002). *Evaluatie herstelbemiddeling: Eindrapport*. WODC.
- Huls, N. J. H. (2000). De aanbodeconomie van ADR. Mediation kritisch beschouwd. *Justitiële Verkenningen*, 26, 99-107.
- Ingelse, P., & Thiel-Wortmann, P. A. T. N. (2023). Kroniek Mediation 2021-2023. *Tijdschrift voor Civiele Rechtspleging*, 4, 141-152.
- Jabbour, R. (2021). Successful Mediation Strategies. *BCDR International Arbitration Review*, 6(2), 335-352.
- Jacobs, W. A. (1998). *ADR en Consument: Een rechtsvergelijkend studie naar de mogelijkheden van alternatieve geschillenbeslechting*. Kluwer.
- Jagtenberg, J. (2007). Mediation & rechtswetenschap: Tien jaar verder. *Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, 11(1), 13-32.
- Jarren, B. (2009). Future of Mediation: A Sociological Perspective. *Journal of Dispute Resolution*, 2009(1), 49-75.
- Kaiser, P., Eisenkopf, G., Gabler, A. M., & Lehmann, F. (2022). Qualities and Long-Term Effects of Mediation. *Negotiation and Conflict Management Research*, 16(2), 132-164.
- Kalter, M. (2020). Mediating in Hierarchical workplace conflicts. Proefschrift. Gepubliceerd door Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Leuven, KU Leuven, België., Gedownload van: <https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/mediating-in-hierarchical-workplace-conflicts>.
- Kalter, M., Bollen, K., & Euwema, M. (2018). The long-term effectiveness of mediating workplace conflicts. *Negotiation Journal*, 34,(3), 243-265.
- Kalter, M., Bollen, K., Euwema, M., & Verbeke, A. (2021). *A matter of feelings: Mediators' perceptions of emotion in hierarchical workplace conflicts*. Frontiers in Psychology.
- Kleiboer, M. A. (2000). De onstuimige opmars der bemiddelaars: Mediation praktijken in Nederland. *Justitiële Verkenningen*, 26(9), 9-24.
- Kluwer, E. S. (2013). *Het ouderschapsonderzoek: Een aanpak bij vechtscheidingen*. Raad voor de rechtspraak en Universiteit Utrecht.
- Kluwer, E. S. (2018). *Evaluatie van het ouderschapsonderzoek: een follow-up*. Raad voor de Rechtspraak.
- Kluwer, E. S., & Van Leuven, C. A. R. M. (2018). Interventions in High-conflict Divorce Cases: The Parenting Examination. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, 22(4), 57-65.
- Kocken, J. (2001). Is 'mediation' een alternatief voor de rechtspraak bij het beslechten van conflicten? In: M. Hertogh & H. Weyers (Red.), *Recht van onderop. Antwoorden uit de rechtssociologie* (pp. 225-251).
- Kocken, C. L. B., & Van Manen, N. F. (1998). *Weg van het recht: Verslag van het evaluatieonderzoek in opdracht van het Ministerie van Justitie naar vier experimenten met bemiddeling bij Buro's voor Rechtshulp en Rechtbanken*. Paul Scholten Instituut en Universiteit van Amsterdam.
- Korobkin, R. (2006). Psychological impediments to mediation success: Theory and practice. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 21(2), 281-238.
- Kostense, L. (2022). Piketmediation in scheidingszaken: Aanbevelingen voor de toekomst. *Tijdschrift voor familie- en jeugdrecht*, (1), 12-18. deeplinking.kluwer.nl/?param=00DA3B26&cpid=WKNL-LTR-Nav2.

- Kressel, K., & Pruitt, D. G. (1985). Themes in the Mediation of Social Conflict. *Journal of Social Issues*, 41(2), 179-198.
- Kristen, F. G. M., Dubelaar, M. J., Bijlsma, J., Gaarhuis, R. S. T., Simon Thomas, M. A., Timmerman, M. A. P., & Huijnen, B. T. (2024). *Evaluatie pilots Innovatiewet Strafvordering – Prejudiciële vragen en Mediation in Strafzaken: Een empirisch-juridisch onderzoek naar de toepassing van de prejudiciële procedure en mediation in strafzaken*. WODC en Universiteit Utrecht.
- Lande, J. M., & Wohl, R. (2007). Listening to Experienced Users, Improving Quality and Use of Commercial Mediation. *Dispute Resolution Magazine*, 13(3), 18-21.
- La Poutré, B., & Boelrijk, M. (2010). *Mediation als alternatief. Bemiddeling door hulp- en dienstverleners* (2e druk). Bohn Stafleu van Loghum.
- Lawrence, A., Nugent, J., & Scarfone, C. (2007). *The Effectiveness of Using Mediation in Selected Civil Law Disputes: A Meta-Analysis*. Department of Justice Canada. Geraadpleegd op 17 maart 2026, van coillink.org/20.500.12592/rfz5c4
- Laxminarayan, M. S., Van Veenen, J., & Gramatikov, M. A. (2010). Het meten van de kosten en de kwaliteit van online geschiloplossing. *Tijdschrift Conflicthantering*, 2010(8), 32-36.
- Lim, R. G., & Carnevale, P. J. D. (1990). Contingencies in the Mediation of Disputes. *Journal of Personalities and Social Psychology*, 58(2), 259-272.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). The Social Psychology of Procedural Justice. *Contemporary Sociology*, 18(5), 758-759.
- Mayer, B. Stulberg, J. B., Susskind, L., & Lande, J. (2012). Core Values of Dispute Resolution: Is Neutrality Necessary? *Marquette Law Review*, 96(3), 806-828.
- McDermontt, E. P., & Obar, R. (2004). "What's Going On" in Mediation: An Empirical Analysis of the Influence of a Mediator's Style on Party Satisfaction and Monetary Benefit. *Harvard Negotiation Law Review*, 9, 75-114.
- Mediatorsfederatie Nederland (2019 t/m 2025). *Klachtenanalyse 20[xx] MfN-register*. Geraadpleegd op 25 februari, van mfregister.nl/publicaties/cijfers-en-feiten/
- Mediatorsfederatie Nederland (2016). MfN Vragenlijst. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfregister.nl/content/uploads/Verslag_MfN_vragenlijst_2016.pdf.
- Mediatorsfederatie Nederland (2022). Uitkomsten veldonderzoek 2022. Mediatorsfederatie Nederland – MfN-register. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfregister.nl/content/uploads/Resultaten_veldonderzoek_MfN-register_2022.pdf.
- Mediatorsfederatie Nederland (2023). Uitkomsten veldonderzoek 2023, Mediatorsfederatie Nederland – MfN-register. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfregister.nl/content/uploads/Resultaten_veldonderzoek_2023.pdf.
- Mnookin, R. H. (2002). Alternative Dispute Resolution. In: P. Newman (Red.), *The New Palgrave Dictionary of Economics and the Law*. Palgrave Macmillan.
- Moffitt, M. L. (2008-2009). The Four Ways to Assure Mediator Quality (and why none of them work). *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 24(2), 191-224.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4e druk). Jossey-Bass.
- Mual, M. (2020). Mediation in strafzaken: de werkstijl is de methode: Reflecties op de praktijk. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 20(3), 49-66.
- Nederlands Mediation Instituut (2011). Jaarbericht. *Rotterdam: Nederlands Mediation Instituut*.
- Pel, M. (2009a). Tot besluit. In: L. Combrink, A. Klijn, M. Pel, & S. Verberk (Red.), *Op maat beslecht: Mediation naast rechtspraak 1999-2009*.
- Pel, M. (2009b). Conflictoplossing op maat: Vernieuwde aanpak bij vier rechtbanken voor snelle en definitieve afdoening van geschillen en conflicten. *Trema*, 2, 73-75.

- Peper, B., Spierings, F., De Jong, W., Blad, J. R., Hogenhuis, S., & Van Alten, V. (1999). *Bemiddelen bij conflicten tussen burens. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met buurtbemiddeling in Nederland*. Eburon.
- Poitras, J., & Le Tureau, A. (2009). Quantifying the Quality of Mediation Agreements. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2(4), 363-380.
- Pollock, D., Evans, C., Menghao Jia, R., Alexander, L., Pieper, D., Brandão de Moraes, É., ... Munn, Z. (2024). "How-to": scoping review? *Journal of clinical epidemiology*, 176. doi.org/10.1016/j.jclinepi.2024.111572
- Prein, H. C. M. (2015). *Mediation in praktijk. Beroepsvaardigheden en interventietechnieken*. Boom.
- Prein, H. C. M. (2017). Interventies. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonnier, & K. van Ooyen (Red.), *Handboek mediation* (6e herziene druk) (pp. 317-344). Sdu Uitgevers.
- Prein, H. C. M. (2024). Taken en competenties van de mediator. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 329-347). Sdu Uitgevers.
- Prein, H. C. M., & Bos, C. G. J. (2024). Benaderingen. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 161-224). Sdu Uitgevers.
- Pruitt, D. G., Peirce, R. S., Zubek, J. M., Welton, G. L., & Nochajsky, T. H. (1990). Goal achievement, procedural justice and the success of mediation. *International Journal of Conflict Management*, 1(1), 33-45.
- Raad voor de rechtspraak (2016 t/m 2024). *Jaarverslagen en kengetallen*. Raad voor de rechtspraak. Geraadpleegd tussen januari 2026 - juni 2026, van <https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten> en <https://archieff07.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20241010161938/https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten/paginas/archief-jaardocumenten.aspx>.
- Raad voor Rechtsbijstand (2025). Wat de Raad doet. Geraadpleegd op 27 november 2025, van www.raadvoorrechtsbijstand.org/over/raad-doet/.
- Ross, W. H. (2000). Measuring success in mediation. *The Mediation Journal*, 1(1), 1-16.
- Sandu, C. (2013). Mediation. Measuring the Success of Mediation. *Conflict Studies Quarterly*, 2, 30-39.
- Schmiedel, L. (2012). Mediation in the Netherlands: Between State Promotion and Private Regulation. In: K. J. Hopt & Steffik, F. (2013). *Mediation: Principles and Regulation in Comparative Perspective* (pp. 697-774). Oxford.
- Sheremet, A., Blashchuk, T., & Ishchuk S. (2022). Mediation Principles in the Civil Society and Features of Their Application in the Educational Environment of Ukraine. *Journal of Education Culture and Society*, 13(2), 231-250.
- Sheppard, B. H. (1984). Third Party Conflict Intervention: A Procedural Framework. *Research in Organizational Behavior*, 6, 141-190.
- Shestowsky, D. (2004). Procedural Preferences in Alternative Dispute Resolution: A Closer, Modern Look at an Old Idea. *Psychology, Public Policy, and Law*, 10(3), 211-249.
- Simon Thomas, M. A. (2016a). *Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator* [Eindrapport]. MONTAIGNE Centrum.
- Simon Thomas, M. A. (2016b). Theorizing Mediation: Lessons Learned from Legal Anthropology. *Utrecht Law Review*, 12(1), 50-60.
- Simon Thomas, M. A. (2020). Mediation—Ruim 25 jaar mediation in Nederland. In: C. C. J. H. Bijleveld, A. J. Akkermans, M. Malsch, A. T. Marseille, & M. Smit

- (Red.), *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies* (pp. 443-468). Boom Juridische uitgevers.
- Simon Thomas, M. A. (2024). Mediation in Nederland. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 137-156). Sdu Uitgevers.
- Simon Thomas, M. A., & Koster, E. (2021). De rechter als bemiddelaar. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 15-36). Wolters Kluwer.
- Simon Thomas, M. A., de Kort-de Wolde, M., Schutte, E., & Schonewille, M. (2018). *ZAM/ACB Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland*. Montaigne Centrum voor Rechtspraak en Rechtspleging.
- Simon Thomas, M. A. Schutte, E., Schonewille, M., & Korneeva, O. (2024). *PBM Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation*. Zie <https://platformbusinessmediation.nl/rapport-vervolgonderzoek-naar-kansen-en-belemmeringen-voor-zakelijke-mediation-in-nederland/>.
- Smeehuijzen, L. (2016). Hoe denken Zuidas-advocaten over mediation? Advocaten van de grote zakelijke kantoren (NL) geïnterviewd over mediation. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, (2).
- Spencer, J. M., & Zammit, J. P. (1976). Mediation-arbitration: Proposal for private resolution of disputes between divorced or separated parents. *Duke Law Journal*, 911-939.
- Sprangers, H. (2014). De Mediatorsfederatie Nederland. *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement*, 18(1), 7-23.
doi:10.5553/TMD/138638782014018001003.
- Stoop, J. (2019). Met ons mentoraat bieden we een leerproces. *Tijdschrift Conflictthandeling*, 2, 15-21.
- Stratemeyer, G. (2020). Measuring Success in Mediation: An Outline. *Mediate.com*. Geraadpleegd op 4 november 2025, van mediate.com/measuring-success-in-mediation-an-outline/
- Ten Raa, C. M. G. (1970). *De oorsprong van de Kantonrechter*. Kluwer.
- Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* [Cahiers 2020-18]. WODC.
- Ter Voert, M. J., & Klein Haarhuis, C. M. (2015). *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 315)*. Boom Juridische uitgevers.
- Tettelaar, R. (2010). Op koers naar één international ADR-register. *Tijdschrift voor conflictthandeling*, 4, 141-152
- Trenczek, T., & Looze, S. (2012). Mediation "made in Germany" – a quality product. *Australian Dispute Resolution Journal*, 23(1), 61-70.
- Uchendu, O. U., Akintayo, O. D., & Dagunduro, A. O. (2024). Strengthening Workplace Stability by Mediating Labor Disputes Successfully. *International Journal of Engineering Research and Development*, 20(11), 998-1010.
- Uitermarkt, J. (2022). De lange maar geslaagde weg van mediation in strafzaken. *Rechtstreeks*, 3. Raad van de rechtspraak.
- Van Aar, J., Lenglet, M. J. E., & Torregrosa, L. D. R. (2022). *Evaluatie pilot Gezinsvertegenwoordiger 'Scheiden zonder Schade'* [Eindrapport]. WODC / Bureau Van Montfoort.

- Van Beukering-Rolsmuller, E. J. M. (2017). De juridische afdwingbaarheid van een mediationclausule: Een bespreking van de procesrechtelijke invalshoek, aan de hand van recente wetgevingsontwikkelingen. *Tijdschrift voor Arbitrage*, 2, 7-14.
- Van Beukering-Rosmuller, E. J. M. (2024). *Mediation in juridisch perspectief. Derde druk*. Wolters Kluwer.
- Van Beukering-Rosmuller, E. J. M., & Van Schelven, P. C. (2013). *De implementatie van de Europese Mediationrichtlijn in het Nederlandse recht. Juridische gevolgen en betekenis voor de commerciële praktijk*. Boom Lemma uitgevers.
- Van der Kraats, K. (2022). I'ts a bird, it's a plane, it's a judge!. De rechter als Super(wo)man. *Rechtstreeks* 3, 21-31.
- Van der Zeijden, O., & Vogels, R. (2019). *De Nederlandse Mediationmarkt*. Panteia.
- Van Gammeren-Zoetewij, M., Combrink-Kuiters, L., & Peters, S. L. (2017). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2016*. Wolf Legal Publishers.
- Van Leuven, L., Peters, S., & Verdonschot, J. H. (2025). *Perspectieven op goede rechtsbijstand in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand*. Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand. Geraadpleegd op 15 januari, van <https://www.raadvoorrechts-bijstand.org/kenniscentrum/publicaties/perspectieven-goede-rechtsbijstand/>
- Van Meeteren, A. P. B. (2006). Op hoop van akkoord: Instrumenteel forumgebruik bij geschilbeslechting in Leiden in de zeventiende eeuw. *Tijdschrift voor Sociale en Economische Geschiedenis*, 4(3), 134.
- Van Tijn, E. (2019). Mkb'ers lossen het liever zelf op. *Tijdschrift Conflicthantering*, 2019(5).
- Van Velthoven, B. C. M., & Klein Haarhuis, C. M. (2010). *Geschilbeslechtingsdelta 2009. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 283)*. Boom Juridische uitgevers.
- Van Velthoven, B. C. M., & Ter Voert, M. J. (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 219)*. Boom Juridische uitgevers.
- Verbeke, A. (2009). Mediation, faciliteren van onderhandelingen. In G. Frerks, T. Jongbloed, S. Kalff, L. Potters, F. Schonewille, & M. Uitslag (Red.), *Reflectie op mediation* (pp. 27-46). Maklu Uitgevers.
- Verberk, S., Van Bergen, H., De Gier, M. (2003). *Tussenevaluatie Pilot Mediation bij de Huurcommissie*. B&A Groep.
- Vogels, R. J. M. (2011). *De stand van Mediation in Nederland*. Stratus.
- Vogels, R. J. M., & Van der Zeijden, P. Th. (2010). *De stand van Mediation in Nederland*. Stratus.
- Vranken, J. B. M. (2005). *Mr. C. Asser's Handleiding tot de Beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht, Algemeen Deel – Een Vervolg*. Kluwer.
- Wall, J. A., & Dunne, T. (2012). Mediation Research: A Current Review. *Negotiation Journal*, 28(2), 217-244.
- Wall, J. A. Jr., & Lynn, A. (1993). Mediation: current review. *Journal of Conflict Resolution*, 37(1), 160-194.
- Wissler, R. L. (2004). The Effectiveness of Court-Connected Dispute Resolution in Civil Cases. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 55-88.
- WODC (2025). *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2023* [table 3.12]. Geraadpleegd op 2 december 2025, van www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/statistiek-en-monitoring/rechtspleging-civiel-en-bestuur
- Zebel, S. (2024). Effectiviteit van het mediationproces. Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 81-96). Sdu Uitgevers.

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

Voorzitter

Prof. dr. R.H. de Bock

Universiteit van Amsterdam en Hoge Raad

Leden

Mr. dr. E.J.M. van Beukering-Rosmuller

Universiteit Leiden

Mr. dr. B.E.S. Chin-A-Fat

Chin-A-Fat de Voort Familierecht
advocaten en Mediators

Mr. C. Munier

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Dr. A.J. de Roo

Erasmus Universiteit Rotterdam

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 1

Tabel B2.1 Overzicht van kwaliteitsdimensies met bijbehorende indicatoren en kenmerken

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
Systeem	<i>Efficiëntie</i>	Kosten van de mediation	(Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
		Inzet middelen	(Sandu, 2013; Wissler, 2004)
		Duur van de mediation	(Boyle, 2017; Lim & Carnevale 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
		Afname achterstanden in rechtssysteem	(Kressel & Pruitt, 1985)
Proces	<i>Tevredenheid proces</i>	Tevredenheid van de partijen met het proces	(Kressel & Pruitt, 1985; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993)
		Tevredenheid van de partijen met de mediation	(Hollet, et al., 2002; Lim & Carnevale 1990)
		Tevredenheid van de partijen met de mediator	(Hollet, et al., 2002; Stratemeyer, 2020)
	<i>Gepercipieerde rechtvaardigheid proces</i>	Perceptie van de partijen van de procedurele rechtvaardigheid	(Hollet, et al., 2002; McDermontt & Obar, 2004; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Perceptie van de partijen van de interactionele rechtvaardigheid	(Hollet, et al., 2002)
Resultaat	<i>Effectiviteit</i>	Percentage bereikte overeenkomsten	(Kressel & Pruitt, 1985; Wissler, 2004)
		Schikking bereikt	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Wall & Lynn, 1993)

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Overeenkomst bereikt	(Boyle, 2017; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020; Wall & Dunne, 2012; Wall & Lynn, 1993)
		Gestelde doelen bereikt	(Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Wall & Dunne, 2012)
	<i>Aard overeenkomst</i>	Duurzaamheid van de overeenkomst	(Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Wissler, 2004)
		Mate van naleving van de overeenkomst	(Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004)
		Duidelijkheid en geschiktheid van de overeenkomst	(Lim & Carnevale, 1990; Pruitt, et al., 1990; Sheppard, 1984)
		Voor beide partijen voordelig overeenkomst ['win-win']	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020)
		Mate van compromis sluiten	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Middelen verkregen/hersteld	(Lim & Carnevale 1990; Stratemeyer, 2020; Wissler, 2004)
		Niet-financiële maatregelen vastgesteld	(Wissler, 2004)
	<i>Verandering relatie</i>	Verbetering in onderlinge relaties	(Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Verminderde vijandigheid tussen de partijen	(Stratemeyer, 2020; Wissler, 2004)
		Verlichting van emoties	(Wall & Dunne, 2012)
	<i>Verandering conflict</i>	Onderliggend kernconflict opgelost	(Hollet, et al., 2002 ; Lim & Carnevale 1990)
		Opheldering problemen	(Ross, 2000; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020)
		Aantal problemen gereduceerd	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020)

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Geen nieuwe problemen tussen partijen	(Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Wall & Lynn, 1993)
		Geen averechtse (strategische) gevolgen	(Lim & Carnevale 1990)
		Verandering positie [startpositie, compromis positie, weerstandsgrens]	(Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993)
		Partijen doen concessies naar eigen grenzen	(Ross, 2000; Stratemeyer, 2020)
	<i>Tevredenheid resultaat</i>	Tevredenheid van de partijen met het resultaat	(Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Sheppard, 1984)
		Overeenkomst voelt van de partijen zelf	(Lim & Carnevale 1990; Wall & Dunne, 2012)
		Tevredenheid van de mediator overeenkomst	(Ross, 2000)
		Mediation in toekomst gebruiken	(Wissler, 2004)
	<i>Gepercipieerde rechtvaardigheid resultaat</i>	Partijen vinden het resultaat rechtvaardig	(Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004)
		Perceptie partijen van distributieve rechtvaardigheid	(Hollet, et al. Gale, 2002; McDermonntt & Obar, 2004)

Tabel B2.1 Overzicht van determinanten van kwaliteit van mediation met bijbehorende indicatoren en kenmerken

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
Conflict	<i>Intensiteit conflict</i>	Ervaren druk/spanning om de volgende 'stap' in impasse te vermijden	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984)
	<i>Complexiteit conflict</i>	Aantal partijen betrokken bij conflict	(Kressel & Pruitt, 1985; Henderson, 1996)
		Gevarieerde en sterk betwiste problemen	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard,)
		Hoeveelheid bronnen van impasse	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard,)
	<i>Conflictonderwerp</i>	Inhoudelijke aspecten van het conflict (bv.: principiële kwesties, financieel belang)	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Wissler, 2004)
Partijen	<i>Eigenschappen relatie</i>	Vijandigheid tussen partijen	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990; Wissler, 2004)
		Scheve machtsverhoudingen	(Bercovitch, 2007; Sheppard, 1984; Kressel & Pruitt, 1985)
		Eerdere geschillen tussen partijen	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Voortdurende (interpersoonlijke) relaties	(Kressel & Pruitt, 1985; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Emotionele spanningen	(Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984)
		Type relatie (bv.: persoonlijk, zakelijk)	(Bercovitch, 2007; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
	<i>Eigenschappen interactie</i>	Mogelijkheden zien om samen te werken	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Bereidheid van partijen om compromissen te sluiten	(Uchendu, et al., 2024)
		Gebrek aan leiderschap	(Lim & Carnevale, 1990; Uchendu, et al., 2024)
	<i>Eigenschappen partijen</i>	Financiële draagkracht	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984; Kressel & Pruitt, 1985)
		Kennis van en vaardig met onderhandelen	(Lim & Carnevale, 1990; Sheppard, 1984; Wall & Dunne, 2012)
		Voorbereiding mediation bijeenkomsten	(Sandu, 2013)

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Motivatatie voor deelname aan mediation	(Bercovitch, 2007; Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984; Uchendu, et al., 2024; Wall & Dunne, 2012)
		Verwachtingen van mediation	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984)
		Mediator niet eerder gebruikt [afwezigheid <i>narcotic effect</i>]	(Ross, 2000)
		Tevredenheid met mediator	(Wissler, 2004)
		Vertrouwen in mediator	(Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990)
		Perceptie van ondersteuning door mediation dienst	(Pruitt, et al., 1990; Stratemeyer, 2020)
Mediator	<i>Demografische eigenschappen</i>	Leeftijd	(Henderson, 1996)
	<i>Competenties</i>	Kennis, ervaring en vaardigheden mediator	(Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024)
		Analytisch inzicht	(Stratemeyer, 2020)
		Professionele ontwikkelingsvereisten en periodieke evaluatie/review	(Stratemeyer, 2020)
	<i>Kwaliteiten</i>	Zelfcontrole	(Jabbour, 2021)
		Empathie	(Jabbour, 2021)
		Assertiviteit	(Jabbour, 2021)
		Geduld	(Jabbour, 2021)
		Betrouwbaarheid	(Jabbour, 2021)
		Emotionele intelligentie	(Jabbour, 2021)
		Vasthoudendheid	(Jabbour, 2021; Stratemeyer, 2020)
		Optimisme	(Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020)
		Vertrouwen	(Sandu, 2013)

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Luisteren	(Sandu, 2013)
		Neutraliteit	(Sandu, 2013; Uchendu, et al., 2024)
		Objectiviteit	(Jabbour, 2021)
		Bescheidenheid	(Sandu, 2013)
		Uitstraling mediator	(Sandu, 2013)
	<i>Mediationstijl</i>	Modellen (bv.: faciliterend, evaluatief, hybride)	(McDermontt & Obar, 2004; Stratemeyer, 2020)
		Interventies [technieken en tactieken]	(Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024 ; Wall & Dunne, 2012)
		Vertrouwelijkheid communicatie tijdens sessies [mediation en een-op-een]	(Sandu, 2013)
	<i>Type mediator</i>	Professionele achtergrond (bv.: privaat, overheid, religieus, internationaal, advocaat die werkt op basis van toevoeging door RvR, griffier, leek)	(Bercovitch, 2007; Wissler, 2004;)
Institutionele context	<i>Manier van verwijzen</i>	Mediation op eigen initiatief of door verwijzing vanuit rechtspraak	(Henderson, 1996; Wissler, 2004)
		Moment waarop mediation wordt ingezet	(Henderson, 1996; Wissler, 2004)
	Procedurale aspecten	Regels voor het begeleiden van het mediationproces	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984)
		Mate van bewijsvergaring	(Henderson, 1996)
	Waarborgen	Manieren waarop kwaliteit wordt gecontroleerd (bv.: tuchtrecht)	(Barendrecht & Baarsma, 2012)
	Kwalificatie-eisen	Vereisten gesteld door registers en verenigingen (bv.: opleiding, ervaring)	(Barendrecht & Baarsma, 2012)

Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2 en hoofdstuk 4

Tabel B3.1 Het aantal ingeschreven mediators bij MfN en RvR: totaal en deelreeksen in de periode 1995-2025

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Totaal ingeschreven	77	229	410	615	1.014	1.900	2.750	3.918	4.538	4.536	4.930
- gecertificeerd ^a				200	250	450	550	900	1.000	1.000	1.000
- NMI/MfM-register-Mediators											
- Actief bij RvR											

Tabel B3.1 vervolg

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal ingeschreven	4.267	4.475	4.282	4.582	4.566	4.469	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- gecertificeerd ^a	950	829	844	865	818	931	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- NMI/MfM-register-mediators							2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- Actief bij RvR		319	394	411	442	468	531	572	784	923	1.019

Tabel B3.1 vervolg

	2017	2018 ^b	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 ^c
Totaal ingeschreven	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- gecertificeerd ^a	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- NMI/MfM-registermediators	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- Actief bij RvR	1.036	1.002	935	865	803	768	760	702	678

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), Giaux, Zwenk & Tumewu (2009), Simon Thomas (2019), Vogels & Van der Zeijden (2010), Vogels (2011), jaarverslagen NMI/MfN & RvR, bewerking door WODC

Noot a: Tot 2011 kende het NMI-register twee kwaliteitsstandaarden: 'ingeschreven mediators' en 'gecertificeerde mediators'. Op 1 januari 2012 verviel de categorie 'ingeschreven mediator'. Vanaf die datum staan alleen gecertificeerde mediators in het register opgenomen (die aan de nieuwe criteria voldeden; ook wel NMI-registermediators genoemd; later MfN-registermediators).

Noot b: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevat geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Noot c: Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2025 is op het moment van schrijven nog niet beschikbaar.

Tabel B3.2 Geschat aantal MfN-registermediators werkzaam binnen en buiten het RvR-stelsel in de periode 2012-2025

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal MfN-registermediators	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958	2.908		2.900	2.800
Niet actief bij RvR	1.481	2.058	2.084	2.129	1.939	1.872		1.965	1.935
Actief bij RvR	531	572	784	923	1.019	1.036	1.002	935	865

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), jaarverslagen NMI/MfN & RvR. Simon Thomas (2019), berekening en bewerking door WODC.

Noot a: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevatte geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Tabel B3.2 vervolg

	2021	2022	2023	2024	2025 ^b
Totaal MfN-registermediators	2.800	2.700	2.640	2.500	
Niet actief bij RvR	1.997	1.932	1.880	1.798	
Actief bij RvR	803	768	760	702	678

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), jaarverslagen NMI/MfN & RvR. Simon Thomas (2019), berekening en bewerking door WODC.

Noot a: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevatte geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Noot b: Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2025 is op het moment van schrijven nog niet beschikbaar

Tabel B3.3 Gemiddeld aantal mediations in 2019 door MfN mediators

Aantal mediations	Mediators (in %)
0	5
1-5	26
6-10	22
11-15	13
16-20	9
21-30	9
31-40	5
41-50	5
51 of meer	6
Totaal	100

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Tabel B3.4 Gebruik van meest gebruikte juridische dienstverleners onder burgers naar type onderwerp (in % van alle burgers met een geschil op het betreffende geschilonderwerp)

	Schei- ding/ relatie	Nala- ten- schap/ erfenis	Buren	Werk- gever	Over- heid	Leve- rancier	Letsel- schade	Andere schade
Juridisch Loket	18,5	22	13	15,8	22,1	10	13,1	11,1
Advocaat	40,6	31,3	8,6	19,1	17,8	12,4	35,2	18,9
Notaris	10,9	28,4	2,8	*	3,2	1	3	0,9
Vakbond	*	*	*	20,6	5,9	3,6	10,8	2,8
Echtscheidings- bemiddelaars	9,7	*	*	*	*	*	*	*
Maatschappe- lijk werk	9,6	6,1	6,6	6,1	7,4	2,8	6,7	2,4
Sociale raadman/ vrouw	3,7	6,2	6	4,1	8,4	3,9	0,9	1,2
Mediator	21,4	4,9	7,2	4,9	3,9	2	3,1	3,4
Rechtsbijstands verzekeraar	5,1	14,4	13,8	21,8	19,7	19,5	30,9	23,8
Consumenten- organisatie	*	*	*	*	7,8	10	2,5	8,7
UWV	*	*	*	7,6	*	*	*	*
Vertrouwens- persoon op werk	*	*	*	15,4	*	*	*	*
Arbodienst	*	*	*	6,3	*	*	*	*
Letselschade- specialist	*	*	*	*	*	1,3	28,2	4,8
Verzekeraar	*	*	*	*	*	4,3	18,7	21
Anders	4,3	0,8	12,3	2,7	11,5	5,5	3,5	3,7
(Nog) geen professionals ingeschakeld	27	20,8	46,8	21,7	26,7	42,8	4,2	23,3

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Per geschilsoort konden meerdere dienstverleners worden geantwoord. De kolommen tellen daarom niet op tot 100%. Een asterisk betekent dat voor dit geschiltype niet is gevraagd naar het gebruik van deze dienstverlener.

Tabel B3.5 Aantal toevoegingsafgiftes, aantal verwijzingen door de Rechtspraak en aantal verwijzingen door hJL in de periode 2005-2025

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Afgegeven toevoegingen			4.147	5.524	6.866	7.330	7.341	8.501	10.386	13.425	15.253
Verwijzingen door hJL	166	1.413	1.916	2.808	3.123	2.611	2.669	2.845	2.959	2.823	1.980
Verwijzingen door Rechtspraak	830	2.133	3.355	3.708	4.183	4.311	3.067	2.716	3.152	3.010	2.918

Tabel B3.5 vervolg

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afgegeven toevoegingen	17.209	17.295	17.215	16.580	14.417	12.531	13.096	15.370	14.566	14.178
Verwijzingen door hJL	1.679	1.605	1.418	1.066						
Verwijzingen door Rechtspraak	2.893	2.987	3.686	3.442	2.494	2.837	3.026	3.284	3.443	3.594

Bron: RvR, Jaarverslagen Rvdr, Kengetallen 2018 Rvdr, WODC (2025)

Noot: Bijna alle van deze afgegeven toevoegingen vallen binnen het personen en familierecht. In de periode 2011 t/m 2016 is het aantal verwijzingen door de Rechtspraak inclusief verwijzingen vanuit hogere colleges. Dit is beperkt in aantal (variërend van 2 zaken in 2015 en 204 zaken in 2011).

Tabel B3.6 Aantal verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak in de periode 2005-2025, in totaal en naar rechtsgebied

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bestuur	1.056	1.040	978	369	148	145	95	65	104
Civiel – Familie en jeugd	2.174	2.570	2.746	2.138	2.016	2.397	2.324	2.054	1.923
Civiel – Handel	307	360	283	188	157	175	143	178	158
Civiel – Kanton	171	206	237	168	173	149	116	82	88
Straf*						74	329	539	598
Totaal	3.708	4.176	4244.	2.863	2.494	2.940	3.007	2.918	2.871

Tabel B3.6 Vervolg

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bestuur	70	52	53	32	35	28	49	101	101
Civiel – Familie en jeugd	1.500	1.911	1.683	1.115	1.191	1.324	1.390	1.303	1.303
Civiel – Handel		178	146	143	199	174	167	202	202
Civiel – Kanton		73	88	53	66	66	110	112	112
Straf*	1.472	1.472	1.472	1.151	1.346	1.434	1.568	1.725	1.725
Totaal	3.686	3.442	3.442	2.494	2.837	3.026	3.284	3.443	3.443

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Noot: In 2017 werden in het jaarverslag voor kanton- en handelszaken geen absolute aantallen genoemd.

Gerechtshoven, CBb en CRvB zijn buiten het overzicht gehouden.

* Tot en met 2016 bevat dit ook enkele 'overige' zaken.

**Tabel B3.7 De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van mediation
(in percentage van het aantal personen met een geschil)**

	Schei- ding/ relatie	Nalaten- schap/ erfenis	Buren	Werk- gever	Over- heid	Leve- rancier	Letsel- schade	Andere schade
Niet (meer) of nog niet nodig	33	30	41	31	36	35	30	33
Niet (meer) passend bij type geschil	3	9	6	8	6	8	3	5
Niet aan gedacht	5	9	8	10	9	10	5	13
Niet of onvoldoende mee bekend of geen of onvoldoende ervaring mee	18	16	13	16	17	15	14	17
Andere partij al ingeschakeld of had de voorkeur	9	11	5	9	7	4	11	7
Anders	17	15	15	14	13	19	26	17
Weet niet/geen antwoord	15	10	12	12	12	9	11	8
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Andere redenen kunnen zijn: conflict niet zwaar genoeg (3%), rechtsbijstandsverzekering (4%), te duur (3%), tegenpartij of andere partij wilde niet (1%), slechte ervaring met mediation of geen vertrouwen in mediation (3%), duurt te lang of te veel gedoe (1%) of anders (1%).

Tabel B3.8 Het aantal onderwerpregistraties betreffende het mediationproces in de periode 2015-2024 (vanuit klachten bij de MfN)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Werkwijze	22	22	19	28	38	15	17	12	16	20
Procesbegeleiding	28	29	13	14	20	14	14	18	13	19
Transparantie	32	27	13	18	21	18	10	8	10	2
Facturering	24	5	17	7	10	15	8	8	6	7
Totaal	106	83	62	67	89	62	49	46	45	48

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, totaal is berekend door WODC

Tabel B3.9 Het aantal onderwerpregistraties voor kenmerken van de mediator in de periode 2015-2025 (vanuit klachten bij de MfN)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vertrouwelijkheid	9	12	5	20	17	7	11	14	6	6
Competentie	26	24	22	8	13	30	25	20	14	17
Partijautonomie	13	25	6	13	12	12	11	2	5	8
Onafhankelijkheid/-onpartijdigheid	36	41	25	9	19	30	40	36	38	28
Totaal	84	102	58	50	61	79	87	72	63	59

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, totaal is berekend door WODC

Tabel B3.10 Ontwikkeling in gestarte mediations na verwijzing door de rechtspraak (in %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal verwijzingen rechtspraak	3.708	4.176	4.244	2.863	2.494	2.866	2.678	2.379	2.273
Aantal verwijzingen juridisch loket	2.808	3.123	2.611	2.669	2.845	2.959	2.823	1.980	1.679
Percentage gestart bij verwijzing door rechtspraak (in %)	89	91	91	89	91	90	89	87	90

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Tabel B3.10 Vervolg

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal verwijzingen rechtspraak	1.570	2.214	1.970	1.343	1.491	1.592	1.716	1.718	2.011
Aantal verwijzingen juridisch loket	1.605	1.418	1.066						
Percentage gestart bij verwijzing door rechtspraak (in %)			84	87	82	89	84	82	82

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Tabel B3.11 Lidmaatschappen van MfN-registermediators (in percentage van alle registraties)

Organisatie/vereniging	Percentage
NMv	39
vFAS	18
Regionale mediatororganisaties	11
Orde van Advocaten	8
Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN)	7
ADR Register	6
Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)	3
Nederlandse vereniging Mediation Advocaten (NVVMA)	3
Register van Financieel Echtscheiding Adviseurs (RFEA)	3
Nederlandse Vereniging van Familiemediator (Mfam)	3
Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)	3
Vereniging Zakelijke Mediation (ZAM)	2
Vereniging Mediators in de Gezondheidszorg (VMG)	2
Vereniging van Mediators in Strafzaken (VMSZ)	2
Stichting Kwaliteitsregister Jeugd	2
Vereniging Mediators Overheid (VMO)	2
Nederlandse Orde van beroepscoaches (NOBCO)	2
Overige sectorale mediationorganisaties	6

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Tabel B3.12 Ontwikkeling van ingediende klachten bij de MfN (in aantal) en het aandeel dat niet in behandeling is genomen (in %) in de periode 2016-2024

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten	79	86	68	91	58	81	91	79	91
% niet in behandeling genomen	15	22	22	27	53	30	38	37	37

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.13 Ontwikkeling van het aantal niet in behandeling genomen klachten, in totaal en naar reden voor beëindiging

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Klager reageert niet	0	1	0	1	13	16	9	13	11
Geen mediation	6	10	6	6	2	4	8	6	5
Geen MfN-registermediator	3	5	1	4	5	6	2	6	6
Te laat	1	3	5	6	4	3	4	9	4
Andere reden	2	0	3	1	1	2	1	1	1
Totaal	12	19	15	18	25	31	24	35	27

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.14 Ontwikkeling in het totaal aantal behandelde klachten en het totaal aantal onderwerpregistraties

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klachten	67	67	53	54	66	58	59	56	50
Aantal gronden	198	195	127	120	155	149	140	123	109

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.15 Aantal in behandeling genomen klachten naar geschiedomein

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familie	48	33	44	38	46	44	37	35	36
Arbeid	12	27	7	10	11	9	18	15	10
Overig	7	7	2	6	9	5	4	6	4
Totaal	67	67	53	54	66	58	59	56	50

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Bijlage 4 Resultaten van de *scoping review*

Uit de *scoping review* zijn de volgende publicaties naar voren gekomen met empirische gegevens over de kwaliteit van mediation in Nederland.²⁴¹

- 1 **Aaldering, H., Codrington, T., & Jordaan, B. (2016). Rapport, of de vertrouwensband tussen mediator en cliënten. *Tijdschrift voor Conflicthantering*.**

Dit artikel gaat over de vertrouwensband tussen mediator en client, ook wel 'rapport' genoemd, als determinant voor succesvolle mediation. Om dit te onderzoeken zijn een aantal vragen gesteld aan 49 mediators. Het jaar van gegevensverzameling is niet bekend.

- 2 **De Bruijn, S. (2018). *Reaching agreement after divorce and seperation: Essays on the effectiveness of parenting plans and divorce mediation* [PhD-thesis]. Utrecht University.**

Dit proefschrift onderzoekt de effectiviteit van het ouderschapsplan en scheidingsmediation. Gegevens zijn afkomstig van de New Family in the Netherlands-survey (NFN). De steekproef is door de UU in samenwerking met het CBS uitgevoerd. Het onderzoek naar mediation betreft 3.925 ouders met minderjarige kinderen die in 2010 hun relatie hebben beëindigd. De ouders konden zowel gehuwd als samenwonend geweest zijn. Het onderzoek is kwantitatief van aard. Gegevens zijn verzameld in 2012 en 2013.

- 3 **Brouwer, D., & De Jong, E. (2018). *Rapport Landelijke Evaluatie Piketmediation* [Master Thesis]. Vrije Universiteit Amsterdam.**

Dit onderzoek is een masterthesis en heeft als onderwerp de evaluatie van piketmediation bij diverse gerechten. In het onderzoek zijn onder andere 39 interviews gehouden (16 rechters, 10 mediationfunctionarissen, 13 piketmediators). De interviews hebben plaatsgevonden tussen september en november 2017. De bevindingen zijn in een expertmeeting besproken met 14 professionals. De gegevens zijn verzameld in de periode 1 januari 2016 tot 1 januari 2017. De informatie uit deze thesis vormt de basis voor het artikel van Brouwer, De Jong, Coenraad & Antokolskaia (2019), zie punt 3..

- 4 **Brouwer, D., De Jong, E., Coenraad, L., & Antokolskaia, M. V. (2019). *Landelijke evaluatie van de verschillende vormen van piketmediation: Best Practices en knelpunten*. Family & Law.**

Zie beschrijving bij punt 3 hierboven.

- 5 **De Jongh, J., & Smit, W. (2017). *Nederlanders en mediation: Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland*. Ruigrok Panel.**

Dit is een kwantitatief onderzoek. Het doel is om te onderzoeken wat de kennis, houding en het gedrag van Nederlanders is ten opzichte van mediation. 1.047 Nederlanders hebben een vragenlijst hebben ingevuld. De steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Het onderzoek voldoet aan de kwaliteitseisen volgens het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO-norm 20252. Als referentiebestand is gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2016, ontwikkeld door MOA en CBS. De gegevens zijn online verzameld tussen 12 en 18 mei 2017.

²⁴¹ Buurt- en herstelbemiddeling vallen buiten het overzicht.

- 6 De Ruiter, C., & Van Pol, B. (2017). *Mythen over conflictscheidingen: Een onderzoek naar de kennis van juridische en sociale professionals*. Family & Law.**

Aan dit onderzoek deden 863 professionals mee waaronder 460 advocaten en 213 mediators (een respons van 10%). Het doel is om het kennisniveau wat betreft conflictscheidingen onder deze professionals te onderzoeken. Het jaar van enquêteren is onbekend maar de vragenlijst is bij de ethische commissie geregistreerd in 2015. Er wordt geen directe informatie gegeven over de generaliseerbaarheid van de resultaten.

- 7 Hoekstra, M. S., Ljujić, V., Van Riezen, R. R., & Overvelde, Y. N. (2026). *Geschilbeslechtingdelta 2024: (Potentieel) juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. WODC.**

Dit onderzoek betreft een representatieve steekproef onder burgers van 18 jaar en ouder, die ten minste één potentieel juridisch probleem hebben gehad in de vijf jaren voorafgaand aan de meting (in januari 2025). Onder deze burgers is onder andere gekeken naar het gebruik van mediation, de uitkomsten ervan en de tevredenheid ermee.

- 8 Kalter, M. (2020). *Mediating in Hierarchical workplace conflicts* [Proefschrift]. KU Leuven**

Het doel van dit proefschrift gaat over de invloed van hiërarchische conflicten op de perceptie van mediators en partijen. In dit proefschrift staan drie onderwerpen centraal: de effectiviteit van mediation bij hiërarchische arbeidsconflicten, de invloed van ervaren situationele macht op de effectiviteit, en de beleving van emoties tijdens een mediation door de mediator en partijen. Een tweetal onderzoeken uit deze publicatie zijn teruggevonden als artikel in peer-reviewed wetenschappelijk tijdschrift. Zie punt 9 & punt 10 hieronder.

- 9 Kalter, M., Bollen, K., & Euwema, M. (2018). *The long-term effectiveness of mediating workplace conflicts*. *Negotiation Journal*, 34(3), 243–265.**

Dit onderzoek verkent de effectiviteit zowel op korte als op lange termijn van mediation in bij hiërarchische arbeidsrelaties. Zowel leidinggevenden als werknemers beoordelen de effectiviteit. De mediations werden verricht door MfN-registermediators, en de gegevens zijn verzameld in de periode 2011-2014. In totaal hebben 96 mensen uit 79 mediations deelgenomen aan de eerste meting. Voor de lange termijn meting waren uiteinden gegevens beschikbaar over 41 mediationdeelnemers. Aan de hand van een enquête onder deelnemers aan mediations door MfN-registermediators, gehouden tussen januari 2011 en juli 2014, zijn onder andere gegevens verzameld over de tevredenheid van partijen met het doorlopen proces en het behaalde resultaat.

- 10 Kalter, M., Bollen, K., Euwema, M., & Verbeke, A. (2021). *A matter of feelings: Mediators' perceptions of emotion in hierarchical workplace conflicts*. *Frontiers in Psychology*, 1-14.**

Deze publicatie beschrijft een onderzoek naar het herkennen van emoties door MfN-registermediators in arbeidsgeschillen. In totaal deden 41 leidinggevenden, 55 werknemers en 29 MfN-registermediators mee aan het onderzoek. Alle participanten waren Nederlands. De vragenlijsten zijn afgenomen tussen januari 2011 en juli 2014.

- 11 Kostense, L. (2022). *Piketmediation in scheidingszaken: Aanbevelingen voor de toekomst*. *Tijdschrift voor Familie- en Jeugdrecht*, 4.**

Artikel nav VU-scriptie van dezelfde auteur. Het onderzoek bouwt sterk voort om eerder onderzoek van Brouwer & De Jong (2018; zie punten 3 en 4). Het betreft één van de gerechten die in het eerdere evaluatieonderzoek niet kon worden

meegenomen. De nadruk in dit onderzoek ligt dan ook vooral op het formuleren van aanbevelingen.

12 Mediationfederatie Nederland (2016 t/m 2024). Klachtenanalyse. Geraadpleegd van <https://mfregister.nl/publicaties/cijfers-en-feiten/klachtenanalyse/>

Deze publicaties betreffen ten eerste een klachtenanalyse van het MfN. De opbouw is vrijwel hetzelfde. Bij een nieuwe publicatie wordt er een nieuw jaar toegevoegd aan de bestaande informatiereeks. Daarnaast zijn er verschillende publicaties van het MfN zelf die de beroepspraktijk en inkomsten van MfN-registermediators beschrijven. Voor de synthese baseren wij ons op een rapport uit 2019 waarin methode en analyse het meest duidelijk gedocumenteerd zijn. Andere uitgaven (MfN 2016, 2022, 2023) zijn wel geregistreerd als grijze literatuur, maar wegens onvoldoende transparantie over herkomst, methode en analyse niet opgenomen in de rapportage over de bevindingen van de literatuurreview.

13 Pinkster, A. P. L., & Kevers, W. J. (2021). Klacht- en tuchtrecht voor mediators. *Tijdschrift Tuchtrecht*, 2, 1-30.

De auteurs bespreken in dit artikel de regels en opzet van het klacht- en tuchtrecht voor MfN-registermediators en brengen in beeld hoe het in de praktijk uitpakt. Ze analyseren klachtbehandeling door SKM en klachten bij de STM. De analyse heeft betrekking op klachten in de jaren 2017, 2018 en 2019.

14 Raad voor de rechtspraak (2016 t/m 2024). Jaarverslagen en kerncijfers. Geraadpleegd van <https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten>

Deze verslagen omvatten onder andere informatie uit registratiebestanden van de Raad. Wat betreft mediation gaat het over het percentage waarin volledige overeenstemming is bereikt in door rechters verwezen mediationtrajecten.

15 Simon Thomas, M. A. (2016a). *Evaluatie onderzoek: Naar "Peer Review" voor de MfN-registermediator*. Universiteit Utrecht.

Onderzoek betreft enquête onder 27 reviewers en 169 mediators, twee focusgroepen, én telefonische interviews onder 16 mediators, 3 reviewers, en vier andere stakeholders. Het jaar van gegevensverzameling is 2016.

16 Simon Thomas, M. A., De Kort-De Wolde, M., Schutte, E., & Schonewille, M. (2018). *ZAM/ACB Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland*. Montaigne Centrum voor Rechtspraak en Rechtspleging.

Dit betreft gaat over de kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation. Hiertoe is een enquête gehouden onder 113 advocaten, 93 bedrijven en 62 rechters. De gegevens zijn verzameld in 2018.

17 Simon Thomas, M. A., Schutte, E., Schonewille, M., & Korneeva, O. (2024). *PBM Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten en bedrijven in Nederland*. Zie [Rapport Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation in Nederland](#).

Dit is een vervolgstudie van het hier bovenstaande onderzoek uit 2018 (zie punt 16) waarbij ZAM/ACB gebruikers van zakelijke mediation (bedrijven) en verwijzers (advocaten en rechters) zijn bevroegd. De rapportage uit 2024 maakt gebruik van gegevens die zijn verzameld in de herfst van 2023 middels een enquête onder advocaten en bedrijven. Emailadressen zijn aangeleverd door leden van PBM. Alleen professionals met ervaring met zakelijke mediation konden eraan deelnemen. In totaal hebben 102 advocaten (15% respons) en 43 professionals uit het bedrijfsleven (35% respons) de enquête ingevuld.

18 Smeehuijzen, L. (2016). Hoe denken Zuidas-advocaten over mediation?

Advocaten van de grote zakelijke kantoren (NL) geïnterviewd over mediation. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, 2.

In deze studie wordt onderzocht hoe Zuidas-advocaten denken over mediation. Het artikel maakt gebruik van 17 interviews die zijn gehouden door studenten van de Master Ondernemingsrecht aan de Zuidas (VU/UvA). Uit deze interviews kwam naar voren dat de geïnterviewde advocaten wisselende ervaringen hebben met de effectiviteit van mediation. Het gaat hierbij om zakelijke mediations waarbij middelgrote en grote bedrijven partijen zijn. Het jaar waarin de interviews hebben plaatsgevonden is niet bekend.

19 Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers [Cahier 2020-18]. WODC.*

Dit onderzoek betreft een representatieve steekproef onder 5.531 burgers van 18 jaar en ouder, waarvan er 3.087 ten minste één potentieel juridisch probleem heeft gehad in de vijf jaar voorafgaand aan de meting in januari 2020. Onder deze burgers is onder andere gekeken naar het gebruik van mediation, de uitkomsten ervan en de tevredenheid ermee.

20 Van der Zeijden, O., & Vogels, R. (2019). *De Nederlandse Mediationmarkt. Panteia.*

Vanuit een behoefte van MfN aan meer inzicht in de mediationmarkt werd dit onderzoek uitgevoerd. Er zijn een tweetal internetenquêtes gehouden. Een onder mediators die zijn aangesloten bij het MfN-register, en een onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder. In totaal vulden 743 mediators de vragenlijst volledig in. Onder de burgers zijn twee vragenlijsten afgenomen. In totaal deden 523 personen met en/of zonder geschil mee aan de eerste vragenlijst, en 1.547 personen die een geschil hadden in de twee jaren voorafgaand aan de enquête. De gegevens zijn gewogen met gebruik van de Gouden Standaard waarmee de gegevens representatief zijn gemaakt voor basiskennmerken van de bevolking (zoals geslacht en leeftijdsklasse). Begin oktober 2019 kregen deelnemers een uitnodiging met de oproep tot deelname aan het onderzoek.

21 Van Gruijthuijsen, E. J., & Van Spengen, A. J. (2018). *Mediation in de Rotterdamse insolventiepraktijk: Gewoon doen! Tijdschrift financiering, zekerheden en insolventierechtspraktijk*, 2, 41-44.

Verslag van bevindingen van een pilot voor mediation in faillissementen. Dertig zaken werden geschikt geacht, en van deze zaken hebben er twaalf gebruik gemaakt van mediation. Mediators zijn MfN geregistreerd en ingeschreven bij de RvR. Ze besteden tenminste 50% van hun tijd aan zakelijke mediation en hebben een voor faillissementen een relevante juridische achtergrond. In het najaar van 2016 is de pilot intern geëvalueerd.

22 Van Tijn, E. (2019). *Mkb'ers lossen het liever zelf op: Reputatie zakelijke mediation nader onderzocht. Tijdschrift Conflicthantering*, 5.

Dit artikel beschrijft een onderzoek onder 23 mkb-ondernemers over hoe zij aankijken tegen het gebruik van mediation. Het jaar waarin de gegevens verzameld zijn, is niet bekend. De aanleiding voor het onderzoek was de publicatie van Simon Thomas et al. (zie nr. 17 in deze lijst). Hieruit kan worden afgeleid dat de gegevensverzameling in 2018 (publicatie Simon Thomas) of 2019 (publicatie van Van Tijn) hebben plaatsgevonden.

Bijlage 5 Informatieblad bij interviews

Met dit onderzoek beogen we een stand van zaken te geven met betrekking tot de kwaliteit van mediation in Nederland. Dit doen we door op basis van literatuur, openbare informatie en interviews inzichtelijk te maken wat we wel weten over de kwaliteit van mediation in de praktijk en wat we nog niet weten. We besteden aandacht aan de invulling die aan kwaliteit wordt gegeven, aan de kwaliteitsborging met bijbehorende criteria en aan de competenties en taken van de mediator. De bevindingen worden geplaatst binnen de huidige beleids- en praktijkcontext.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek bestaat uit interviews met mediators. Met deze interviews beogen we onderstaande twee onderzoeksvragen te beantwoorden:

- Hoe worden de concepten 'kwaliteit van mediation' en 'competenties van de mediator' in de dagelijkse praktijk door mediation professionals ingevuld?
- Welk belang hechten mediation professionals aan de verschillende kwaliteitscriteria en -instrumenten (zoals registers, tuchtrecht, permanente educatie) voor het waarborgen van kwaliteit van mediation?

Via de gesprekken met mediators willen we een zo volledig mogelijk beeld schetsen van de sector. We brengen in kaart hoe kwaliteit in de praktijk wordt beleefd, vormgegeven en inzichtelijk wordt gemaakt. Ook gaan we na welke indicatoren van kwaliteit als relevant en praktisch werkbaar worden gezien en welke rol registers, richtlijnen en beroepscompetenties hierin spelen. Hierdoor krijgen we meer inzicht in waarom bepaalde competenties en vaardigheden kunnen bijdragen aan de kwaliteit van mediation.

Bijlage 6 Topiclijst interviews

Introductie onderzoek

Dit interview is onderdeel van het WODC onderzoek naar de kwaliteit van mediation in Nederland. Het doel is om inzicht te verkrijgen in hoe kwaliteit in de dagelijkse praktijk wordt vormgegeven, beleefd en gewaarborgd. Om dit in kaart te brengen is uw mening en ervaringen onmisbaar.

Ik wil u graag meegeven dat uw deelname volledig vrijwillig is. U mag dan ook op elk moment tijdens het gesprek stoppen, vragen stellen of een vraag overslaan. Er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat puur om uw persoonlijke perspectief. Als u besluit te stoppen, hoeft u daarvoor geen reden op te geven. U kunt uw deelname tot het moment van publicatie van het onderzoeksrapport, intrekken.

Het interview zal naar verwachting ongeveer een uur duren. Om ervoor te zorgen dat we uw antwoorden nauwkeurig vastleggen, zou ik het gesprek graag opnemen. Van deze opname maken we een letterlijke transcriptie (uitschrift), die wij ter controle en eventuele correctie aan u voorleggen. De opname zelf wordt direct na afronding van het onderzoeksproject vernietigd. Alle gegevens worden volledig geanonimiseerd verwerkt, zodat uw antwoorden nooit naar u herleid kunnen worden.

Voordat we beginnen: bent u akkoord dat ik dit gesprek opneem?

Algemene toelichting op mediation

[We beginnen met enkele vragen om uw achtergrond, ervaring en werkwijze als mediator beter te begrijpen]

1 Kunt u kort aangeven welke opleiding tot mediation u heeft genoten?

- a Heeft u een certificering behaald?
- b Heeft u nog andere relevante opleidingen gevolgd?

2 Kunt u kort aangeven welke ervaring u heeft als mediator?

- a Hoeveel jaar werkt u als mediator?
- b Beoefent u naast mediator nog een ander beroep? Zo ja, wat ziet u als uw primaire beroep, mediation of het andere beroep?
- c Beoefent u het beroep van mediator geheel zelfstandig of via een *provider* of maatschap?
- d Hoeveel mediations doet u per jaar?
- e Bij wat voor conflicten of juridische problemen bent u meestal betrokken als mediator? (Eventueel vragen naar juridische domeinen: familie, arbeid, zakelijk, etc)

3 Bent u lid van een vereniging/verbonden aan beroepsorganisatie?

- a Zo ja, welke?
- b Waarom heeft u voor deze organisatie/vereniging gekozen?
- c Heeft u ook andere organisaties/verenigingen overwogen? Zo ja, waarom heeft u deze uiteindelijk niet gekozen?

4 Bent u ingeschreven bij een register?

- a In welk register of welke registers staat u momenteel ingeschreven?
- b Waarom heeft u voor dit/deze register(s) gekozen?
- c Wat zijn voor- en nadelen van het register waarin u staat ingeschreven?
- d Herkent u behoefte aan een centraal register?
- e Wat is volgens u de belangrijkste meerwaarde van een centraal register?
- f Wat zijn volgens u de belangrijkste beperkingen (of nadelen?) van een centraal register?
- g Wat zou de status van zo'n register moeten zijn? Vindt u dat het publiek of privaat moet zijn?
- h Wie zou het beheer over dit centrale register moeten hebben en waarom?

[In aanvulling op uw ervaring en achtergrond willen we graag ingaan op uw benadering van het mediationproces]

5 Kunt u een korte beschrijving geven van hoe u zelf een mediationproces doorgaans aanpakt?

- a Wat beschouwt u als de kernwaarden van een mediationproces?
- b Wat vindt u belangrijke doelen van een mediation?
- c Hoe ziet u uw rol als mediator binnen het mediationproces?
- d Er zijn verschillende vormen van mediation. Welke vorm vindt u het beste passen bij uw werkwijze?

Kwaliteit mediation

[We willen nu graag bespreken hoe u zelf aankijkt tegen kwaliteit van mediation]

6 Wat zijn volgens u de belangrijke kenmerken van kwalitatief goede mediation?

- a Hoe zou u goede kwaliteit van mediation omschrijven? En slechte?
- b Wanneer is volgens u een mediation geslaagd?
- c Wanneer is een mediation volgens u juist niet geslaagd?

7 Hoe beoordeelt u de huidige kwaliteit van mediation in Nederland?

- a Heeft u het idee dat er binnen de sector verschillen bestaan in kwaliteit van mediation?
- b Indien er verschillen worden geconstateerd: Wat zorgt volgens u voor de verschillen in de kwaliteit van mediation?

8 Waar kunnen gebruikers volgens u informatie over kwaliteit van mediation vinden?

Kwaliteit mediator

[We willen nu graag bespreken hoe u aankijkt tegen kwaliteit van de mediator]

9 Wat zijn volgens u belangrijke elementen die goede mediators van slechte onderscheiden?

- a Hoe zou u kwaliteit van de mediator omschrijven?
- b Aan welke eisen zou volgens u een goede mediator moeten voldoen?
- c Verschillen de vereiste kwaliteiten van de mediator per type geschil? Kunt u voorbeelden geven? Zo ja, vindt u dat begrijpelijk?

- d Zijn er volgens u kwaliteiten die worden onder/overschat in het veld?

10 Wat doet u om ervoor om te zorgen dat een mediation goed verloopt?

- a Zijn er specifieke richtlijnen, standaarden of gedragscodes waar u zich aan houdt? Zo ja, welke?
- b Wat vindt u relevant voor het goed verlopen van een mediation?

11 Hoe houdt u uw vaardigheden en kennis up-to-date?

- a Hoe beoordeelt u het huidige aanbod aan permanente educatie?

Waarborgen kwaliteit

[De volgende vragen gaan over het waarborgen van de kwaliteit van mediation. Wij zijn geïnteresseerd in uw beeld van de huidige praktijken, verbeterpunten en uw eigen rol bij kwaliteitsborging]

12 In hoeverre vindt u de huidige kwaliteitsborging prima?

- a Welke rol spelen registers, verenigingen en beroepsorganisaties volgens u in kwaliteitsborging? En hoe kijkt u tegen deze rol aan?
- b Welke kwaliteitscriteria en inschrijvingseisen vindt u belangrijk voor het garanderen van een goede kwaliteit van mediation?
- c Door wie/welke organisatie wordt het gewaarborgd? Voorbeelden?
- d Wat doet u zelf om kwaliteit te garanderen?
- e Welke punten zijn op dit moment goed geregeld? Wat zijn volgens u de grootste verbeterpunten in het waarborgen van kwaliteit van mediation?

Kwaliteit van mediation en de mediator volgens gebruikers

[Uw observaties vanuit de praktijk zijn waardevol om inzicht te krijgen in de gebruikersperspectieven. Wij zijn vooral benieuwd naar uw beeld van hoe gebruikers het proces ervaren, welke afwegingen zij maken en hoe hun verwachtingen zich verhouden tot de praktijk]

13 Wat verwachten gebruikers volgens u van mediation?

- a Vraagt u daar actief naar bij cliënten (beide partijen, eventueel ook adviseurs van partijen? Kunt u een voorbeeld geven?)
- b Heeft u het idee dat gebruikers zich goed geïnformeerd hebben bij hun keuze voor mediation? (Bijvoorbeeld over wat mediation is, de werkwijze, wat het resultaat is, wat er van hen verwacht wordt, wat de rol van de mediator is, hoe het klachtensysteem er uit ziet, wat de kosten zijn, hoe sterk het zich verhoudt tot andere opties (rechtspraak, bindend advies etc), etc.)
- c In hoeverre hebben gebruikers volgens u een realistisch/duidelijk beeld of verwachting van mediation?

14 Wegen gebruikers volgens u de kwaliteit mee bij hun keuze voor mediation en de mediator?

- a Welke overwegingen spelen een rol in het maken van een keuze tussen verschillende mediators? Gaat het om een afweging van alternatieven?
- b Heeft u het idee dat gebruikers een duidelijk beeld hebben van de kwaliteit voordat ze kiezen voor een specifieke mediator?
- c Wat zijn volgens u de belangrijkste redenen voor gebruikers om voor mediation te kiezen?

Afsluiting

Heeft u nog aanvullingen die relevant kunnen zijn voor ons onderzoek?

Hartelijk dank voor uw waardevolle inzichten.



Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC), Kennisinstituut voor de rechtsstaat, is een onafhankelijk kennisinstituut dat valt onder het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het WODC draagt bij aan behoud en verbetering van de rechtsstaat via het (laten) uitvoeren van kwalitatief hoog wetenschappelijk onderzoek. En door het aanbieden van gevraagde en ongevraagde kennis, verbeterpunten en (waar mogelijk) denkrichtingen.

Voor meer informatie, bezoek www.wodc.nl