



**MONTAIGNE
CENTRUM**

ONDERZOEKSCENTRUM VOOR
RECHTSPLEGING EN CONFLICTOPLOSSING

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Marc Simon Thomas

Onderzoeksrapport

uitgevoerd door onderzoekers van
het Montaigne Centrum voor Rechtspleging en Conflictoplossing
van de Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht

Eindrapport – 29 december 2016

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Management summary	4
1. Inleiding	9
2. Uitvoering van het onderzoek	15
2.1 Doel- en vraagstelling	15
2.2 Methoden van onderzoek	16
3. Het kwaliteitsinstrument Peer Review	21
3.1 Ontwikkeling van de Peer Review	21
3.2 Inhoud van de Peer Review	23
3.3 Resultaten van de Peer Review	27
4. Uitkomsten van het onderzoek	30
4.1 Analyse gegevens Reviewtool	30
4.2 Analyse enquêtes onder mediators	31
4.3 Analyse enquêtes onder reviewers	47
4.4 Analyse focusgroepen	56
4.5 Analyse interviews	61
5. Samenvattende conclusie	65
Geraadpleegde bronnen	69
Bijlagen	71

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport is geschreven in opdracht van Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Graag willen wij de leden van de begeleidingscommissie, de heer drs. Piet Jeuken, mevrouw mr. Judith Emaus, mevrouw Cindy de Haas BC., mevrouw mr. drs. Caroline Kloppers, de heer ir. Bernard Aris, de heer Jelte Bulthuis msm, en de heer ir. Paul van Waning bedanken voor hun inbreng en suggesties tijdens het onderzoek.

Daarnaast willen wij alle MfN-registermediators, Peer Reviewers, leden van de Reviewcommissie, bestuursleden van de SKM en van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN), en de Raad voor Rechtsbijstand bedanken voor hun vrijwillige bijdrage aan de online enquête, focusgroepen en/of interviews. Al deze mensen en hun verhalen, ervaringen en expertise hebben in grote mate bijgedragen aan de totstandkoming van dit onderzoeksrapport *Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator*.

Utrecht, december 2016

Dr. mr. M.A. (Marc) Simon Thomas, onderzoeker

m.m.v.:

Prof. dr. E. (Eddy) Bauw, supervisie

M.L. (Marlynn) Martens, student assistent

Management Summary

Dit rapport betreft de evaluatie van het kwaliteitsinstrument Peer Review voor de MfN-registermediator. Het rapport bestaat uit vijf hoofdstukken en een aantal bijlagen. Hoofdstuk 1 betreft een inleiding, Hoofdstuk 2 gaat over de opzet van het onderzoek, in Hoofdstuk 3 wordt uitgelegd wat het kwaliteitsinstrument Peer Review inhoudt, in Hoofdstuk 4 worden de onderzoeksresultaten geanalyseerd en Hoofdstuk 5 geeft een samenvattende conclusie.

De Peer Review is een onderdeel van een groter kwaliteitsstelsel dat wordt uitgevoerd door de Stichting Kwaliteit Mediators (hierna: SKM), onderdeel van de Mediatorsfederatie Nederland (hierna: MfN). De SKM heeft daarnaast een eigen klachtafhandelings-systeem en is aangesloten bij de Stichting Tuchtrectspraak Mediators. De Peer Review is in 2012 van start gegaan. Tijdens een Peer Review bespreekt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot de praktijkvoering van een bij de MfN aangesloten registermediator (intercollegiale toetsing). Het instrument Peer Review ziet niet alleen toe op de kwaliteit van de geleverde diensten van een individuele mediator, maar heeft ook de ambitie om de transparantie en de vergelijkbaarheid van de door MfN-registermediators uitgevoerde mediations te bevorderen. Het doel, volgens de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*, is kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van mediators en hun praktijkvoering. Dit wordt gedaan door tijdens de Peer Review zowel een kwantitatieve toets als een kwalitatieve toets af te nemen.

Bij de uitvoering van de Peer Review wordt gebruik gemaakt van een online Reviewtool en een *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*. De Peer Review kent een voorbereidende fase (waarin de MfN-registermediator wordt gevraagd antwoorden op een aantal vragen voor te bereiden en een zelfevaluatie te schrijven), een uitvoeringsfase (waarin de mediator wordt bezocht door een reviewer, en waarin gedurende twee en een half uur onder andere de vragen en de zelfevaluatie worden behandeld, maar waarin ook een aantal dossiers worden besproken), en een verslagleggingsfase. In die verslagleggingsfase verwoordt de reviewer zijn of haar bevindingen in een conceptrapportage, waarop de

gereviewde mediator vervolgens kan reageren (hoor en wederhoor). De reviewer stelt vervolgens de eindrapportage op. Het is uiteindelijk de Reviewcommissie die oordeelt. De beslissing van de Reviewcommissie is in beginsel positief indien geen tekortkomingen zijn geconstateerd. Uit cijfers blijkt dat ca. 80% van de rapportages direct werd goedgekeurd omdat voldaan was aan alle kwantitatieve en kwalitatieve eisen, en dat ca. 20% van de gevallen de rapportage door de Reviewcommissie is besproken; in ongeveer de helft van die gevallen diende er 'gerepareerd' te worden. In slechts een paar procent van de gevallen leidde de rapportage tot uitschrijving uit het MfN-register.

Bij de start van de Peer Review is afgesproken dat na een aantal jaar een evaluatie zou plaatsvinden. Daar is gevolg aan gegeven door dit rapport en het onderliggende onderzoek. Het onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek en geeft derhalve een indicatief beeld van hoe de meerderheid van de betrokken MfN-registermediators en reviewers over de Peer Review denkt. Het doel is om op basis van de *ervaringen* van alle bij het onderzoek betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten van het kwaliteitsinstrument Peer Review. De methodologie (Hoofdstuk 2) betrof een systematische analyse van bestaand materiaal, een online enquête, twee focusgroepen en een aantal aanvullende interviews.

Een belangrijk onderdeel van het kwalitatieve onderzoek betrof een online enquête die is uitgezet onder 400 mediators en 35 reviewers. De mediators hebben 31 vragen ter beantwoording voorgelegd gekregen, die onderverdeeld zijn in de onderwerpen: Algemeen, Voorbereidingsfase, Online invullen vragenlijst en zelfevaluatie, Uitvoering, Verslaglegging Review, Online Reviewtool, Kosten en als laatste Peer Review. De reviewers kregen 22 vragen ter beantwoording.

Uit de enquêtes onder mediators blijkt dat men positief over het kwaliteitsinstrument Peer Review oordeelt, zij het met hier en daar een kritische kanttekening (zie hoofdstuk 4, paragraaf 2). Intercollegiale toetsing, de *Instructie Peer Review*, het schrijven van een zelfevaluatie en de uitvoering werden bijvoorbeeld allemaal positief geëvalueerd. De kosten daarentegen, werden aan de hoge kant beoordeeld: 50% vindt de kosten 'te hoog' en 20% zelfs 'veel te hoog'. Daar waar het de kwaliteitsborging betreft (één van de doelen van de Peer Review) lijkt men het nuttig te hebben gevonden om weer eens 'gedwongen' te

worden om orde op zaken te stellen. Daar waar het de kwaliteitsverbetering als gevolg van de Peer Review betreft oordeelt men neutraal; minder geven aan dat er daadwerkelijk iets in de praktijkvoering is veranderd als gevolg van de Peer Review. Op de vraag of een herhaling van de Peer Review zinvol is, wordt op een schaal van 1 tot en met 5 met een 2,5 (afgerond) geoordeeld. Op basis van de enquête on de mediators, krijgt de Peer Review als geheel het 'rapportcijfer' 7.

Uit de enquêtes onder reviewers kan eveneens de conclusie worden getrokken dat men positief oordeelt over het kwaliteitsinstrument Peer Review (zie Hoofdstuk 4, paragraaf 3). Eigenlijk betreft de enige kanttekening van de reviewers de tijdsbelasting van het reviewbezoek. Als het om de kwaliteitsborging als gevolg van het kwaliteitsinstrument Peer Review gaat, dan oordelen de reviewers cijfermatig hoger dan de mediators (een 4+ versus een 3+, op een schaal van 1 tot en met 5), maar over het nut van het 'gedwongen' worden om weer eens een pas op de plaats te maken lijkt men het met elkaar eens te zijn. De Peer Review als geheel krijgt van de reviewers een hoger 'rapportcijfer' (een 8) dan van de mediators. En over het nut van een herhaling van de Peer Review wordt door de reviewers ook beduidend positiever geoordeeld (op een schaal van 1 tot en met 5, afgerond een 4).

Nadat de resultaten van de enquêtes waren geanalyseerd, zijn twee focusgroepen georganiseerd. Beide bijeenkomsten duurden twee uur en in die tijd werd aan een mix van mediators en reviewers gevraagd om – onder leiding van een gespreksleider – te discussiëren over het kwaliteitsinstrument Peer Review. De nadruk lag hierbij op het onderwerp 'kwaliteit' en de daar aan gekoppelde kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. Voor wat betreft de uitvoering van de Peer Review en het gebruik van de online Reviewtool en de *Instructie Peer Review* bevestigen de focusgroepen het beeld dat wij hiervoor al zagen bij de enquêtes. De gebruikers zijn positief, met hier en daar een kanttekening (zie Hoofdstuk 4, paragraaf 4). Ook hier hoorden wij weer vaak de waardering om een 'prettig gesprek' met collega's 'over het vak' te hebben kunnen voeren. Wat tijdens de focusgroepen duidelijk werd (en waar wij van tevoren al voor gewaarschuwd waren tijdens inleidende gesprekken, maar wat overigens niet uit de enquêtes viel op te maken), is dat men de Peer Review ook wel spannend vond. Immers, het betreft niet slechts een vrijblijvend 'goed gesprek', de reviewrapportage bepaalt

of men al dan niet onder voorwaarden ingeschreven kan blijven staan in het MfN-register. Ook werd tijdens de focusgroepen duidelijk dat er een verschil van mening bestaat over de mate van objectiviteit van de Peer Review en die van de reviewers.

Maar waar de focusgroepen vooral nuttig en aanvullend voor blijken te zijn geweest, is het boven water krijgen van het kennelijke verschil in opvatting wat bestaat betreffende de definiëring van het begrip kwaliteit. Voor de een is kwaliteit synoniem aan het voldoen aan de minimale kwantitatieve en kwalitatieve MfN-kwaliteitsnormen (de praktijkvoering). Voor de ander is dit slechts de ondergrens waar aan voldaan dient te zijn en gaat het bij kwaliteit veel meer om de uitvoering van de mediations (de competenties en vaardigheden van de mediator). Dit verschil in opvatting lijkt ook de mate waarin men al dan niet positief is over het bereikt hebben van het doel van de Peer Review, namelijk kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering, te beïnvloeden. Over het algemeen genomen is men het met elkaar eens over het nut van het toetsen van de kwantitatieve en kwalitatieve eisen. De Peer Review wordt tijdens de focusgroepen vooral positief geëvalueerd op het terrein van de kwaliteitsborging, zolang 'kwaliteit' een synoniem is voor het voldoen aan de minimale kwantitatieve en kwalitatieve eisen. Zodra een ruimere definitie van 'kwaliteit' wordt gehanteerd, bijvoorbeeld wanneer ook de mediations zelf en de vaardigheden en competenties van de mediators daarin worden meegenomen, dan is men voorzichtiger. Op de vraag in hoeverre de Peer Review bijgedragen heeft aan kwaliteitsverbetering is niet echt een antwoord geformuleerd tijdens de focusgroepen.

Ten slotte het laatste onderdeel van de dataverzameling in dit evaluatie onderzoek, dat betreft een twintigtal telefonische diepte-interviews met reviewers en gereviewde MfN-registermediators, alsmede een aantal expertinterviews. De telefonische interviews bevestigen op hun beurt ook weer de uitkomsten van de eerdere enquêtes en focusgroepen (zie Hoofdstuk 4, paragraaf 5). De betrokkenen zijn positief over de Peer Review, met hier en daar de eerder genoemde kanttekeningen. Wat de kwaliteitsborging betreft, hier laten de interviews een vrijwel identiek beeld zien in vergelijking met de focusgroepen. Men is eensgezind dat het goed is dat de ondergrens wordt getoetst. En het positieve effect dat daarvan uitgaat betreft zowel het individuele geval als de branche als geheel. Met

betrekking tot de kwaliteitsverbetering, waartoe de Peer Review volgens de doelstelling aan zou moeten bijdragen, werd lauw gereageerd. Een aantal geïnterviewden gaf aan dat het amper tot niet tot verbetering heeft geleid. Ook nadat we op de kwaliteitsverbetering hebben doorgevraagd kwam daar niet veel inhoudelijke respons op. Tegelijkertijd lijkt er onder de geïnterviewden wel behoefte te bestaan aan een manier van verbeteren op kwaliteit in bredere zin. Men ziet wel degelijk een toegevoegde waarde en daardoor een toekomst voor de Peer Review, maar weet echter niet hoe dat vorm te geven.

Samenvattend, over het algemeen wordt het kwaliteitsinstrument Peer Review positief geëvalueerd, zij het met hier en daar een kritische kanttekening. Voor wat betreft de kwaliteitsborging hangt het ervan af of men van mening is dat een toets op de minimale kwantitatieve en kwalitatieve eisen volstaat. Zo ja, dan is men positief over het effect van de Peer Review. Voor anderen betreft dit echter slechts een ondergrens, en houdt 'kwaliteit' meer in dan dat. In het kader van de kwaliteits*borging* constateren wij dan ook dat bij een deel van de populatie enige twijfel bestaat of de Peer Review dat brede kwaliteitsbegrip heeft kunnen beoordelen. Met betrekking tot kwaliteits*verbetering*, zoals beoogd met de Peer Review, constateren wij een breder gedragen terughoudendheid in de beleving van onze respondenten en informanten. De Peer Review verdient een toekomst als verplichte onderhoudseis voor de MfN-registermediator, maar in welke vorm dat vervolg dat plaats zal moeten vinden, dat is volgens betrokkenen echter nog onduidelijk.

1. Inleiding

De Stichting Kwaliteit Mediators (hierna: SKM), voorheen het Nederlands Mediation Instituut (hierna: NMI), voert het kwaliteitssysteem van de Mediatorsfederatie Nederland (hierna: MfN) uit en beheert het MfN-register. MfN-registermediators voldoen aan de kwaliteits- en onderhoudseisen van het MfN-register. Sinds 2012 maakt het verplichte kwaliteitsinstrument Peer Review onderdeel uit van deze driejaarlijkse onderhoudseisen. Vier jaar na invoering, in 2016, zijn ca. 2.000 peer reviews uitgevoerd en wordt gedacht aan een volgende ronde. De vraag hoe een dergelijke tweede ronde van peer reviews eruit zal zien, staat nog open. Vooreerst bestond de wens om de eerste ronde van peer reviews te evalueren. Dit onderzoeksrapport betreft die evaluatie.

Mediation in Nederland

Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw is mediation als methode van conflictoplossing in Nederland in opkomst. De oorzaak hiervan kan gevonden worden in het gegeven dat mediation een vlot, goedkoop en vooral duurzaam *alternatief* is in geval van conflicten wanneer het wordt vergeleken met een 'traditionele' gang naar de rechter.¹ In 1993 is dan ook het Nederlands Mediation Instituut opgericht, een onafhankelijke kwaliteitsorganisatie voor mediation en mediators in Nederland. In 2014 is het NMI overgegaan in de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).² Mediation maakt inmiddels een op zich zelf staand onderdeel uit van wat de Nederlandse burgers aan mogelijkheden hebben om hun problemen op te lossen, mediation is daarmee een onderdeel van de zogenaamde geschilbeslechtingsdelta geworden.³ De mediationpraktijk ziet zich in Nederland gesteund door zowel de politiek als door de Rechtspraak. De nadruk daar wordt gelegd op: 1) het dejuridiseren van conflicten, 2) de kwaliteit (en duurzaamheid) van de oplossingen verkregen door mediation, 3) de 'eigen verantwoordelijkheid'

¹ A. Brenninkmeijer, D. Bonenkamp, K. van Oyen en H. Prein, *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2013; M.A. Simon Thomas, 'Theorizing mediation: Lessons learned from Legal Anthropology', *Utrecht Law Review* 2016, 2(1), p. 50-60.

² M. de Haas, 2013, 'Een volwassen organisatie van het mediationberoep', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2013, afl. 5, p. 31-33.

³ M.J. ter Voert en C.M. Klein Haarhuis, 2014, *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, WODC rapport, Emmen: Boom Lemma Uitgevers.

die steeds meer bij burgers en bedrijven komt te liggen om zélf problemen op te lossen, en 4) daardoor een afnemende druk op de 'traditionele' rechtspraak. Recentelijk, in juli 2016, is een conceptwetsvoorstel 'Wet bevordering mediation' door de minister van Veiligheid en Justitie ter consultatie aangeboden.⁴ Het wetsvoorstel beoogt de toepassing van mediation als geschiloplossing in Nederland te bevorderen, onder andere door '...het stellen van kwaliteitseisen aan mediators...'.⁵

Mediatorsfederatie Nederland (MfN)

De MfN, die op 1 januari 2014 van start is gegaan, vertegenwoordigt het beroep van mediation in de publieke belangenbehartiging in Nederland.⁵ Zo vervult zij de rol van gesprekspartner voor de overheid, de politiek en voor andere partijen. In de federatie hebben zich een aantal grote landelijke verenigingen van mediators verenigd.⁶ Daarnaast maakt de MfN zich sterk voor de verdere ontwikkeling van het beroep van mediators en bewaakt en bevordert zij de kwaliteit van de beroepsuitoefening. De bewaking en de bevordering van kwaliteit is ondergebracht bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Kende het voormalige NMI in 2011 nog ongeveer 4.500 geregistreerde opgeleide mediators (waarvan ca. 950 gecertificeerd),⁷ als gevolg van een gewijzigd registratiebeleid, waar onder meer strengere eisen aan de registratie werden verbonden, waren dat er in 2012 nog maar ca. 2.500.⁸ Door een relatief groot aantal in- en uitschrijvingen per jaar zijn dat er in het MfN-register thans ca. 3.000, terwijl het aantal van de oorspronkelijke 2.500 mediators uit 2012 is gereduceerd tot ca. 2.000.⁹

⁴ <https://www.internetconsultatie.nl/wetmediation> (laatst bezocht 27 oktober 2016).

⁵ Website MfN: <https://mediatorsfederatienederland.nl/> (laatst bezocht op 16 oktober 2016).

⁶ Bijvoorbeeld de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv), het Nederlands Instituut van Psychologen, sectie mediation (NIP), de vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS), de Nederlandse Vereniging van Mediaton Advocaten (NVVMA), de Vereniging van mediators in het notariaat (VMN) en Vereniging van Mediators bij de Overheid (VMO).

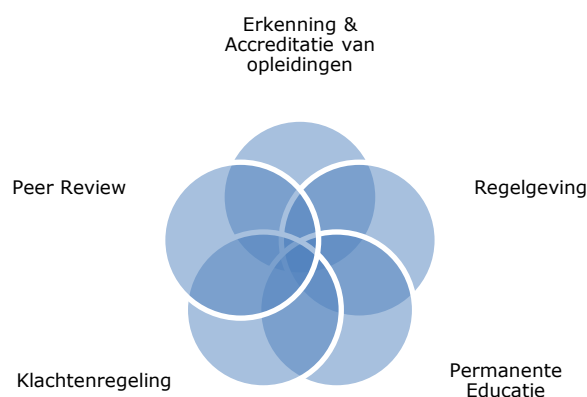
⁷ R.J.M. Vogels, *De stand van Mediation in Nederland*, Stratus 2011.

⁸ A. Brenninkmeijer, D. Bonenkamp, K. van Oyen en H. Prein, *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2013.

⁹ Oriënterend gesprek op 1 april 2016 met Daan de Snoo (secretaris Mediatorsfederatie Nederland) en Judith Emaus, directeur Mediatorsfederatie Nederland a.i. manager Stichting Kwaliteit Mediators.

Stichting Kwaliteit Mediators (SKM)

De SKM beheert en onderhoudt het kwaliteitsregister van de MfN: het MfN-register.¹⁰ Het MfN-register (het voormalig NMI-register) is erkend door de Raad voor de Rechtspraak en de Raad voor Rechtsbijstand.¹¹ De belangrijkste taken van de SKM zijn registerbeheer en de uitvoering van het kwaliteitsstelsel. Hieronder vallen onder andere: 1) in- en uitschrijven MfN-registermediators, oftewel het registerbeheer; 2) Permanente Educatie, oftewel het PE-stelsel; 3) erkenning en accreditatie opleidingen; 4) klachtenregeling; 5) regelgeving voor MfN-registermediators; en 6) de Peer Review.



Figuur 1: Kwaliteitsstelsel van de SKM

De SKM heeft een bestuur bestaande uit vijf leden en kent verschillende adviescommissies. Voorbeelden van dergelijke adviescommissies op moment van schrijven zijn: de Commissie Regelgeving, de Examencommissie en de Reviewcommissie.¹² De laatste, de Reviewcommissie, beoordeelt de definitieve rapportages van de Peer Review. De door de MfN vastgestelde verplichte onderhoudseisen (waaronder het doen van minimaal negen mediations in een periode van drie jaar), het PE-stelsel en de Peer Review zijn bedoeld om de

¹⁰ Website SKM: <https://mfregister.nl/over-skm-mfn/> (laatst bezocht 21 oktober 2016).

¹¹ De Raad voor Rechtsbijstand hanteert in haar inschrijvingsvoorwaarden de voorwaarde dat wil een mediator zich inschrijven er sprake met zijn van een MfN-registratie, van negen mediations in de afgelopen drie jaar én van het met goed gevolg hebben doorgaan van de Peer Review (Raad voor Rechtsbijstand, *Inschrijvingsvoorwaarden mediators 2016*, <http://www.rvr.org/binaries/content/assets/rvrorg/mediators/over-aanvragen/inschrijvingsvoorwaarden-mediators-2016-rvr-v1-00---ondertekend-door-bestuur.pdf> (laatst bezocht 19 oktober 2016)).

¹² Commissies SKM: <https://mfregister.nl/over-skm-mfn/commissies/> (laatst bezocht 21 oktober 2016).

kwaliteit van het mediationberoep te borgen en continu te verbeteren,¹³ alsmede om een professionele standaard in de beroepsgroep neer te zetten. De Peer Review is daar een onderdeel van. In het kader van de kwaliteitsborging kent de SKM daarnaast een eigen klachtafhandelingssysteem met een klachtenfunctionaris die in geval van een klacht in een specifieke casus op grond van de klachtenregeling een klachtbehandelaar aanstelt (een neutraal en externe deskundige met een brede oriëntatie en ervaring in de mediation-wereld). Ten slotte is de SKM aangesloten bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.

Peer Review

Tijdens een Peer Review beoordeelt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot de geleverde diensten (de praktijkvoering) van een bij MfN aangesloten registermediator. Het is een vorm van intercollegiale toetsing, aldus de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*.¹⁴ De Peer Review is niet alleen een instrument om de kwaliteit van de geleverde diensten te toetsen en zo nodig te verbeteren, maar ook om de transparantie en de vergelijkbaarheid van MfN-registermediators te bevorderen. Het doel, volgens de *Instructie*, is dus kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van zowel bij de MfN aangesloten mediators als van hun praktijkvoering. Dit wordt gedaan door tijdens de Peer Review zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve toets, of aan het MfN-kwaliteitsnormen¹⁵ zijn voldaan, af te nemen.

Een Peer Review wordt afgenomen door een speciaal aangestelde reviewer (momenteel zijn er circa 30 werkzaam) die op basis van bewezen kwaliteit, ervaring en een aantal specifieke vaardigheden (communicatieve vaardigheden, objectiviteit en schriftelijke vaardigheden) is geselecteerd en vervolgens een

¹³ Waarbij 'borgen' kan worden beschouwd als het bereiken en handhaven van het vereiste (minimale) niveau, terwijl 'verbeteren' letterlijk kan worden genomen, namelijk 'beter worden'.

¹⁴ De *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator* is voorafgaand aan de Peer Review toegezonden.

¹⁵ De MfN-kwaliteitsnormen hier zijn: de driejaarlijkse onderhoudseisen van het MfN-register, plus de SKM-normen voor de mediationpraktijk (die voor een groot deel zijn gebaseerd op bestaande regels zoals de MfN-gedragsregels voor de MfN-registermediator, het MfN-mediationreglement en de Registratievoorwaarden van de MfN (*Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*, p.12), zie verder paragraaf 3.3 voor meer details over deze normen.

specifieke opleiding heeft doorlopen.¹⁶ Een Peer Review duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats in de mediationpraktijk van de betreffende MfN-registermediator. Tijdens zo'n review komt een aantal vaste gesprekspunten aan de orde (waaronder de uitgevoerde mediations (kwalitatief en kwantitatief), de PE-activiteiten en een uitgevoerde zelfevaluatie). Een en ander wordt allemaal digitaal vastgelegd in een speciaal daarvoor ontworpen online Reviewtool.

Van de Peer Review wordt door de reviewer een digitaal verslag gemaakt en vervolgens bestaat er de mogelijkheid voor de betreffende MfN-registermediator om daar een reactie op te geven (hoor en wederhoor). Het definitieve rapport, inclusief de reactie, gaat daarna naar de Reviewcommissie. De onafhankelijke Reviewcommissie bestaat uit vijf leden, waarvan een medewerker van de SKM als (ambtelijk) secretaris.¹⁷ De Reviewcommissie neemt vervolgens een beslissing tot (al dan niet onder voorbehoud) handhaving in het MfN-register of tot advies aan het SKM-bestuur om tot schrapping uit het MfN-register over te gaan (zie paragrafen 3.2 en 3.3 voor een uitgebreidere beschrijving van het reviewproces, de verslaglegging en de besluitvorming).

De verplichte Peer Review is in 2012 van start gegaan, met een veronderstelde looptijd van drie jaar. Volgens planning zouden er jaarlijks 600-800 reviews worden uitgevoerd.¹⁸ Omdat de doorlooptijd en de verwerkingstijd van een review langer duurden dan verwacht, is in 2015 besloten om de prognose naar beneden bij te stellen tot 400-600 reviews per jaar en de doorlooptijd voor onbepaalde tijd te verlengen totdat alle registermediators met een inschrijfdatum tot 01-01-2012 zijn opgeroepen/gereviewd. Inmiddels is dat het geval en hebben ca. 2.000 peer reviews plaatsgevonden.

Bij het van start gaan van het project Peer Review is afgesproken om na afloop een evaluatie te laten uitvoeren. Dit onderzoeksrapport en het daar onderliggende onderzoek, uitgevoerd door onderzoekers van het Montaigne Centrum voor

¹⁶ Zie Bijlage A voor de vacaturetekst voor Reviewer. De training werd destijds verzorgd door Marion Uitslag, Bernard Aris en Judith Emaus en bestond uit een opleidingsdag en een terugkomdag (interview 4 november 2016).

¹⁷ Zie Bijlage B voor de vacaturetekst voor lid van de Reviewcommissie.

¹⁸ De *Notitie 2015 SKM-bestuur inzake verlenging reviewproject* van 30 april 2015 spreekt van 600-800 geprognostiseerde reviews, de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator* heeft het over "een streven" van 500-750 oproepen per jaar.

Rechtspleging en Conflictoplossing van de Universiteit Utrecht, voorziet in die voorgenomen evaluatie.

2. Uitvoering van het onderzoek

2.1 Doel- en vraagstelling

Het doel van dit onderzoeksrapport en het daaraan ten grondslag liggende evaluatie onderzoek is om op basis van de ervaringen van alle betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten van het kwaliteitsinstrument Peer Review. Het evaluatie onderzoek richtte zich dus nadrukkelijk niet op de uitkomsten van de Peer Review en het onderzoeksrapport doet dan ook geen 'harde', cijfermatige uitspraken over het al dan niet bereiken van de doelstellingen. Het evaluatie onderzoek richtte zich op de *ervaringen* van alle betrokkenen, op hun beleving van het kwaliteitsinstrument Peer Review en op hun perceptie van eventueel behaalde resultaten. Het evaluatie onderzoek betrof dan ook een kwalitatief onderzoek.

Het kwalitatieve evaluatie onderzoek dat is uitgevoerd betreft een systematische analyse van bestaand materiaal, een online enquête, twee focusgroepen en een aantal aanvullende interviews (zie paragraaf 2.2) – deelname aan de focusgroepen en de interviews ging op basis van gewaarborgde anonimiteit. In dat kwalitatieve onderzoek ging het er om te achterhalen hoe de mediators die zijn gereviewd, alsmede de reviewers, in retrospectief over het instrument Peer Review denken. Vanzelfsprekend is niet iedereen om zijn of haar mening gevraagd, dat zou veel te tijdrovend en kostbaar zijn geweest, maar het onderhavige onderzoek leidt wel tot een indicatief beeld van hoe de meerderheid van de bij de MfN geregistreerde mediators over het kwaliteitsinstrument Peer Review denkt. Dit onderzoeksrapport is dan ook overwegend beschrijvend van aard. Het is vervolgens aan de SKM om de uitkomsten van het evaluatie onderzoek op waarde te schatten. Dit onderzoeksrapport bevat in beginsel geen aanbevelingen.

De centrale *doelstelling* van dit onderzoek is derhalve om:

- op basis van ervaringen van betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten van het kwaliteitsinstrument Peer Review.

De *vraagstelling* luidt:

- Hoe functioneerde, naar de mening van de mediators en reviewers, de review instructie?
- Hoe functioneerde, naar de mening van de mediators en reviewers de online Reviewtool?
- In hoeverre is het doel dat met de Peer Review wordt beoogd, naar de mening van de mediators, de reviewers én de Reviewcommissie, behaald?
- In hoeverre sluiten de door de MfN vastgestelde normen voor de mediationpraktijk aan bij de geconstateerde praktijkvoering van mediators?
- In hoeverre zijn die normen vervolgens in de praktijk hanteerbaar?
- Welke verbeterpunten kunnen worden geformuleerd?

2.2 Methodes van onderzoek

Het evaluatie onderzoek naar Peer Review voor MfN-geregistreerde mediators is medio mei 2016 van start gegaan. Op 17 november 2016 zijn de voorlopige onderzoeksresultaten gepresenteerd op het landelijke Mediation Congres. Het uiteindelijke onderzoeksrapport is begin december 2016 opgeleverd. Voor de uitvoering van het onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethodologie, bestaande uit een analyse van bestaand materiaal, een online enquête, twee focusgroepen en een aantal aanvullende interviews. De onderzoekers zijn daarin bijgestaan door een begeleidingscommissie die bestond uit een mediator, een reviewer, een lid van de Reviewcommissie, een bestuurslid van de SKM, een MfN-bestuurslid, de adviseur betrokken bij de opzet van de Peer Review en de Peer Review projectmanager.¹⁹ De begeleidingscommissie werd daarbij ondersteund door het bureau van de SKM. De onderzoekers en de begeleidingscommissie zijn drie keer bij elkaar gekomen. Gedurende de gehele periode van onderzoek zijn diverse gesprekken gevoerd met Judith Emaus,

¹⁹ De begeleidingscommissie bestond uit de heer drs. Piet Jeuken (SKM-bestuurslid), mevrouw mr. Judith Emaus (Peer Review projectmanager), mevrouw Cindy de Haas BC. (mediator), mevrouw mr. drs. Caroline Kloppers MfN-bestuurslid), de heer ir. Bernard Aris (adviseur betrokken bij opzet Peer Review), de heer Jelte Bulthuis msm (Reviewcommissie), en de heer ir. Paul van Waning (reviewer).

directeur MfN a.i. manager SKM, en Daan de Snoo, secretaris van het MfN-bestuur.

Analyse bestaand materiaal

Het evaluatie onderzoek is gestart met een analyse van bestaand materiaal. Zo werden diverse (beleids)stukken betreffende Peer Review door de SKM aan de onderzoekers ter beschikking gesteld. Te denken valt hierbij aan verslagen van vergaderingen, het zogenaamde Rodelijnsdocument, maar ook de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator* en diverse regelgeving, waaronder de gedragsregels. Het doel van de analyse van al deze stukken was om een eerste beeld te krijgen wat de Peer Review inhield, hoe deze in de loop der jaren is ontwikkeld en wat tussentijds de resultaten waren. Ook werd aan de onderzoekers toegang verschaft tot de online Reviewtool waardoor de onderzoekers allerlei onderliggende (beleids)documenten konden inzien. Uit de dossiers is vervolgens een systematische steekproef getrokken: van elke 25 dossiers is de eerste geopend (dus volgnummer 1, volgnummer 26, volgnummer 51, etc.). In totaal zijn op die manier 78 dossiers geselecteerd, waarbij is gekeken naar de antwoorden van vraag *C.1 Reactie mediator*, omdat daar eventueel de ervaring van de gereviewde mediator met de Peer Review kon worden beschreven.²⁰ Alle 78 antwoorden op vraag C.1 zijn vervolgens in een apart document onder elkaar gezet en geanalyseerd.

Enquêtes

In de maanden juli en augustus 2016 is vervolgens een enquête uitgevoerd onder een representatief aantal van 400 mediators en 35 reviewers. Voor de enquête is gebruik gemaakt van het online softwareprogramma Survey Monkey. Aan de mediators zijn 31 vragen gesteld (zie Bijlage C), aan de reviewers 22 (zie Bijlage D), welke eerst door een paar vrijwilligers (niet zijnde mediators of reviewers) zijn

²⁰ Inzage in de verslagen van de vergadering en de antwoorden op vraag C.1 van de betreffende 78 dossiers is gedaan in overleg en met toestemming van het SKM-bestuur, waarbij is afgesproken dat de gegevens die in het kader van het onderzoek ter inzage zijn gegeven als strikt vertrouwelijke informatie zullen worden behandeld. De onderzoekers hebben er zorg voor gedragen dat de betreffende gegevens slechts in zodanige vorm tot uiting zijn gekomen dat zij niet herleidbaar zijn tot personen. De onderzoekers hebben geen afschriften of rapportages ontvangen. Deze geheimhouding blijft van kracht ook na de voltooiing van de onderzoeksopdracht.

getoetst op begrijpelijkheid en om een indicatie van de tijdsduur te krijgen (10 minuten). Er is daarna gekozen om de enquête uit te zetten onder 400 mediators en onder 35 reviewers. Wat betreft de samenstelling van de 400 mediators is gestreefd naar een evenredige verhouding tussen deelnemers aan de Peer Review per jaar, door uit elk kalenderjaar waarin de Peer Review heeft plaatsgevonden 100 mediators te vragen om aan de enquête deel te nemen. Door met deze verschillende steekproeven te werken is een goede afspiegeling van de gehele populatie bereikt. De selectie van de 4 x 100 mediators is uiteindelijk gedaan door het SKM-bureau, aselect, en zij hebben vervolgens ook de link met een begeleidende e-mail aan de mediators en de reviewers gestuurd.²¹ Uiteindelijk hebben 169 mediators (en 1 tester) en 27 reviewers de online enquête ingevuld. De resultaten van de enquêtes zijn daarna door de onderzoekers geanalyseerd en de voorlopige resultaten van die analyse zijn gedeeld met de begeleidingscommissie. De analyse is gedaan door de resultaten uit de Survey Monkey eerst te exporteren naar Excel, waarna die gegevens (inmiddels voorzien van een code) konden worden ingevoerd in SPSS.²² Met een ANOVA test²³ is vervolgens getest op hypothesen betreffende significante verschillen tussen aantal jaren ervaring van mediators en verschillen tussen de jaren waarin de Peer Review heeft plaats gevonden. Die (significante) verschillen zijn niet gevonden (zie paragraaf 4.2).

Focusgroepen

Na de analyse van de enquêtes zijn twee focusgroepen georganiseerd. Een focusgroep is een methode waarbij een groep mensen gevraagd wordt naar hun percepties, ideeën en meningen over een bepaald product, service of dienst. In dit geval werd aan twee groepen van elk 12 deelnemers (mediators en reviewers) gevraagd hoe zij de Peer Review hebben ervaren. De deelnemers aan de

²¹ Op 14 juli 2016 is een eerste mail aan de 400 mediators en de 35 reviewers gezonden. Op 1 en 2 augustus hebben de reviewers, respectievelijk de mediators nog een herinneringsmail van de SKM ontvangen.

²² SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) is een statistisch computerprogramma, ontwikkeld voor de sociale wetenschappen, bedoeld om onderzoekers te helpen met het verzamelen, invoeren, lezen, bewerken en analyseren van kwantitatieve data.

²³ ANOVA staat voor *Analysis Of Variance*. Het is een analysemethode die gebruikt wordt om de gemiddelden van 2 of meer groepen met elkaar te vergelijken. Op deze manier kan er getoetst worden of er sprake is van een significant verschil tussen de groepen.

focusgroepen zijn aselekt geselecteerd door het SKM-bureau uit de groepen van 400 mediators en 30 reviewers die eerder al uitgenodigd waren om aan de enquête deel te nemen. De bijeenkomsten duurden twee uur en werden geleid door één van de onderzoekers. Elke deelnemer is tijdens die twee uur meerdere keren aan het woord geweest. Een student assistent was aanwezig om een verslag te schrijven. Het doel was om informatie bij de deelnemers op te halen, en om de bevindingen tot dan toe te delen en beter te kunnen duiden. De nadruk lag hierbij op het onderwerp 'kwaliteit' en de kwaliteitsborging en -verbetering (zie Bijlage E), immers het voornaamste doel van de Peer Review. Aan het begin van elke sessie werd aan de deelnemers gevraagd om alvast op te schrijven wat er bij hen als eerste op kwam bij de vraag: 'wat komt er bij jou op wanneer je denkt aan kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van de mediationpraktijk?' Die notities zijn na afloop verzameld en bij de verslagen gevoegd. Na afloop werd de deelnemers gevraagd om eventuele 'nabranders' per e-mail aan de onderzoekers te sturen. Een enkeling heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt.²⁴ De verslagen van de beide focusgroepen zijn daarna geanalyseerd en die analyse diende vervolgens weer ter voorbereiding op de telefonische interviews.

Interviews

Ten slotte is een aantal telefonische interviews afgenomen met mediators en reviewers en is een viertal expertinterviews gehouden. In totaal zijn uit de groep van 400 mediators die uitgenodigd waren om aan de enquête deel te nemen, twintig belafspraken voor een telefonisch interview van een half uur gemaakt. Ook hier is weer gepoogd een gelijke verdeling over de vier verstreken kalenderjaren te bereiken. De NAW-gegevens en telefoonnummers zijn verstrekt door de SKM (die wederom een aselekte selectie had gemaakt) en de afspraken zijn gepland door het secretariaat van het Montaigne Centrum. Uiteindelijk zijn zestien telefonische interviews met mediators afgenomen, waarbij is gekozen voor een semigestructureerd interview. Dit houdt in dat de onderwerpen voor het interview al wel van tevoren zijn bepaald, maar dat die niet per se in een vaste volgorde of op eenzelfde wijze aan de geïnterviewden zijn voorgelegd. Er is meer voor een

²⁴ In één geval had een deelnemer ter voorbereiding al enkele reacties (positief, negatief en suggesties) die waren geïnventariseerd bij collega's op papier gezet. Deze inventarisatie is overhandigd aan de onderzoekers en is ook meegenomen in de analyse.

'gesprek' gekozen dan voor een 'klassiek' interview (voor het belscript, zie Bijlage F).²⁵ Daarnaast zijn ook drie telefonische interviews met reviewers afgenomen. Met behulp van de opnametool 'Nemop' zijn de telefonische interviews opgenomen en geheel uitgeschreven door de student assistent. De uitgeschreven interviews zijn vervolgens geanalyseerd. Ten slotte zijn er ook nog vier interviews van ongeveer een uur afgenomen met een lid van de Reviewcommissie, een bestuurslid van de MfN, een bestuurslid van de SKM en met een vertegenwoordiging van de Raad voor Rechtsbijstand. Deze interviews zijn opgenomen, uitgeschreven door de student assistent en geanalyseerd door de onderzoekers.

Gedurende het gehele onderzoek zijn de data die op verschillende manieren werden verkregen (analyse bestand materiaal, online Reviewtool, enquêtes, focusgroepen, telefonische interviews en expertinterviews) met elkaar vergeleken (triangulatie). Aannames konden zo worden bevestigd of weerlegd en een algemene, meer generalistische indruk aan het begin van het onderzoek kon zo gedurende het verloop van de tijd steeds meer worden verfijnd en aangescherpt. Een en ander is vervolgens opgeschreven in een conceptrapport dat met de begeleidingscommissie is besproken en dat heeft uiteindelijk geleid tot dit eindrapport.

²⁵ Er zijn wel twintig belafspraken gemaakt, maar in een aantal gevallen werd op het afgesproken tijdstip of niet opgenomen of werd aangegeven dat het tijdstip bij nader inzien toch niet goed uit kwam. Daar waar mogelijk is een nieuwe afspraak gepland, maar in vier gevallen bleek dat binnen de nog beschikbare tijd voor het onderzoek niet mogelijk.

3. Het kwaliteitsinstrument Peer Review

3.1 Ontwikkeling van de Peer Review

De historie van de Peer Review gaat terug tot 2009.²⁶ In die periode werden mediators nog geregistreerd in twee NMI-registers: dat van de geregistreerde en dat van de gecertificeerde NMI-mediators. Om geregistreerd te kunnen worden diende men een opleiding gevolgd te hebben en een examen te hebben gedaan (een kennistoets) en verder moest men voldoen aan een PE-verplichting. Om als gecertificeerd NMI-mediator te kunnen worden aangemerkt moest men daarnaast een *assessment* doen (als het ware een vaardigheidstoets) en aan een aantal extra onderhoudseisen voldoen, waaronder een hogere PE-verplichting. In 2009 heeft de NMI een ad-hoc Commissie Kwaliteit ingesteld om, kort gezegd, te onderzoeken of dat NMI kwaliteitssysteem nog wel aan de toen geldende vereisten voldeed. Dit heeft geleid tot het rapport 'Mediator, een professie in ontwikkeling' dat in augustus 2009 verscheen.²⁷ Daarin is onder meer de basis gelegd voor de keuze om in 2012 het onderscheid tussen de twee typen registraties op te heffen en toe te werken naar één type mediator. Dit leidde er ten slotte toe dat het al eerdergenoemde oorspronkelijke aantal van ca. 4.500 geregistreerde mediators (waarvan ca. 950 gecertificeerd) gereduceerd werd tot ca. 2.500. De ad hoc Commissie Kwaliteit adviseerde ook om de kwaliteitsborging onder de verantwoordelijkheid van één orgaan te brengen – het huidige SKM.

In 2010 is een Stuurgroep Kwaliteit opgericht, die als doel had om aanbevelingen aan het NMI-bestuur te doen ten aanzien van de implementatie van de adviezen uit het rapport "Mediator, een professie in ontwikkeling". Eén van de adviezen was om het toenmalige certificatieschema conform de internationale norm ISO / IEC 17024 (dat destijds werd onderhouden door Det Norske Veritas (DNV)) los te laten en de kwaliteitsborging bij het NMI zelf onder te brengen. Om aan de wens te voldoen om (meer) het onderhoud en de inhoud van het vak te toetsen werd echter op enig moment duidelijk dat volgens de ISO-regels eigenlijk datgene wat

²⁶ Deze paragraaf is gebaseerd op verschillende expertinterviews en op de NMI Jaarverslagen van 2009, 2010 en 2011, tenzij anders vermeld.

²⁷ 'Mediator, professie in ontwikkeling', Rapportage van de Commissie Kwaliteit Nederlands Mediation Instituut, versie augustus 2009.

in eerste aanleg al was uitgevoerd, namelijk een *assessment*, herhaald zou moeten worden. Dat stuitte op diverse bezwaren en bleek uiteindelijk dan ook een van de overwegingen om van dat systeem af te stappen en om afscheid te nemen van DNV.²⁸ Een nieuw voorstel van de Stuurgroep Kwaliteit was om een extra eis aan de kwaliteitseisen van registermediator toe te voegen, namelijk de Peer Review.

In 2011 zijn de eerste pilots met de Peer Review gehouden. Tijdens die pilots zijn vierentwintig mediators, die zich vrijwillig hadden aangemeld, bezocht door een reviewer.²⁹ De zes reviewers in de pilot zijn door het toenmalige NMI geselecteerd en uitgenodigd om mee te doen op basis van hun ervaring (minimaal vijf jaar) of aantal afgeronde mediations (minimaal 50); gedurende de pilot vond nog geen sollicitatieprocedure voor reviewers plaats, dat gebeurde later wel. Ook gedurende de pilot bestond de Peer Review feitelijk uit twee delen: 1) een vragenlijst waarin de reviewer een aantal vragen naloopt op de bedrijfsvoering van de mediator en 2) een deel waarbij een aantal dossiers ter hand wordt genomen en waarbij de reviewer aan de hand van een verslag (dat vooraf door de gereviewde was geschreven) en met vragen een beeld van de mediation probeerde te krijgen. In de oorspronkelijke plannen was het ook de bedoeling dat een reviewer aanwezig zou zijn bij een mediation, maar dat voorstel heeft het uiteindelijk niet gehaald.³⁰ De resultaten van de pilots zijn vervolgens bestudeerd door het toenmalige NMI-bestuur. Toen bleek dat de ervaringen positief waren is besloten om in 2012 met de Peer Review aan te vangen.

In 2012 is men gestart met het werven van reviewers en begonnen zij aan hun opleiding (zie hiervoor Hoofdstuk 1, onder *Peer Review*). In het begin kende de Peer Review nog wat opstartproblemen, bijvoorbeeld ten aanzien van het technisch goed functioneren van de online Reviewtool, of met betrekking tot de vraag in welke mate de reviews en de rapportages in een gestandaardiseerd

²⁸ 'Certificeringsbureau DNV wilde mediators, om ze aan de ISO-normen te laten voldoen, iedere drie jaar een video-assessment laten afleggen, waarvoor je kon zakken of slagen. Dat ging ons veel te ver. We hebben het contract met DNV toen beëindigd en zijn zelf op zoek gegaan naar een instrument voor kwaliteitsbewaking', aldus Daan de Snoo in A. Veilbrief, 'NMI's peerreview getest', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2011, afl. 7, p.16.

²⁹ A. Veilbrief, 'NMI's peerreview getest', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2011, afl. 7, p.16.

³⁰ A. Veilbrief, 'NMI's peerreview getest', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2011, afl. 7, p.17.

format zouden moeten worden gegoten. Inmiddels is de *Instructie Peer Review* is standaard voor iedereen, terwijl de rapportages uiteindelijk allemaal als unieke, individuele documenten zijn geschreven, zonder dat daarbij de objectiviteit uit het oog is verloren. Daarnaast werden er circa twee keer per jaar terugkomdagen en intervisiedagen voor de reviewers georganiseerd om tussentijds te evalueren en de eenduidigheid te bewaken. Gedurende de jaren is men dus steeds blijven door ontwikkelen.³¹ Een belangrijk middel daarbij bleek het zogenaamde interne 'Rodelijnsdocument Peer Review', waarin ervaringen opgedaan tijdens peer reviews en afspraken over hoe met bepaalde gevallen om te gaan, schriftelijk werden vastgelegd. Het Rodelijnsdocument werd geschreven en aangevuld door de Reviewcommissie en bevat als het ware 'jurisprudentie' voor het register. Inmiddels bevat het Rodelijnsdocument ook een sectie *best practices*³² en worden deze via mededelingen of de MfN-website breder onder MfN-geregistreerde mediators verspreid.³³ Ook worden de *best practices* gebruikt in de continue dialoog die gevoerd wordt over eventuele aanpassingen of wijzigingen in de regelgeving en/of de onderhoudseisen. Kortom, de bevindingen worden getoetst aan en gedeeld met de praktijk.

3.2 Inhoud van de Peer Review

Zoals hiervoor al aangegeven, een Peer Review duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats in de mediationpraktijk van de MfN-registermediator. Bij een Peer Review komt een vast aantal punten aan de orde, maar de volgorde daarvan staat niet vast. De kosten van een Peer Review bedragen 375,00 euro, exclusief btw (prijspeil 2016). Wanneer een herreview noodzakelijk is kost dat of 60,00 euro exclusief btw (alleen op basis van schriftelijke stukken), of 120,00 euro exclusief btw (wanneer er ook een nieuw bezoek nodig is). Er is een strikte scheiding aangebracht in enerzijds de uitvoering van de Peer Review (door de reviewer) en

³¹ Aanpassingen in (het proces van) de Peer Review kan ook 'van buitenaf' komen. Zo is in 2016 met de Autoriteit Persoonsgegevens afgestemd dat in verband met Wet bescherming persoonsgegevens tijdens de Peer Review geen steekproef door de reviewer uit enkele dossiers kan worden genomen. De mediator toont vanaf dat moment aan de hand van documentatie (bijvoorbeeld met overzichten van aantallen uitgevoerde mediations en PE-activiteiten).

³² Rodelijnsdocument Peer Review van november 2015.

³³ www.mfnregister.nl, klik op 'mededelingen' (laatst bezocht 2 december 2016).

anderzijds het nemen van een beslissing naar aanleiding van de uitkomsten (door de Reviewcommissie). De reviewer legt zijn of haar bevindingen vast in een rapportage en de MfN-registermediator krijgt dan, volgens het principe van hoor en wederhoor, gelegenheid om daar op te reageren. Bij de Peer Review wordt gebruik gemaakt van een online Reviewtool. Het uitgangspunt van de Peer Review is dat alles wat schriftelijk en mondeling wordt uitgewisseld vertrouwelijk is. Om dat te waarborgen tekent de reviewer, gezamenlijk met de mediator, een geheimhoudingsverklaring.

Volgens de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator* kent de Peer Review een aantal fasen: de voorbereiding, de uitvoering, de verslaglegging en de besluitvorming.³⁴ Tijdens de voorbereidingsfase stelt de SKM vast welke MfN-registermediators in aanmerking komen voor een Peer Review. Aan elke mediator wordt vervolgens een reviewer gekoppeld. Deze reviewer ontvangt dan de contactgegevens van de te reviewen mediator, waarna hij of zij een afspraak maakt met de registermediator.³⁵ De MfN-registermediator ontvangt van het SKM-bureau ruim van tevoren een vooraankondiging met daarin het tijdsbestek waarbinnen de Peer Review zal plaatsvinden (doorgaans binnen drie maanden) en het verzoek om de 'vragenlijst Peer Review' en 'de zelfevaluatie' alvast online in te vullen. Daartoe ontvangt de registermediator per e-mail de benodigde inlogcodes om gebruik te kunnen maken van de zogenaamde online Reviewtool. Door beantwoording van de vragenlijst geeft de registermediator in de Reviewtool aan in welke mate hij of zij vindt dat aan de criteria voor de MfN-registermediator is voldaan. De 'vragenlijst Peer Review' betreft de volgende onderdelen:

- A.1 Acceptatie, aanvang en beëindiging mediation
 - A.1.1 Verstrekken MfN-gedragsregels en -reglement
 - A.1.2 Acceptatie mediation
 - A.1.3 Aanvang mediation
 - A.1.4 Vastlegging resultaat mediation
 - A.1.5 Beëindiging mediation
- A.2 Dossierbeheer
 - A.2.1 Aanmaken dossier
 - A.2.2 Beheer dossier
 - A.2.3 Beveiliging vertrouwelijke gegevens
 - A.2.4 Beveiliging elektronische gegevens
 - A.2.5 Bewaartermijn dossiers

³⁴ *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*, p.6-8.

³⁵ Mochten mediator en reviewer elkaar zodanig kennen dat een review niet op onafhankelijke wijze kan plaatsvinden, dan wordt een andere reviewer ingeschakeld (*Instructie* p.6).

- A.3 Geheimhouding
 - A.3.1 Toestemming partijen bij inschakeling derden
 - A.3.2. Geheimhoudingsverklaring derden
- A.4 Organisatie algemeen
 - A.4.1 Huisvesting
 - A.4.2 Bereikbaarheid
 - A.4.3 Calamiteitenregeling
 - A.4.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- A.5 Honorarium
 - A.5.1 Tarief en bijkomende kosten
 - A.5.2 Declaratie
- A.6 Klanttevredenheid
 - A.6.1 Klanttevredenheidsmeting

Ook dient de MfN-registermediator van tevoren een zelfevaluatie uit te voeren met daarin zijn/ haar sterke punten en verbeterpunten en een plan van aanpak met betrekking tot verdere ontwikkeling. De 'zelfevaluatie' betreft de volgende vragen:

- A.7 Zelfevaluatie
 - A.7.1 Reflectie
 - A.7.2 Sterkte/zwakte analyse
 - A.7.3 Actiepunten ter verandering of verbetering van uw mediationpraktijk

Uiterlijk een week voor de datum van de Peer Review dient de zelfevaluatie te zijn uitgevoerd. Deze informatie is vervolgens online beschikbaar voor de reviewer, die de informatie gebruikt ter voorbereiding van de Peer Review.

In de uitvoeringsfase (het bezoek van 2,5 uur) vindt de daadwerkelijke Peer Review plaats. De Instructie Peer Review geeft daartoe een agenda, maar in praktijk kan met de volgorde van de onderwerpen worden gevarieerd, mits alle punten maar aan de orde komen. Allereerst wordt de praktijk van de MfN-registermediator beoordeeld aan de hand van de 'normen voor de mediationpraktijk' (dit is de eerdergenoemde kwalitatieve toets). Dit betreffen de antwoorden op vragen met betrekking tot de hierboven beschreven onderdelen A.1 tot en met A.6. Deze normen zijn voor een groot deel gebaseerd op bestaande regels zoals de MfN-gedragsregels, het MfN-mediationreglement en de Registratievoorwaarden van de SKM.³⁶ Voorts komen in deze fase de door de registermediator uitgevoerde mediations aan de orde, zowel kwantitatief als

³⁶ De MfN-gedragsregels zijn te vinden via de MfN-website op: https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/Gedragsregels_voor_de_MfN-registermediator.pdf (laatst bezocht 24 oktober 2016); het MfN-mediationreglement 2008 op: https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/MfN-mediationreglement_2008.pdf (laatst bezocht 24 oktober 2016).

kwalitatief. Dit gebeurt kwantitatief aan de hand van het door de registermediator zelf uitgedraaide overzicht 'aantal mediations'. Bij de kwalitatieve beoordeling vormen de MfN-gedragsregels het uitgangspunt. Ook eventueel ontvangen klachten worden tijdens het bezoek van de reviewer besproken. Daarnaast dient de MfN-registermediator zijn gevolgde permanente educatieactiviteiten (PE) aan te tonen, waaronder het bijhouden van vakkennis en het doen aan intervisie. Het door de registermediator uit te draaien 'PE-overzicht' is hiervoor de richtlijn. Het vereiste aantal mediations per jaar en het voldoen aan de PE-eisen vormt de kwantitatieve toets van de Peer Review. Met betrekking tot de verbetering van de dienstverlening werd aanbevolen dat de MfN-registermediator de tevredenheid/waardering van partijen meet. De SKM heeft daarvoor een 'model klanttevredenheidsmeting' beschikbaar gesteld via haar website. Het meten van klanttevredenheid is overigens vormvrij. Ten slotte komt de uitgevoerde zelfevaluatie aan de orde (zie hierboven A.7). De Peer Review wordt door de reviewer afgesloten met een mondelinge samenvatting van de bevindingen, de eventuele verbeterpunten en de vervolgpcedure.

In de verslagleggingsfase die volgt op het bezoek wordt een en ander op papier gezet. Allereerst legt de reviewer zijn of haar bevindingen met verbeterpunten vast in een conceptrapportage. Als basis voor die conceptrapportage gebruikt de reviewer de door de mediator ingevulde vragenlijst, waaraan de eigen bevindingen in de online Reviewtool worden toegevoegd. Daarna wordt de registermediator gevraagd om zijn/haar reactie te geven op de conceptrapportage, ook weer online in de Reviewtool. Deze reactie kan de reviewer aanleiding geven om de conceptrapportage aan te passen. De reviewer stelt vervolgens de definitieve rapportage op. Deze omvat in ieder geval de complete reactie van de mediator. Een medewerker van het SKM-bureau wordt vervolgens via de Reviewtool geïnformeerd dat de rapportage beschikbaar is voor beoordeling door de Reviewcommissie, waarbij alleen rapportages met een significante tekortkoming daadwerkelijk aan de Reviewcommissie worden voorgelegd. De registermediator ontvangt hiervan via de Reviewtool een afschrift. Uiterlijk vier weken na uitvoering van de Peer Review dient de definitieve rapportage gereed te zijn voor verzending naar de ambtelijk secretaris van de Reviewcommissie.

In de besluitvormingsfase ten slotte, beoordeelt de Reviewcommissie de rapportage inclusief de reactie van de mediator en neemt een beslissing. De MfN-registermediator ontvangt daarna een, naar de omstandigheden van het geval gemotiveerd, schriftelijk bericht over die beslissing van de Reviewcommissie.

3.3 Resultaten van de Peer Review

Uit bovenstaande beschrijving van de inhoud van de Peer Review blijkt een strikte scheiding tussen de uitvoering (door de reviewer) en de uiteindelijke beslissing (door de Reviewcommissie). Die Reviewcommissie heeft dan ook niet alleen tot taak om toezicht te houden op de uitvoering van de Peer Reviews en de eindrapportage te beoordelen, maar ook om mogelijke maatregelen vast te stellen in het geval er tekortkomingen zijn geconstateerd. Daarnaast behandelen zij in voorkomende gevallen bezwaar in eerste aanleg inzake een rapportage van de reviewer en behandelen zij eventuele klachten tegen het handelen van een reviewer. Regelmatig rapporteert de Reviewcommissie over de uitvoering van haar taken aan het bestuur van de SKM, in elk geval wanneer daartoe aanleiding bestond, bijvoorbeeld wanneer een beleidsbeslissing genomen moest worden of de praktijkvoering van de mediator wel of niet onder de onderhoudseisen van het MfN-register viel.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de normen die zijn gesteld. Die normen zijn verdeeld in twee categorieën: A en B. Vastgestelde tekortkomingen in A-normen zijn niet toegestaan en dienen binnen zes maanden aantoonbaar te zijn hersteld. Voorbeelden van A-normen zijn: het verstrekken van MfN-gedragsregels en -reglement (hierboven A.1.1), de beveiliging van vertrouwelijke gegevens (A.2.3) en normen betreffende het honorarium (A.5).³⁷ Voorbeelden van B-normen zijn: het aanmaken van een dossier (A.2.1) of een klanttevredenheidsmeting (A.6).³⁸ Ten hoogste twee vastgestelde tekortkomingen in B-normen zijn toegestaan. Indien drie of meer vastgestelde tekortkomingen in

³⁷ Alle A-normen op een rijtje zijn: alles vallende onder A.1, A.2.3, alles vallend onder A.3 en alles vallend onder A.5.

³⁸ Alle B-normen op een rijtje zijn: alles vallend onder A.2 (behalve A.2.3), alles vallend onder A.4 en A.6.

B-normen zijn geconstateerd, dan dienen deze binnen zes maanden aantoonbaar tot ten hoogste twee tekortkomingen gereduceerd zijn.³⁹

De uiteindelijke beslissing van de Reviewcommissie is in beginsel positief, indien geen tekortkomingen van de categorie A zijn geconstateerd en niet meer dan twee tekortkomingen van de categorie B. De beslissing luidt dan 'handhaven in het register'. Indien een of meer A-tekortkomingen zijn geconstateerd en/of drie of meer B-tekortkomingen kan de beslissing zijn: 1) vooralsnog handhaven in het register en uitvoeren van een herreview binnen zes maanden (dat kan schriftelijk door het aanleveren van aanvullende informatie of met een extra bezoek als de praktijk moet worden getoetst, bij voorkeur uitgevoerd door dezelfde reviewer); 2) vooralsnog handhaven in het register en op korte termijn uitvoeren van een herreview door een andere reviewer (een *second opinion*); 3) vooralsnog handhaven in het register en afleggen van een *assessment*; of 4) advies aan het SKM-bestuur om (o.g.v. het huidige art. 10 van de registratievoorwaarden inschrijving mediator) tot schrapping uit het MfN-register over te gaan.⁴⁰

Op moment van schrijven hebben 1.977 reviews plaatsgevonden. Exacte gegevens over de resultaten tot op dat moment kunnen niet gegeven worden, maar wat medio november wel duidelijk is geworden, is dat ca. 80% van alle reviewrapportages meteen zijn goedgekeurd (door het SKM-bureau, met een mandaat van de Reviewcommissie) en dat in ca. 20% van de gevallen de rapportage, als gevolg van geconstateerde tekortkomingen, aan de Reviewcommissie ter beoordeling is gestuurd.



Bron: Presentatie "Evaluatie onderzoek Peer Review", door Judith Emaus en Marc Simon Thomas op het Mediationcongres 2016.

³⁹ *Instructie Peer review voor de MfN-registermediator*, p.7.

⁴⁰ *Instructie Peer review voor de MfN-registermediator*, p.8.

Tijdens het Mediation Congres 2015, dat gehouden werd op 26 november van dat jaar, zijn wel meer gedetailleerde cijfers tot dan toe gepresenteerd. Op dat moment waren er in de periode van 2012 tot november 2015 in totaal 1.803 reviews geregistreerd. Daarvan is in 1.520 gevallen positief geoordeeld. In 283 gevallen is de rapportage naar de Reviewcommissie gestuurd en zijn de volgende beslissingen genomen:

Aantal geregistreerde reviews tot nov. 2015	1803
Totaal aantal beoordelingen door Reviewcommissie, waarvan:	283
Meteen goedgekeurd	31
Goedgekeurd met dien verstande dat...	73
Goedgekeurd na administratieve herreview	97
Goedgekeurd na herreview	34
Uitschrijving uit MfN-register	48

Bron: Presentatie "Kwaliteit en professionaliteit van 3000 registermediators", door Judith Emaus op het Mediation Congres 2015.

Met andere woorden, in 90%, oftewel (1.520 + 31 + 73=) 1.624 gevallen kon uiteindelijk inschrijving in het MfN-register onverkort gehandhaafd blijven; in (97 + 34=) 131 gevallen diende er 'gerepareerd' te worden; en in 48 gevallen leidde de Peer Review tot definitieve uitschrijving uit het register.

De meest voorkomende onderdelen waarop gerepareerd diende te worden, of waarop uitschrijving uit het register volgde, zijn enerzijds kwantitatieve eisen (dus bijvoorbeeld aantallen mediations) en anderzijds kwalitatieve eisen.⁴¹ In het laatste geval ging het vaak om zaken die spelen in de voorfase, zoals het verstrekken van MfN-gedragsregels en -reglement en de acceptatie, dit in samenhang met de aanvang van de mediation (A1.1 en A1.2 in combinatie met A.1.3 uit de in paragraaf 3.2 genoemde 'vragenlijst Peer Review'). Ook kwamen onvolkomenheden aan het licht in gevallen van beëindiging van de mediation (A.1.5), duidelijkheid over tarief en bijkomende kosten (A.5.1), de toestemming om derden in te schakelen en de geheimhoudingsverklaring van derden (A.3.1 en A.3.2). Tenslotte betrof het onvolkomenheden betreffende (het ontbreken van) een calamiteitenregeling of een klanttevredenheidsmeting (A.4.3 en A.6.1).

⁴¹ Bron: Rodelijnsdocument en gesprekken met Judith Emaus.

4. Uitkomsten van het onderzoek

4.1 Analyse reviewtool

In de online SKM Reviewtool kan door hen die daartoe gemachtigd zijn per mediator verschillende informatie worden ingezien. Zo zijn in het eerste scherm NAW-gegevens zichtbaar, alsmede de naam van de reviewer en de datum waarop de Peer Review is afgenomen; ten slotte wordt de status van het dossier weergegeven (de meeste staan op 'reviewdossier gesloten', een enkeling heeft de dossierstatus 'wacht op beoordeling'). Doorklikken op een individueel dossier levert alle ingevulde dossierstukken op, zoals de antwoorden op de vragen A.1 tot en met A.6, aangevuld met de bevindingen van de reviewer, de zelfevaluatie (A.7), maar ook:

- B.1 Uitgevoerde mediations
- B.2 Gevolgde PE-activiteiten
- B.3 Samenvatting bevindingen reviewer
- B.4 Reactie reviewer na reactie mediator op conceptrapportage
- C.1 Reactie mediator
- C.2 Beoordeling review door Reviewcommissie
- D.1 Besluit Reviewcommissie

De veronderstelling bij aanvang van het evaluatie onderzoek was dat met name de reacties van de mediator (C.1) wel eens informatie zouden kunnen opleveren omtrent hoe de Peer Review is ervaren (ook al betrof die vraag C.1 slechts een reactie op de bevindingen en de rapportage van de reviewer). Om die reden is een systematische steekproef getrokken: van elke 25 dossiers is de eerste geopend (dus volgnummer 1, volgnummer 26, volgnummer 51, etc.). In totaal zijn op die manier 78 dossiers geselecteerd. Alle 78 antwoorden op vraag C.1 zijn vervolgens in een apart document onder elkaar gezet en geanalyseerd.

Helaas bleek de veronderstelling niet juist te zijn en werd conform de vraagstelling vooral een reactie gegeven op de rapportage zelf. De antwoorden op vraag C.1 van de Peer Review leveren niet of nauwelijks informatie op over de vraag hoe de mediators (en de reviewers) een en ander hebben ervaren. Van de 78 voorbeelden bleek een derde (in 26 gevallen) überhaupt geen reactie te hebben gegeven. In

de overige 52 gevallen waarin wel een reactie is gegeven bleek de meerderheid van die reacties te gaan over de inhoud van de conceptrapportage. Ontbrekende gegevens werden aangevuld, vermeende foutieve opmerkingen werden gecorrigeerd, of aanvullende argumenten werden aangedragen voor het (nog) niet helemaal voldoen aan de normen. In een aantal gevallen werd gerefereerd aan 'een prettig gesprek'. En slechts een enkeling gaf aan er ook wat van geleerd te hebben, maar deed dat dan weer in bewoordingen als: 'goed om weer eens over het vak te praten'. Kortom, als er al iets uit de reacties van de mediators te halen valt, dan is het dat wanneer een waardeoordeel werd uitgesproken, dit een positieve was, maar dat amper iets te zeggen valt over het behalen van het doel van de Peer Review. Dat wil overigens niet zeggen dat het een nutteloze exercitie is geweest. In tegendeel; in deze eerste fase van het onderzoek was het heel nuttig om een inhoudelijk inzicht te krijgen in het reviewproces. Deze *in depth* informatie bleek heel goed van pas te komen in de volgende fasen van het onderzoek.

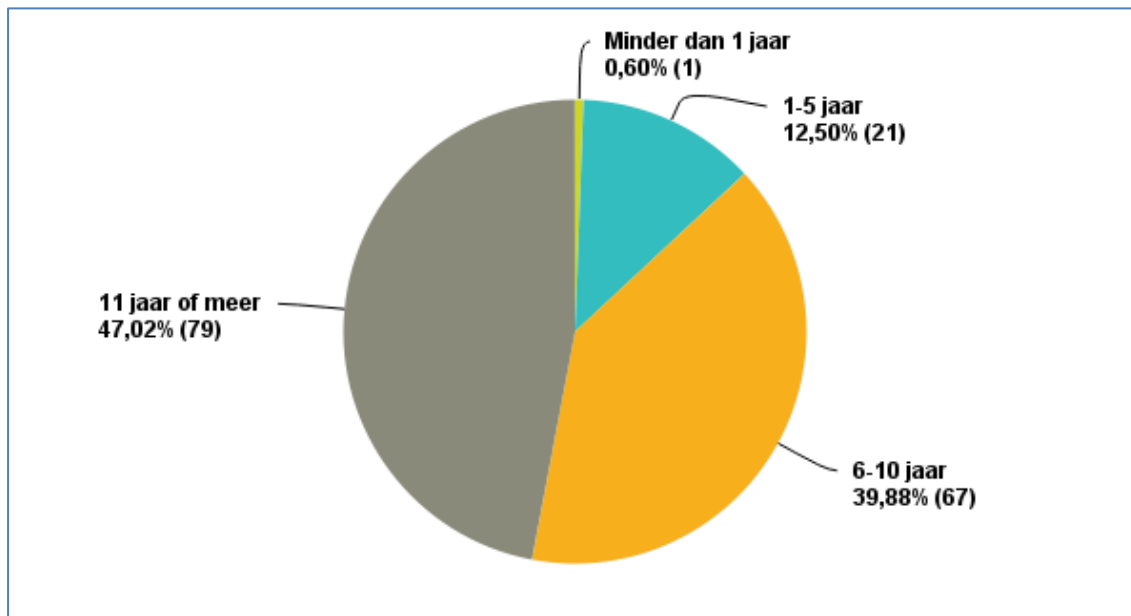
4.2. Analyse enquêtes onder mediators

Half juli (met twee herinneringen in augustus) is aan 400 mediators en aan 35 reviewers vanuit het SKM-bureau een mail gestuurd met daarin een link naar de online enquête (zie Bijlage C en Bijlage D voor de vragen die in de enquête voor mediators, respectievelijk reviewers zijn gesteld). Bij de 400 mediators is vervolgens gestreefd naar een evenredige deelname per jaar, door uit elk kalenderjaar waarin de Peer Review is uitgevoerd 100 mediators te vragen om aan de enquête deel te nemen. Dit is gedaan omdat verondersteld kan worden dat mediators die vier jaar geleden zijn gereviewd een andere herinnering hebben dan zij die meer recent een Peer Review hebben ondergaan. Om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen is daarom voor deze spreiding gekozen.

De mediators hebben 31 vragen ter beantwoording voorgelegd gekregen, die onderverdeeld zijn in de onderwerpen: Algemeen, Voorbereidingsfase, Online invullen vragenlijst en zelfevaluatie, Uitvoering, Verslaglegging Review, Online Reviewtool, Kosten en als laatste Peer Review. Hieronder worden de antwoorden die op vragen behorende bij deze verschillende onderwerpen besproken.

Mediators – Algemene vragen

De eerste vraag betrof het moment van registratie bij de MfN of haar voorganger het NMI. De tweede vraag betrof het aantal jaren ervaring van de mediator: <1 jaar, 1-5 jaar, 6-10 jaar en >11 jaar. In onderstaand taartdiagram is die verdeling te zien.

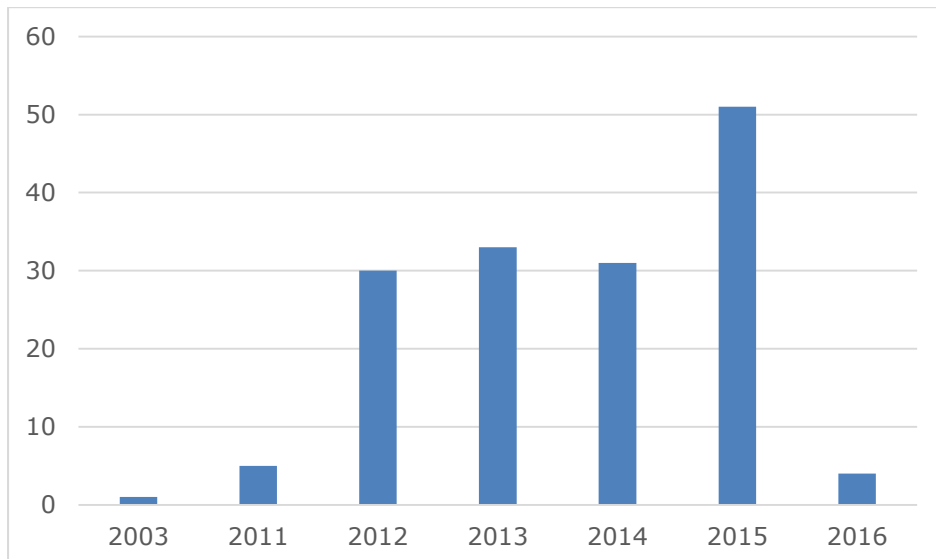


Figuur 1. Vraag 2: Hoeveel jaar ervaring heeft u als mediator?

Uit het diagram blijkt dat iets minder dan de helft van de geënquêteerden 11 of meer jaar ervaring had als mediator; iets minder dan de helft 10 jaar of minder (slechts 1 deelnemer gaf aan minder dan een jaar ervaring te hebben, maar dat bleek de tester te zijn geweest). Voor de cijfermatige details die ten grondslag liggen aan dit plaatje, verwijzen wij u naar Bijlage G. De vraag naar jaren ervaring is gesteld omdat wij de hypothese hadden dat er wel eens verschil in de overige antwoorden zou kunnen zitten tussen mediators met veel en met weinig jaren ervaring. Die hypothese is overigens verworpen,⁴² alle groepen hebben hetzelfde gereageerd in de enquête.

⁴² Om de verschillende groepen te vergelijken zijn voor alle gestelde vragen een ANOVA test gedaan. Uit deze ANOVA blijkt alleen een significant verschil op vraag 5. "Ik vind intercollegiale toetsing een nuttig instrument", $F(2, 160) = 3.14, p = .046, \eta^2 = .038$. De effectgrootte ($\eta^2 = .038$) houdt in dat er een klein effect is. Uit de gegevens van de post hoc test (een vervolgt test van de ANOVA om erachter te komen welke groepen significant van elkaar verschillen) blijkt dat de groep van 1-5 jaar significant verschilt van de groep van 11 jaar of meer. Voor alle andere vragen die in de enquête gesteld zijn, is er geen significant verschil tussen de drie groepen (drie groepen, want de tester die minder dan 1

De derde vraag betrof het jaar van uitvoering van de Peer Review en de vierde vraag het jaar van ontvangst van het besluit van de Reviewcommissie, althans, volgens de herinnering van de geënquêteerden.



Figuur 2. Vraag 3: in welk jaar heeft de uitvoering van uw Peer Review plaats gevonden?

Bovenstaande grafiek laat zien dat er uit de jaren 2012, 2013 en 2014 volgens de herinnering van de geënquêteerden een ongeveer gelijk aantal heeft mee gedaan (resp. 30, 33 en 31), en dat het jaar 2015 (51) het meest vertegenwoordigd is in de enquête.⁴³ Vervolgens is onder de noemer 'Algemeen' gevraagd in hoeverre men intercollegiale toetsing in zijn algemeenheid waardeert als een nuttig instrument. De 166 deelnemers die deze vraag hebben ingevuld, waarden intercollegiale toetsing met gemiddeld een 3,81 op een schaal van 1 tot en met 5 (zie Bijlage G).⁴⁴ Dit is naar de mening van de onderzoekers een eerste indicatie

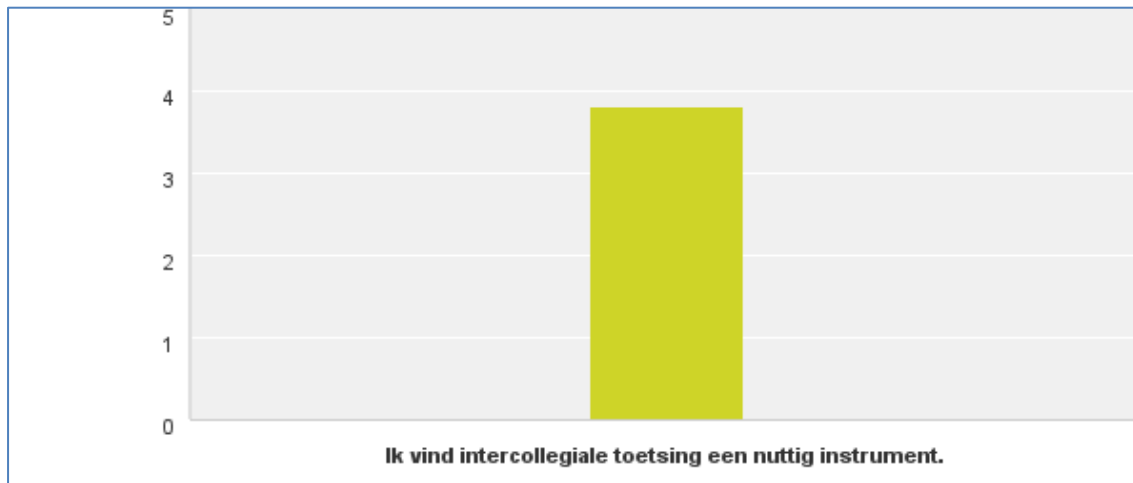
jaar ervaring heeft aangegeven is uiteraard niet als groep meegenomen). Wij denken dat het verschil dat wel gevonden is op de vraag "Ik vind intercollegiale toetsing een nuttig instrument" verwaarloosbaar is, omdat het én een erg klein verschil is én omdat er op de andere 29 vragen die gesteld zijn geen significant effect gevonden is.

⁴³ Daar waar 2003 is ingevuld veronderstellen wij een typefout, die hebben we dan ook verder buiten beschouwing gelaten. Daar waar 2011 is ingevuld vermoeden wij een vergissing of verkeerde herinnering, aangezien het Peer Review pas in 2012 van start is gegaan. Tussen de 4 mensen die 2016 hebben ingevuld zit ook onze tester. Verder hebben 15 mensen niks ingevuld. 1 (2003) + 5 (2011) + 30 (2012) + 33 (2013) + 31 (2014) + 51 (2015) + 4 (2016) + 15 (missing) = 170.

De antwoorden op vraag 4. Jaar waarin besluit is ontvangen, zijn de antwoorden: 2012 (16), 2013 (34), 2014 (28), 2015 (48), 2016 (8), niet ingevuld (36).

⁴⁴ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

van het algemeen positieve oordeel onder gereviewden over het kwaliteitsinstrument Peer Review.

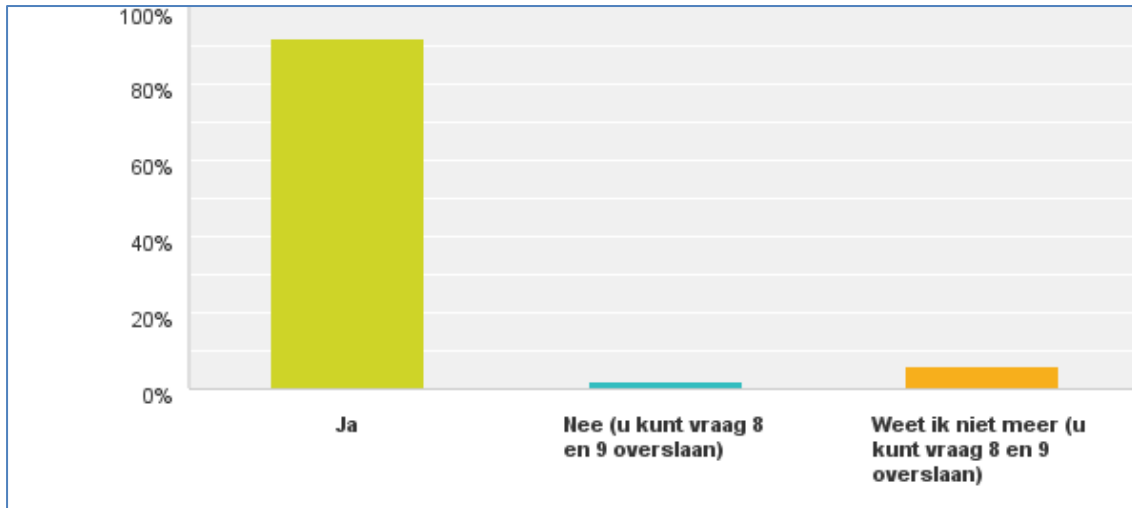


Figuur 3. Vraag 5: Reageer op de volgende stelling: Ik vind intercollegiale toetsing een nuttig instrument.

Om die positieve houding enigszins te kunnen duiden is vervolgens de zesde, open vraag gesteld naar de verwachtingen die vooraf leefden bij de mediators. Uit Bijlage H valt op te maken dat het merendeel van de geënquêteerden een al dan niet strenge 'toetsing' of 'controle' verwachtte, waarbij overigens uit de antwoorden lijkt op te maken dat er verschillende percepties bestonden of deze toetsing/controle nou louter 'het volgen van de regeltjes' betrof en/of een inhoudelijke, kwalitatieve check. Een ander relatief groot deel verwachtte een collegiaal gesprek, al dan niet aangevuld met tips of leermomenten. Slechts een klein deel geeft aan dat er geen of andersoortige verwachtingen leefden.

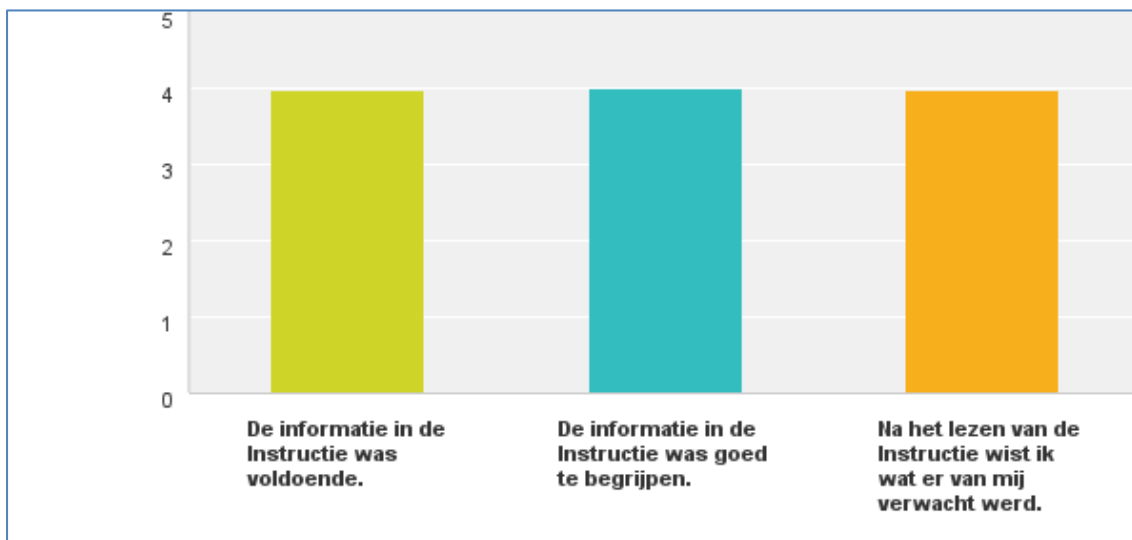
Mediators – Voorbereidingsfase

De vragen die aan de geënquêteerden over de Voorbereidingsfase zijn gesteld begonnen met een gesloten vraag naar de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*, namelijk of daar wel kennis van genomen was. Uit onderstaand diagram blijkt dat een ruime meerderheid (92,1%, zie Bijlage G) daar bevestigend op heeft geantwoord.



Figuur 4. Vraag 7: Heeft u voorafgaand aan de uitvoering van de Peer Review kennisgenomen van de Instructie?

Aanvullend werd gevraagd hoe men die *Instructie* inhoudelijk waardeerde. Op een schaal van 1 tot en met 5 waardeerde men de informatie die in die *Instructie* werd verstrekt positief, met een score van 3,98 (zie Bijlage G).⁴⁵ Dit gold eveneens voor de begrijpelijkheid van die informatie (3,99) en ook voor de verwachtingen die daarmee waren gewekt (3,98), zie onderstaande diagram.



Figuur 5. Vraag 8: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

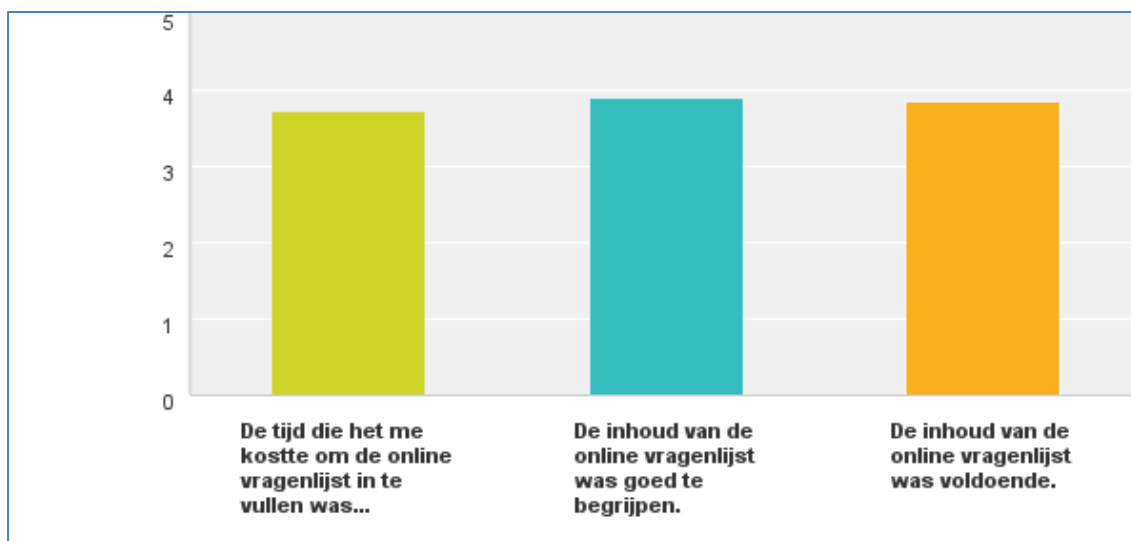
Ten slotte is gevraagd of men nog bepaalde zaken miste in die *Instructie*. Op deze open, negende vraag zijn slechts 13 suggesties gegeven (zie Bijlage H). Een viertal daarvan geeft – in verschillende bewoordingen – aan dat vooraf meer

⁴⁵ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

duidelijkheid gegeven had kunnen worden over de verhouding tussen controlerende vragen over het naleven van regels en een gesprek over de meer inhoudelijke kant van mediations. De overige reacties lopen te veel uiteen of zijn te geval specifiek om te kunnen clusteren.

Mediators – invullen online vragenlijst en zelfevaluatie

Nadat de Voorbereidingsfase is bevestigd, is een viertal vragen gesteld over het online bekijken en invullen van de vragenlijst en de zelfevaluatie. Om dit 'huiswerk' voorafgaand aan het daadwerkelijke bezoek van de reviewer te kunnen doen, heeft de mediator destijds inlogcodes ontvangen om gebruik te kunnen maken van de online Reviewtool. De vragen A.1 tot en met A.7 in die Reviewtool (zie hiervoor paragraaf 3.2) betroffen de standaardonderdelen van een mediation (van acceptatie, dossierbeheer, geheimhouding tot klanttevredenheid) en een zelfevaluatie. De eerste vraag die in de enquête hierover is gesteld betrof de inhoud van de vragenlijst, de begrijpelijkheid van die inhoud en de beleving van het tijdsbeslag.



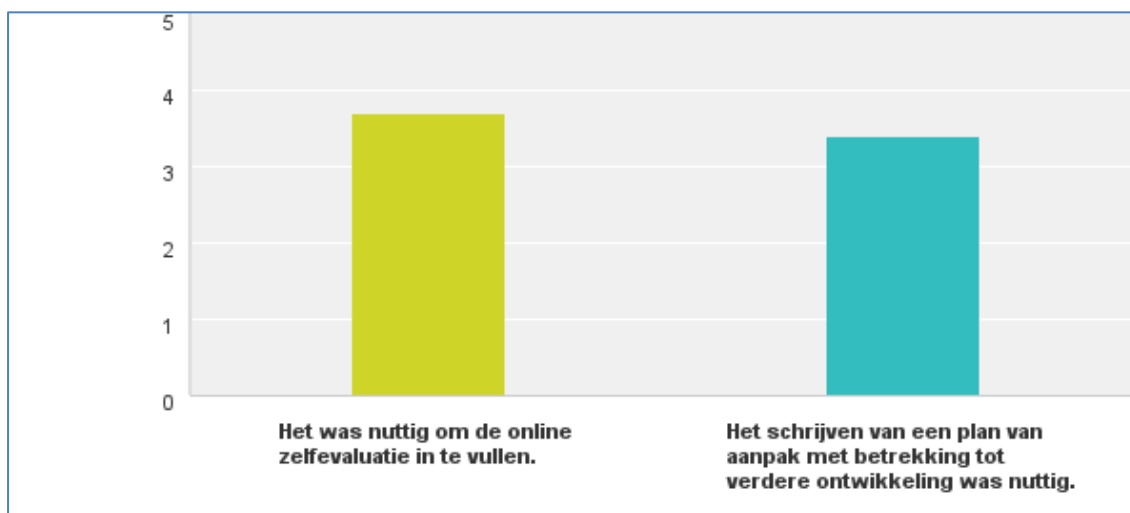
Figuur 6. Vraag 10: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Op een schaal van 1 tot en met 5 werd de inhoud van de vragenlijst met een 3,86 (zie Bijlage G), de begrijpelijkheid met een 3,90 en het tijdsbeslag met een 3,72 gewaardeerd.⁴⁶ Ook hieruit blijkt een positieve waardering van de geënquêteerden. Aanvullend is in de open vraag 11 gevraagd of men nog bepaalde

⁴⁶ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

zaken miste (zie Bijlage H). Hier is door slechts negen geënquêteerden gebruik van gemaakt, waarbij in een viertal gevallen gesuggereerd werd om meer ruimte te bieden aan diversiteit en/of uitzonderingsgevallen (i.c. complexe zaken, verschil mediation en bemiddeling, specialistische kennis en verschil in soorten mediation overeenkomsten).

Vervolgens werd gevraagd in hoeverre men het als nuttig heeft ervaren om met betrekking tot vraag A.7 een zelfevaluatie in te vullen en een plan van aanpak met betrekking tot verdere ontwikkeling te schrijven. Het doen van een zelfevaluatie werd op een schaal van 1 tot en met 5 met een 3,71 gewaardeerd (zie Bijlage G) en het schrijven van een plan van aanpak met een 3,39.⁴⁷



Figuur 7. Vraag 12: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

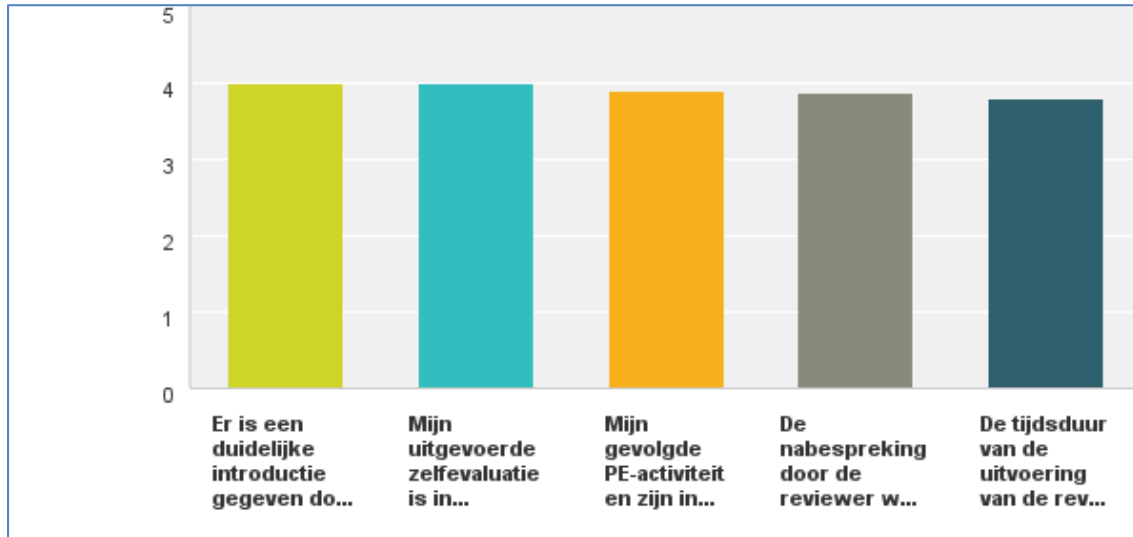
Als laatste werd in een open vraag 13 gevraagd of de geënquêteerden nog tips en/of aanvullingen hadden op de online zelfevaluatie. De slechts negen reacties (zie Bijlage H) geven daar geen eenduidig antwoord op.

Mediators – Uitvoering

Het vierde onderwerp dat werd bevroegd betreft de Uitvoering van de Peer Review. Wat wij wilden weten is hoe het bezoek van de reviewer tijdens de uitvoeringsfase werd beoordeeld. De eerste vraag betreffende dit onderwerp betreft de introductie zoals die door de reviewer is gegeven, de bespreking van de voorbereide zaken (zoals zelfevaluatie en PE-activiteiten), de nabespreking en het

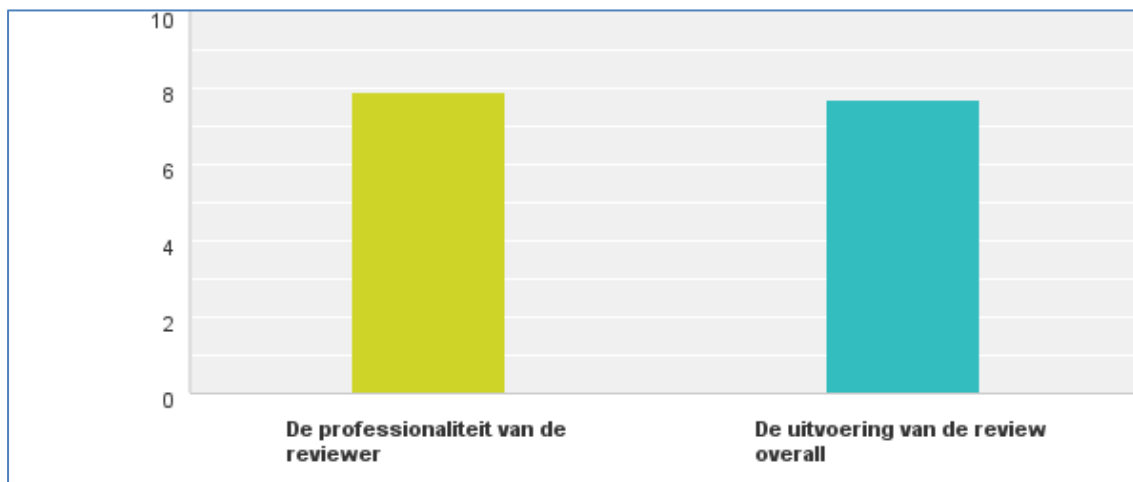
⁴⁷ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

tijdsbeslag. Eigenlijk werd hiermee de agenda zoals verwoord in de *Instructie Peer Review* bevraagd. Op een schaal van 1 tot en met 5 werd positief geoordeeld (introductie: 3,99; bespreken zelfevaluatie en PE-activiteiten: 3,99, respectievelijk 3,91; de nabespreking: 3,87; en het tijdsbeslag: 3,79 – zie ook Bijlage G).⁴⁸



Figuur 8. Vraag 14: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Ook werd de geënquêteerden gevraagd om de reviewer te beoordelen door een 'rapportcijfer' van 1 tot en met 10 te geven voor de professionaliteit van de reviewer en de uitvoering van de review *overall*.



Figuur 9. Vraag 15: Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven?

⁴⁸ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

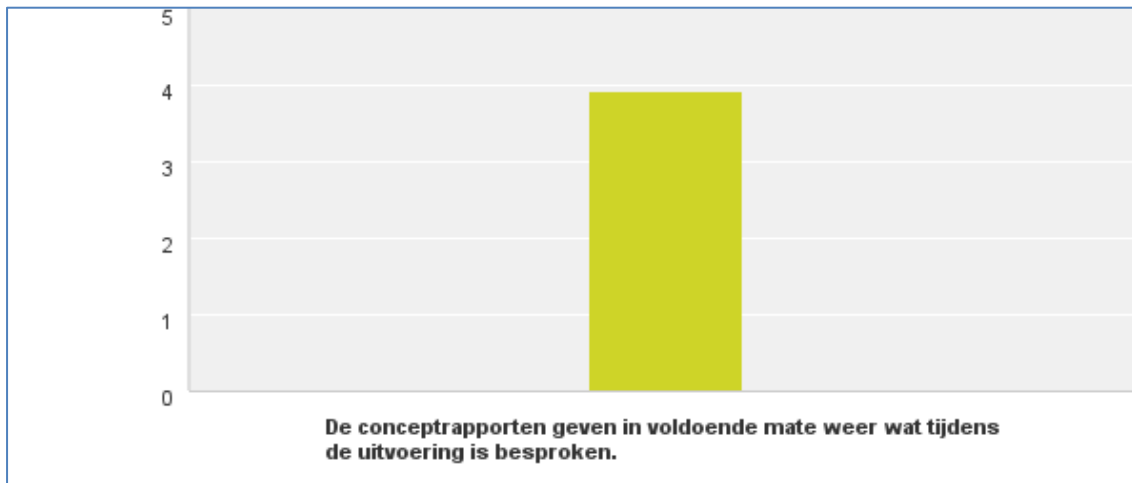
Uit bovenstaande diagram valt te lezen dat de reviewer het 'rapportcijfer' 7,9 kreeg en de review *overall* het 'rapportcijfer' 7,7 (zie Bijlage G). Vervolgens werd in de open vraag 16 gevraagd naar eventuele verbeterpunten voor de uitvoering van de Peer Review. Hier tekent zich een eerste verschil af tussen wat er op de gesloten vragen en de open vraag is geantwoord. Wordt er op een schaal van 1 tot en met 5 overal bijna een 4 gescoord en geven de 'rapportcijfers' het positieve beeld van een 8, de antwoorden op de open vraag laten een kritischer beeld zien. In totaal hebben 115 van de 169 geënquêteerden vraag 16 beantwoord: 47 geven geen antwoord of volstaan met een 'nee', 68 hebben de moeite genomen om een inhoudelijk antwoord te geven. Van die 68 geeft een aantal aan geen verbeteringen te zien. Met andere woorden, samen met de 47 'weet niet'/'nee' antwoorden lijkt een minimale meerderheid geen verbeteringen voor te stellen en daarmee in lijn met de gesloten vragen te antwoorden. Daarentegen geeft een groot deel toch wel aan verbeterpunten te zien, terwijl een klein aantal geënquêteerden de gelegenheid neemt om zeer kritisch op de Peer Review te reageren. De voorgestelde verbeteringen (zoals door de onderzoekers geclusterd) betreffen: 1) voorstellen tot beperking van het tijdsbeslag en de kosten; 2) aanbevelingen ten aanzien van de vergroting van de uniformiteit en de objectiviteit van de reviewer; 3) adviezen gegeven met betrekking tot de verhouding tussen vragen die de bedrijfsvoering betreffen en vragen die de inhoud van de mediations betreffen; en 4) daarnaast wordt bepleit beter rekening te houden met specialismen en uitzonderingen. Een enkeling geeft er blijk van in het geheel geen heil te zien in het kwaliteitsinstrument Peer Review.

Mediators – verslaglegging review

Het vijfde onderwerp dat in de enquête onder mediators is bevraagd betrof de Verslaglegging. Na het bezoek, de uitvoering van de Peer Review, heeft de reviewer zijn of haar bevindingen met eventuele verbeterpunten vastgelegd in een conceptrapportage. De gereviewde MfN-mediator kon daar vervolgens op reageren, waarna een en ander werd vastgelegd in een eindrapport. Over deze fase van het reviewproces gingen de volgende enquêtevragen.

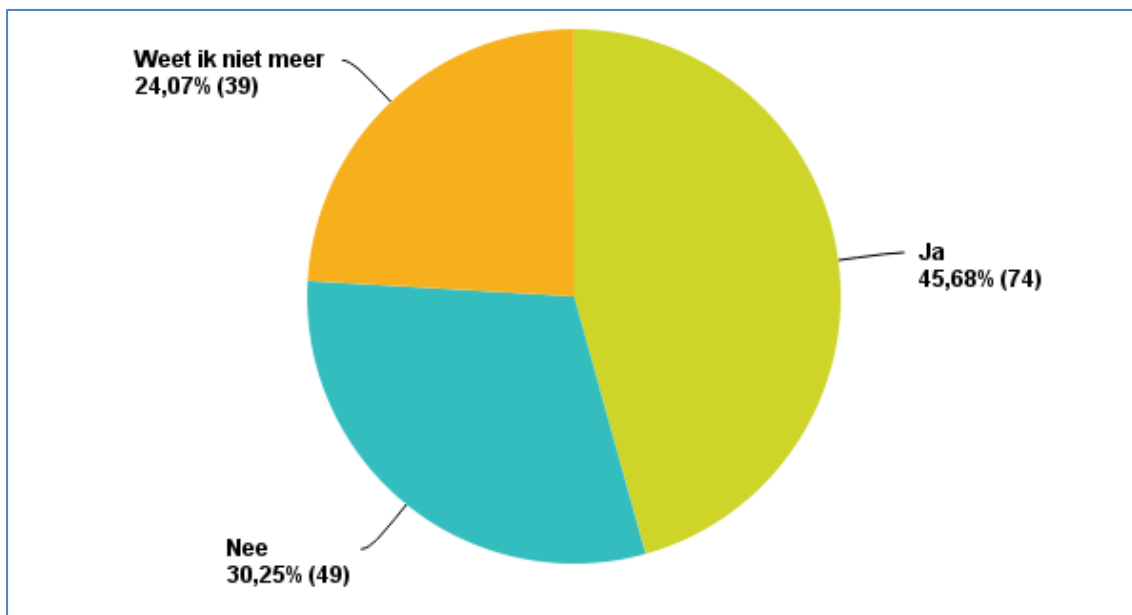
De eerste vraag betrof de conceptrapportage. De geënquêteerde kon aangeven in hoeverre volgens zijn of haar beleving het conceptrapport in voldoende mate een

schriftelijke weergave betrof van hetgeen tijdens de Peer Review was besproken. Op een schaal van 1 tot en met 5, scoorde men een 3,93 (zie Bijlage G).⁴⁹



Figuur 10. Vraag 17: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling.

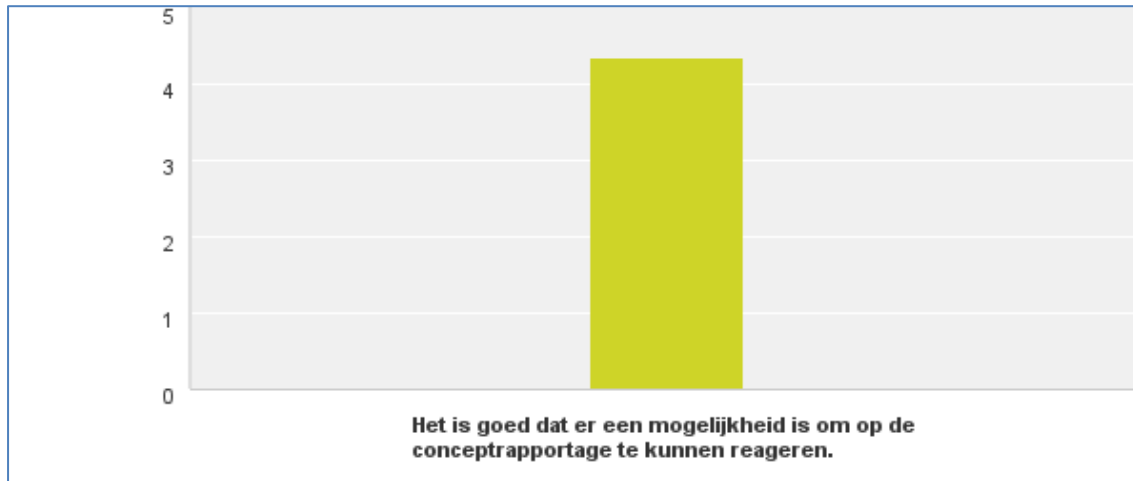
Op de vraag of men vervolgens ook gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om op het conceptrapport te reageren, antwoordt 46% 'ja', 30% 'nee' en 24% 'weet niet meer'.



Figuur 11. Vraag 18: Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op het concept te reageren?

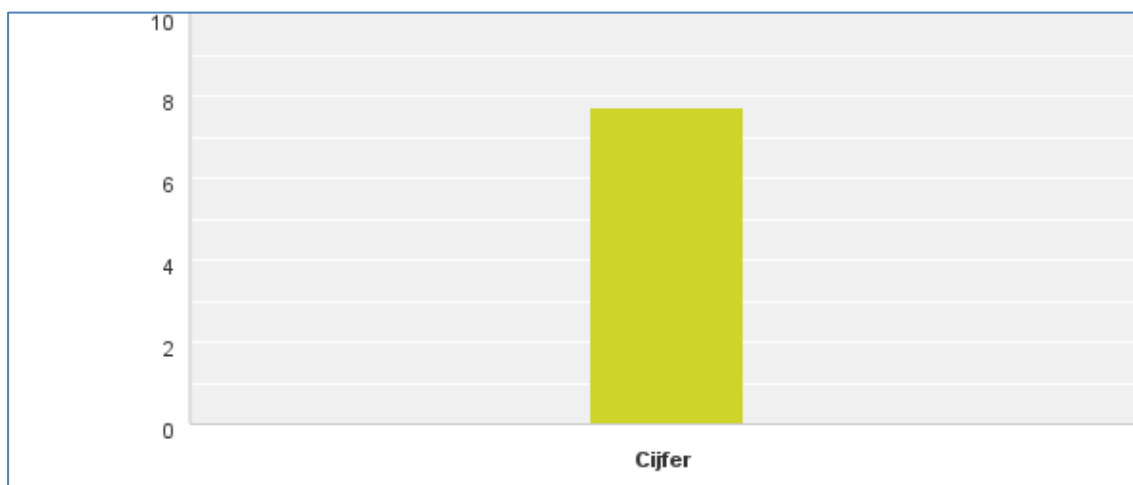
⁴⁹ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

De vraag in hoeverre men het als nuttig heeft ervaren om überhaupt op dat conceptrapport te kunnen reageren wordt zeer positief beantwoord. Op een schaal van 1 tot en met 5, scoorde men een 4,35 (zie Bijlage G).⁵⁰



Figuur 12. Vraag 19: Het is goed dat er een mogelijkheid is om op de conceptrapportage te kunnen reageren.

Vraag 20 ten slotte betrof het 'rapportcijfer' voor de reviewrapportage.



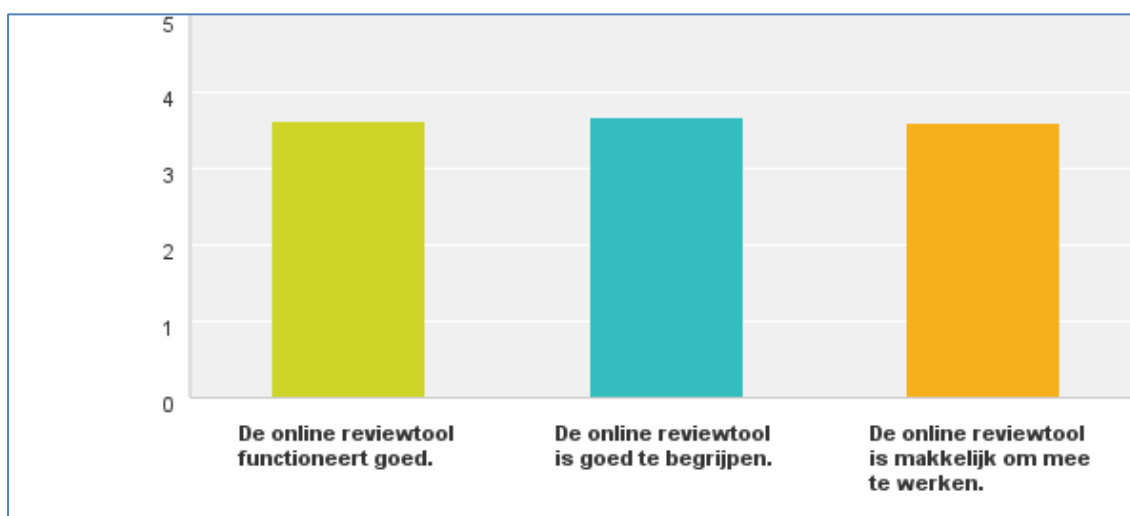
Figuur 13. Vraag 20: Welk cijfer van 1 t/m 10 geeft u aan de kwaliteit van de reviewrapportage?

Op een schaal van 1 tot en met 10 krijgt de reviewrapportage een 7,7 van de geënquêteerden. Hiermee kan volgens de onderzoekers geconcludeerd worden dat er in de herinnering van de geënquêteerden niet veel is aan te merken op de fase van rapporteren.

⁵⁰ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

Mediators – online Reviewtool

Het zesde onderwerp van de enquête betreft de online Reviewtool. Zoals hiervoor in paragraaf 3.1 is geschetst kende deze tool in het begin nog wel wat kinderziektes. De vraag is of de herinnering daaraan in de antwoorden op de enquêtevragen terug is te zien. Op de gesloten vraag over het functioneren van de tool, de begrijpelijkheid van de tool en de werkbaarheid van de tool, scoorde men op een schaal van 1 tot en met 5: 3,63, 3,67, respectievelijk 3,59 (zie Bijlage G).⁵¹ Met een afgerond gemiddelde van 3,6, lijkt de online Reviewtool iets minder te scoren dan de voorgaande onderwerpen.



Figuur 14. Vraag 21: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

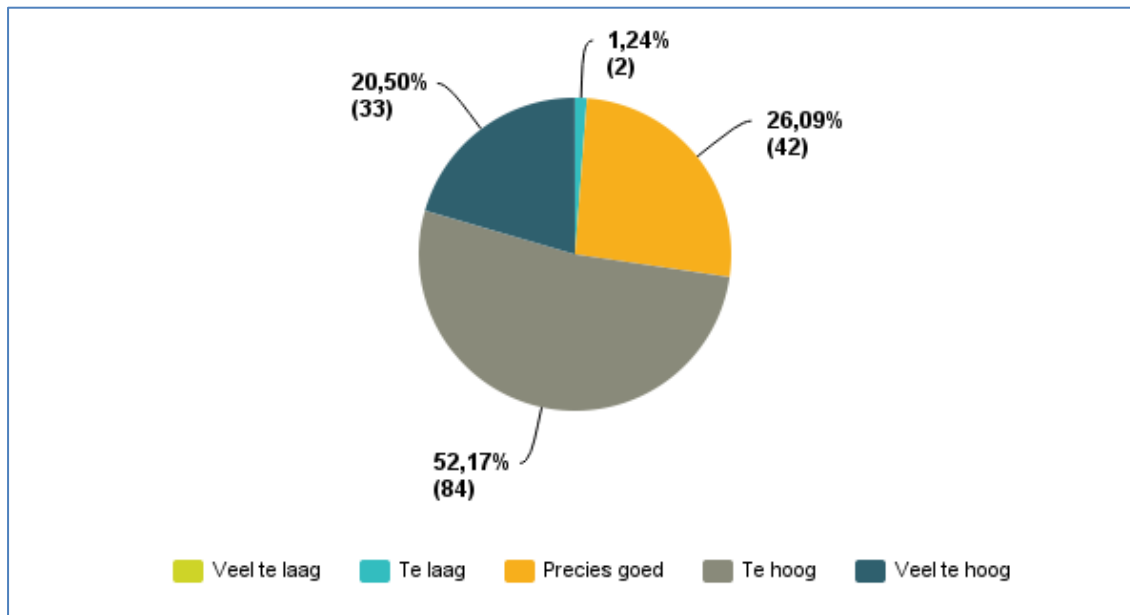
Als echter in de open vraag 22 (Bijlage H) vervolgens gevraagd wordt naar suggesties voor verbetering, dan blijken slechts 20 geënquêteerden die vraag inhoudelijk te hebben beantwoord, waarbij niet echt een eenduidig beeld valt te destilleren.

Mediators – kosten

Het zevende onderwerp van de enquête betreft de kosten. Bij de antwoorden op de open vraag 16 (verbeterpunten voor de *uitvoering* van de Peer Review) werd al af en toe gesuggereerd dat men de kosten aan de hoge kant vond. Op de vraag 'hoe waardeert u de kosten van de Peer Review' op een schaal van 1 tot en met 5, vindt ruim 52% de kosten te hoog en een dikke 20% vindt de kosten zelfs veel

⁵¹ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

te hoog. Niet geheel verrassend, maar een indicatie dat de beleving van de Peer Review niet op alle vlakken even positief is.



Figuur 15. Vraag 23: Hoe waardeert u de kosten van de Peer Review?

Mediators – Peer Review

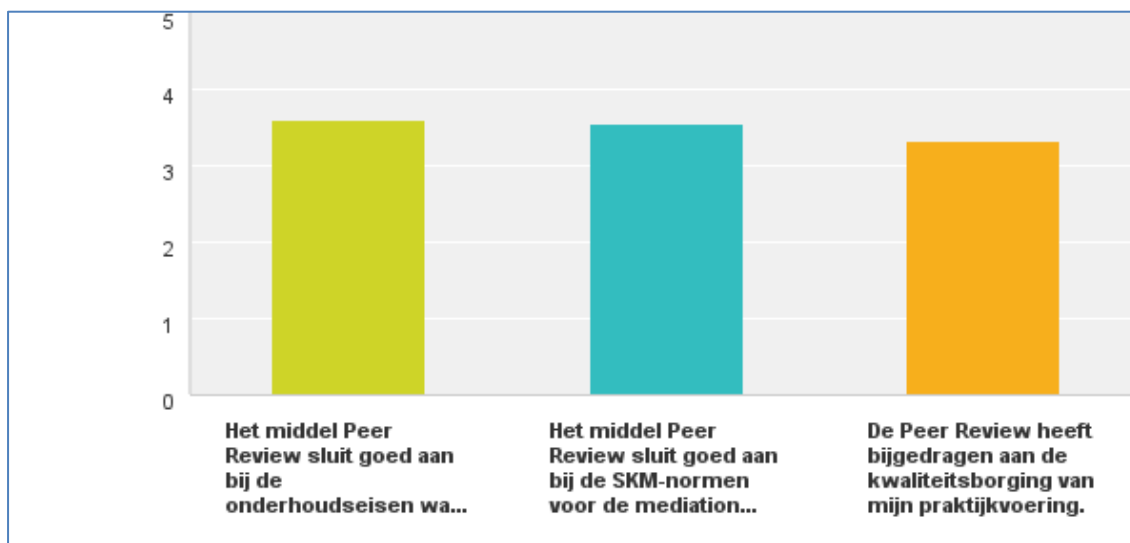
Als laatste onderwerp is het doel van de Peer Review bevestigd, namelijk in hoeverre het kwaliteitsinstrument heeft bijgedragen aan de borging en verbetering van kwaliteit. De eerste set vragen die bij dit onderwerp is gesteld betrof: a) de vraag in hoeverre de Peer Review aansluit bij de MfN-onderhoudseisen (kwantitatief);⁵² b) de vraag in hoeverre de Peer Review aansluit bij de kwalitatieve normen voor de mediationpraktijk;⁵³ en c) de vraag in hoeverre de Peer Review (daardoor) heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van de praktijkvoering van de geënquêteerde. Op een schaal van 1 tot en met 5 scoorden deze vragen 3,60, 3,55 en 3,33,⁵⁴ zie ook Bijlage G. Met name het antwoord op de vraag betreffende de kwaliteitsborging, nota bene één van de doelen van de Peer Review, is interessant. Zeker wanneer daarbij ook de antwoorden op de open

⁵² Deze MfN-onderhoudseisen zijn destijds expliciet in de *Instructie Peer Review* opgenomen in Bijlage A en betreffen de negen mediations in drie jaar (met alle randvoorwaarden die daaraan gesteld worden), de PE-punten en dus ook de Peer Review.

⁵³ Dit betreffende A- en B-normen zoals toegelicht in paragraaf 3.2 en paragraaf 3.3.

⁵⁴ De keuzes waren: helemaal mee oneens – mee oneens – niet eens/niet oneens – mee eens – helemaal mee eens.

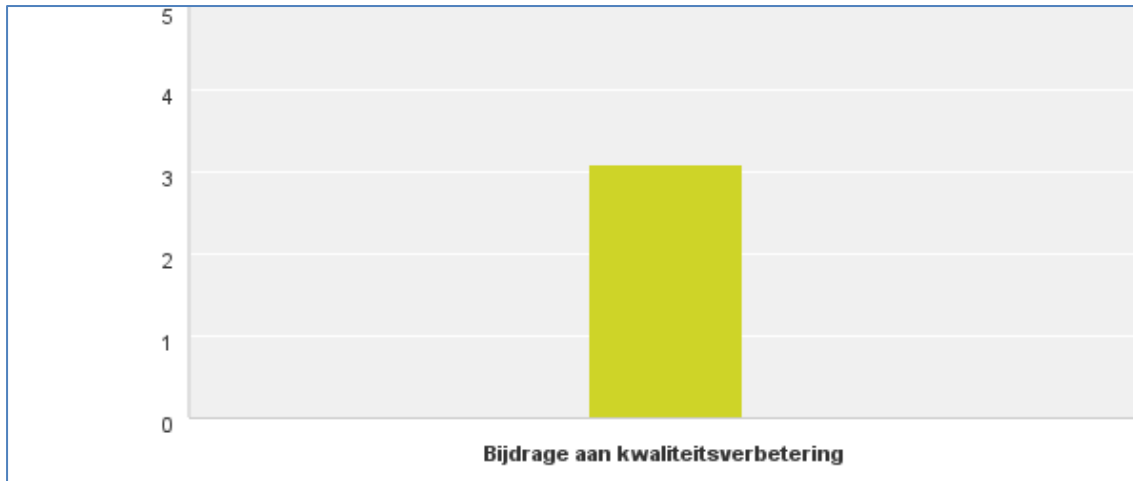
vraag 25 "Kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging" worden meegenomen (zie Bijlage H).



Figuur 16. Vraag 24: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

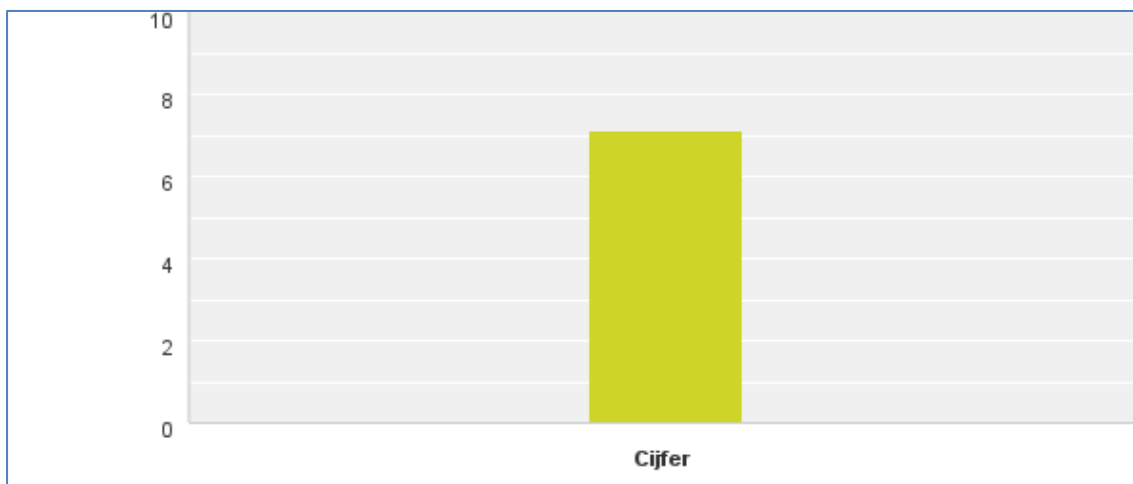
Op de gesloten vraag over de bijdrage aan de Peer Review aan de kwaliteitsborging wordt gemiddeld met een 3+ geoordeeld, terwijl het merendeel van de antwoorden op de open vraag een positief beeld laat zien (terwijl ook hier overigens wel een aantal neutrale of zelfs uitgesproken negatieve reacties vielen te noteren). Door de antwoorden op de open vraag te betrekken op de 3+ van de gesloten enquêtevraag, stellen wij vast dat in het kader van de kwaliteitsborging men het over het algemeen lijkt te waarderen dat men 'gedwongen' werd om toch weer eens een keer de puntjes op de i te zetten.

De gesloten vraag die de kwaliteitsverbetering bevroegt leverde een score van 3,1 op (zie Bijlage G). De daaropvolgende open vraag: "Kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van uw praktijkvoering" bevestigt deze ietwat neutrale score. Een groot aantal reacties is positief, zonder dat daarbij echter specifiek wordt aangegeven wát er dan precies is verbeterd. Veel van de positieve antwoorden echoën het bij de borging al eerder gegeven antwoord betreffende 'de puntjes op de i'. Een even zo groot deel van de geënquêteerden geeft echter aan dat er door de Peer Review weinig tot niets in de praktijkvoering is veranderd. En ook hier vallen een aantal uitgesproken negatieve reacties op.



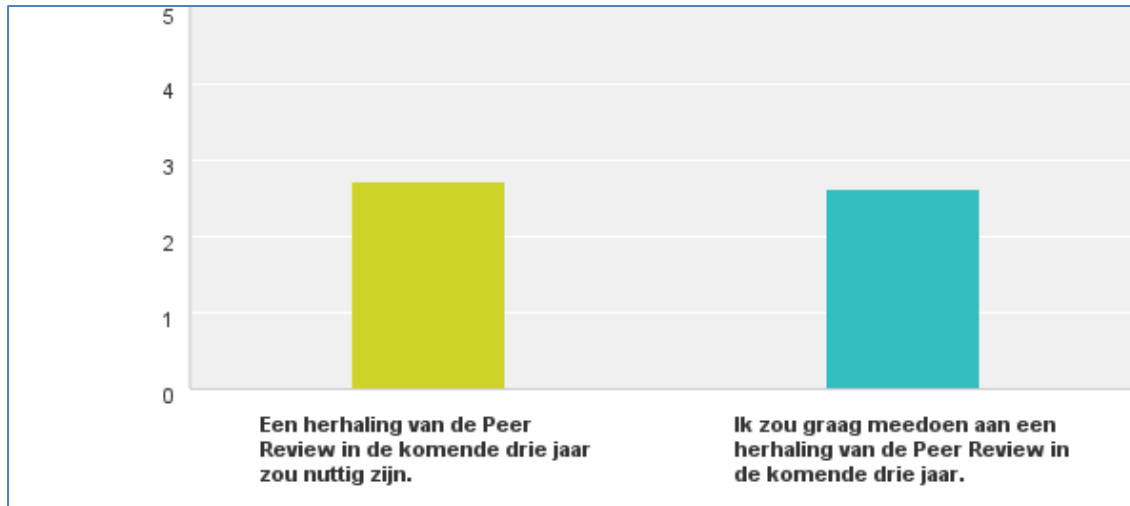
Figuur 17. Vraag 26: De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van mijn praktijk.

Op de vraag hoe men het kwaliteitsinstrument als geheel beoordeelde werd het 'rapportcijfer' 7 gegeven.



Figuur 18. Vraag 28: Welk cijfer van 1 t/m 10 geeft u aan de Peer Review als geheel?

Ten slotte is aan de mediators gevraagd om te reageren op de volgende stellingen: 'Een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar zou nuttig zijn' en 'ik zou graag meedoen aan een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar'. Op een schaal van 1 tot en met 5 werd hier met een 2,72, respectievelijk met een 2,62 op gescoord (zie Bijlage G). In vergelijking met de scores op alle voorgaande vragen valt hier op dat wanneer gevraagd wordt naar een herhaling van de Peer Review (in de huidige vorm) men niet overwegend enthousiast is.



Figuur 19. Vraag 29: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Tussenconclusie enquête onder mediators

De eerste tussenconclusie die getrokken kan worden is dat, gebaseerd op de enquêtes onder mediators, men positief over het kwaliteitsinstrument Peer Review oordeelt, zij het met hier en daar een kritische kanttekening. Op de vraag wat men van intercollegiale toetsing vindt, wordt op een schaal van 1 tot en met 5 een 4 (afgerond) gescoord. De *Instructie Peer Review* en het niveau van de vragen die worden gesteld scoren beiden ook een 4. Over het nut van het schrijven van een zelfevaluatie oordeelde men met een 3,5. De professionaliteit van de reviewer en uitvoering werden beide door de geënquêteerden met een 4 beoordeeld. Ook de conceptrapportage en de eindrapportage werden met een 4 beoordeeld. De online Reviewtool kreeg een 3,5 van de geënquêteerden, terwijl de kosten aan de hoge kant werden beoordeeld, 50% vindt de kosten 'te hoog' en 20% zelfs 'veel te hoog'. Daar waar het de kwaliteitsborging betreft, één van de doelen van de Peer Review lijkt men het nuttig te hebben gevonden om weer eens 'gedwongen' te worden om orde op zaken te stellen. Daar waar het de kwaliteitsverbetering als gevolg van de Peer Review betreft oordeelt men neutraal; weinigen geven aan dat er daadwerkelijk iets in de praktijkvoering is veranderd als gevolg van de Peer Review. Op de vraag of een herhaling van de Peer Review zinvol is, wordt met een 2,5 (afgerond) geoordeeld. Op basis van de enquête onder de mediators, krijgt de Peer Review als geheel het 'rapportcijfer' 7.

4.3 Analyse enquête onder reviewers

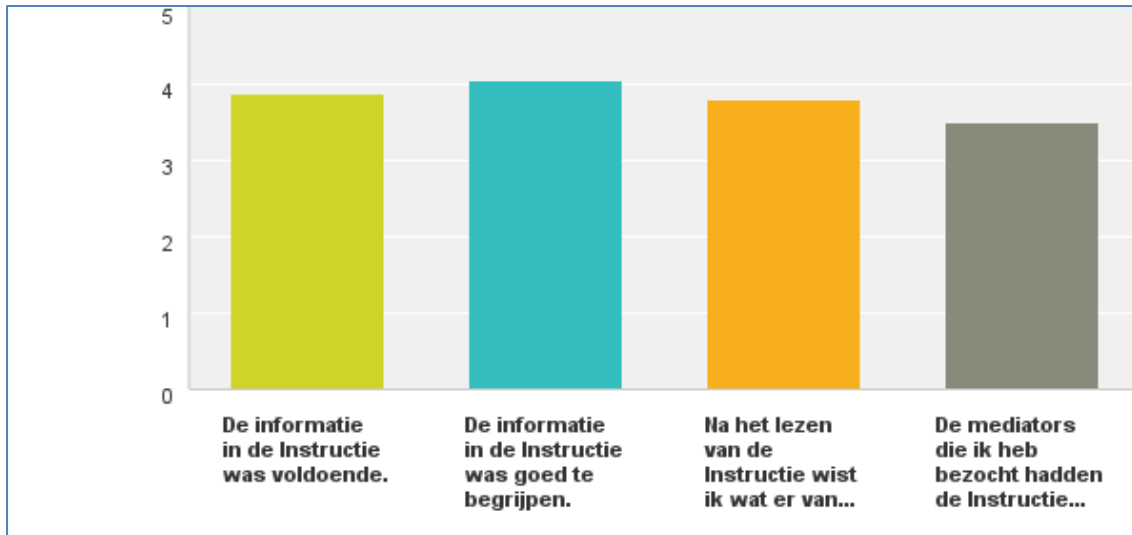
De 35 reviewers (waarvan er 27 hebben gereageerd) hebben 22 vragen ter beantwoording voorgelegd gekregen. Net als de mediators kregen zij eerst een aantal Algemene vragen voorgelegd en daarna vragen over de Review instructie, over het Online invullen van de vragenlijst en de zelfevaluatie, over de Uitvoering, over de Verslaglegging, over de online Reviewtool en als laatste over het Peer Review in zijn algemeenheid, met een aantal specifieke vragen over de kwaliteitsborging en de kwaliteitsverbetering. Hieronder worden de antwoorden op de vragen die bij deze verschillende onderwerpen horen besproken.

Reviewers – algemene vragen

De algemene vragen betroffen het aantal jaren dat de geënquêteerde werkzaam is als reviewer bij de MfN (of haar voorganger het NMI): het merendeel sinds het begin van de Peer Review in 2012. Ook werd gevraagd naar het aantal reviews dat men had uitgevoerd: variërend van enige tientallen tot meer dan honderd.

Reviewers – review instructie

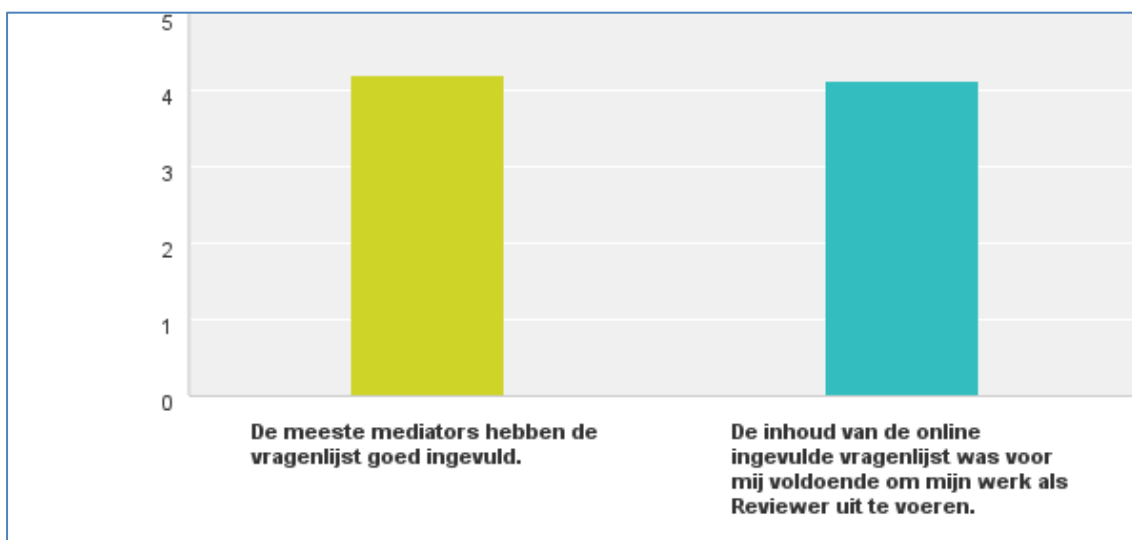
De volgende set van vragen betrof de ervaring van de reviewers met de *Instructie Peer Review*. Op de open vraag of men de informatie in de *Instructie* voldoende vond, werd op een schaal van 1 tot en met 5 een 3,88 gescoord (zie Bijlage I). Men vond de informatie begrijpelijk (4,04) en men wist na het lezen van de *Instructie* wat hem of haar te doen stond (3,81). Op de vraag of de reviewers ook de indruk hadden dat de bezochte mediators de *Instructie* goed begrepen hadden werd op een schaal van 1 tot en met 5 een 3,50 gescoord. Deze scores zijn vergelijkbaar met die van de mediators, aan wie soortgelijke vragen zijn gesteld. Met andere woorden: de *Instructie Peer Review* wordt door haar gebruikers positief beoordeeld.



Figuur 20. Vraag 3: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Reviewers – online invullen vragenlijst en zelfevaluatie

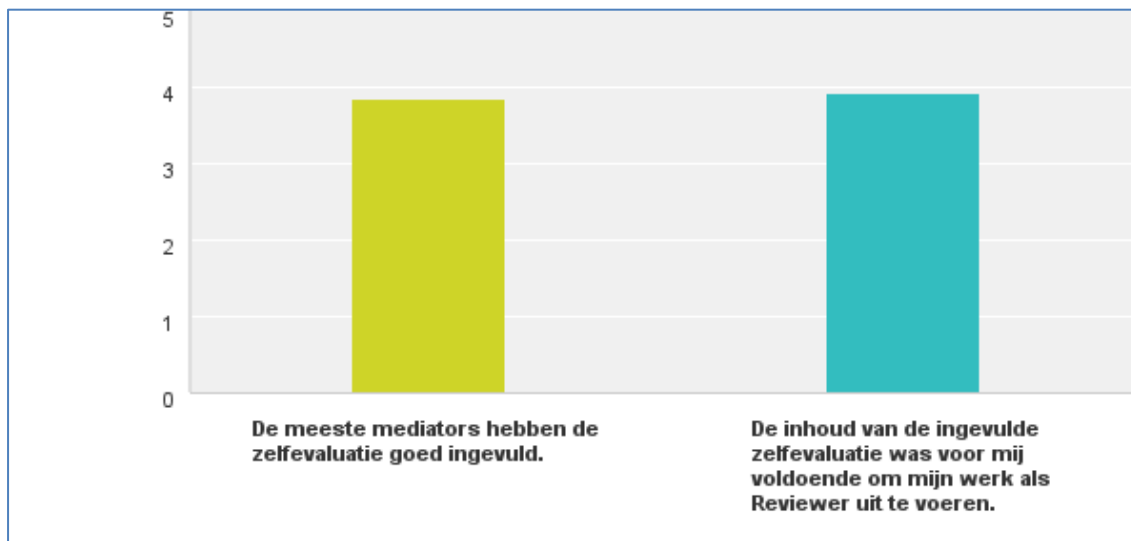
Het proces van de Peer Review is zo vormgegeven, dat na ontvangst van de *Instructie Peer Review*, de mediators een online vragenlijst dienden in te vullen en aan hen gevraagd werd om een zelfevaluatie te schrijven. We hebben aan de reviewers gevraagd in hoeverre zij hebben ervaren dat deze voorbereiding al dan niet goed is gedaan.



Figuur 21. Vraag 6: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Volgens de reviewers scoorde de inzet van de mediators op een schaal van 1 tot en met 5 een 4,19 (zie Bijlage I) voor het invullen van de vragenlijst, waarbij de

inhoud van die online ingevulde vragenlijst met een 4,12 werd beoordeeld. In de aanvullende open vraag 7: 'miste u nog bepaalde zaken bij de online vragenlijst?', worden een aantal suggesties gedaan, met als grote gemene deler dat er volgens de reviewers wel iets meer ruimte had mogen zijn voor verdieping en toelichting. Op de vraag of de mediators, volgens de ervaring van de reviewers, de zelfevaluatie goed hadden ingevuld, werd met een score van 3,85 (zie Bijlage I) geantwoord, terwijl het oordeel over de bruikbaarheid van de verschaft zelfevaluatie een 3,92, op een schaal van 1 tot en met 5, betrof.

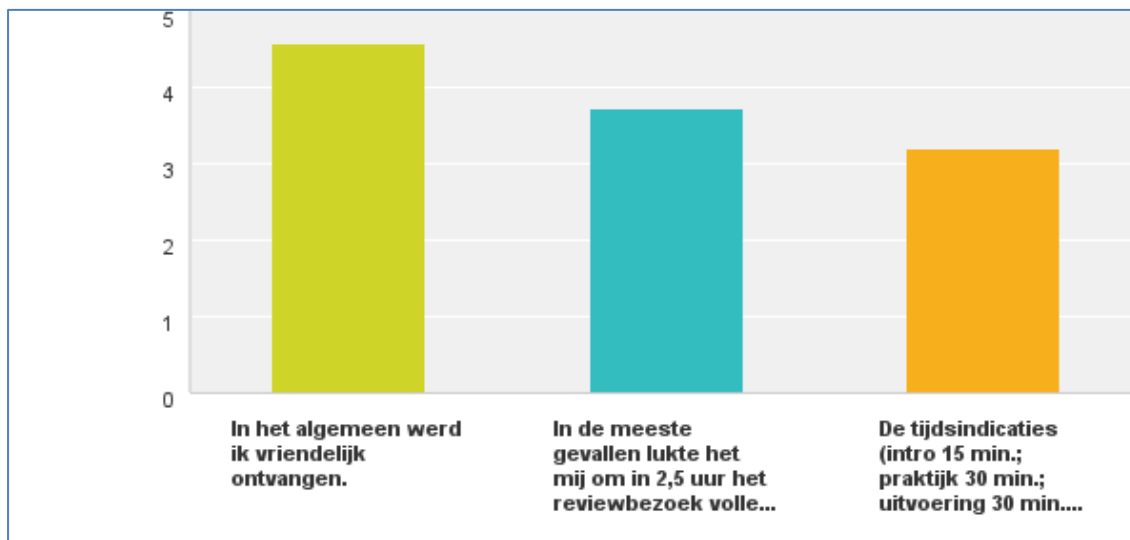


Figuur 22. Vraag 8: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Ook hier hebben wij weer een aanvullende open vraag 9 gesteld: 'heeft u nog tips of aanvullingen over de online zelfevaluatie?' (Bijlage J). Uit de antwoorden op die vraag blijkt niet alleen dat de manier waarop de zelfevaluatie was geschreven verschilde per mediator, maar ook dat uit die evaluatie niet altijd even duidelijk werd dat de 'eigen werkwijze' geëvalueerd diende te worden. De suggesties die vervolgens zijn gedaan om dit te bevorderen zijn: meer casuïstiek opnemen in een zelfevaluatie, zoals het beschrijven van een casus waar men trots op is en eentje waar men moeite mee had. Als de scores op de gesloten vragen worden vergeleken met die van de mediators zelf, dan valt ook over de vragenlijst en de zelfevaluatie te oordelen dat alle gebruikers hier positief over waren.

Reviewers – uitvoering

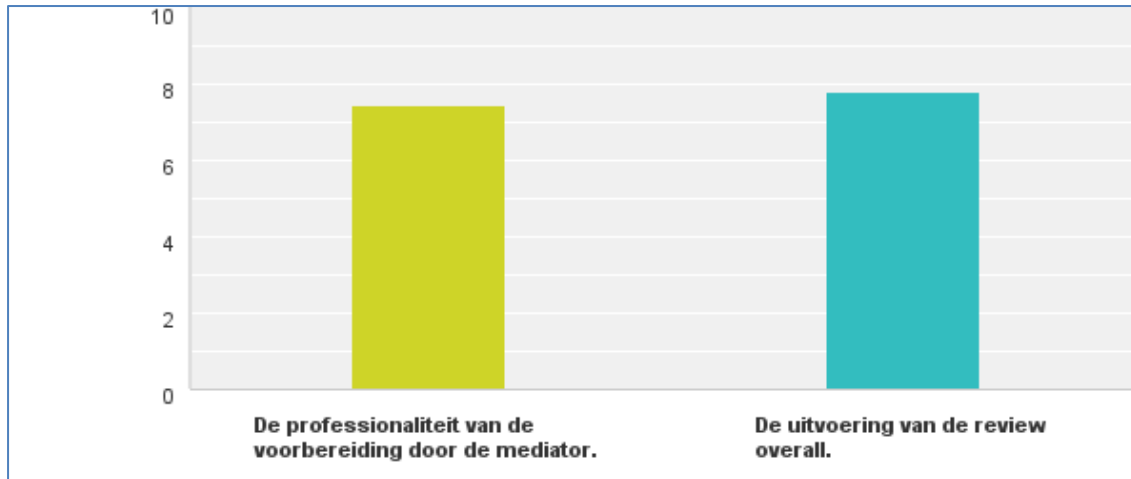
Ook de uitvoering van de Peer Review, en dan specifiek het bezoek dat daar een onderdeel van vormt, is bevraagd. De uitkomsten hiervan leren ons dat de reviewers over het algemeen vriendelijk werden ontvangen (een 4,58 op een schaal van 1 tot en met 5, zie Bijlage I). Het lukte daarentegen niet altijd om binnen de twee en een half uur te blijven, getuige de score van 3,73. Evenmin lukte het om die tijd in te vullen volgens de vooraf beschreven tijdsindicatie⁵⁵ (score 3,19).



Figuur 23. Vraag 10: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

De professionaliteit van de voorbereiding door de mediators werd door de reviewers met het 'rapportcijfer' 7,5 beoordeeld en de uitvoering van bezoek *overall* met het cijfer 7,8.

⁵⁵ Volgens de *Instructie Peer Review* (p. 11) staat er voor de introductie 15 minuten, voor het onderdeel Praktijk mediator 30 minuten, voor het onderdeel Gevolgde PE-activiteiten 15 minuten, voor de zelfevaluatie 30 minuten en voor de nabespreking ook weer 30 minuten

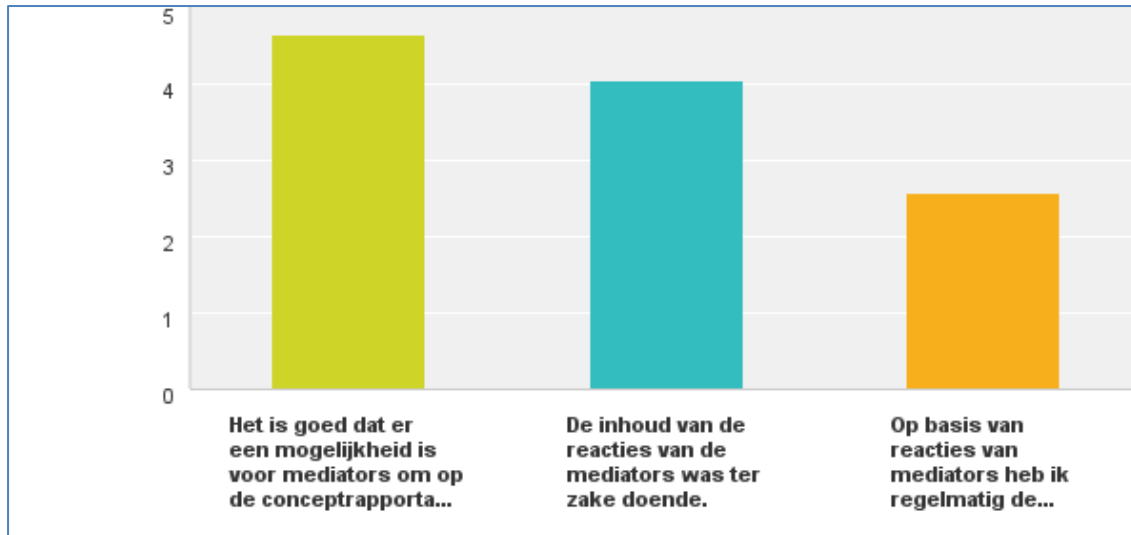


Figuur 24. Vraag 11: Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven?

Als dit verder wordt vergeleken met de mate waarin de mediators het bezoek beoordeelden (afgerond een 4 op een schaal van 1 tot en met 5) en welk 'rapportcijfer' zij de reviewer gaven (afgerond een 8), dan kan een positieve beleving van het reviewbezoek niet worden ontkend. De mediators hadden bij de open vervolgvraag echter nog wel wat opmerkingen, en uit de antwoorden van de reviewers op de open vraag 12 'wat zou er volgens u aan de uitvoering van de review verbeterd kunnen worden?' (zie Bijlage J) valt op dat ook hier suggesties worden gedaan met betrekking tot de verhouding tussen het toetsen van de kwantitatieve en kwalitatieve normen enerzijds en het voeren van een goed gesprek over de inhoud van de mediations.

Reviewers – verslaglegging

Na het bezoek, de uitvoering, legde de reviewer zijn of haar bevindingen vast in een conceptrapportage. Daar kon de mediator dan op reageren. Op de vraag of het juist is om een mediator op het concept te laten reageren werd met een 4,65 geoordeeld (op een schaal van 1 tot en met 5, zie Bijlage I). De inhoud van die reacties werd door de reviewers met een 4,04 beoordeeld, terwijl een score van 2,58 overigens aangeeft dat men niet regelmatig het concept daarop heeft aangepast.

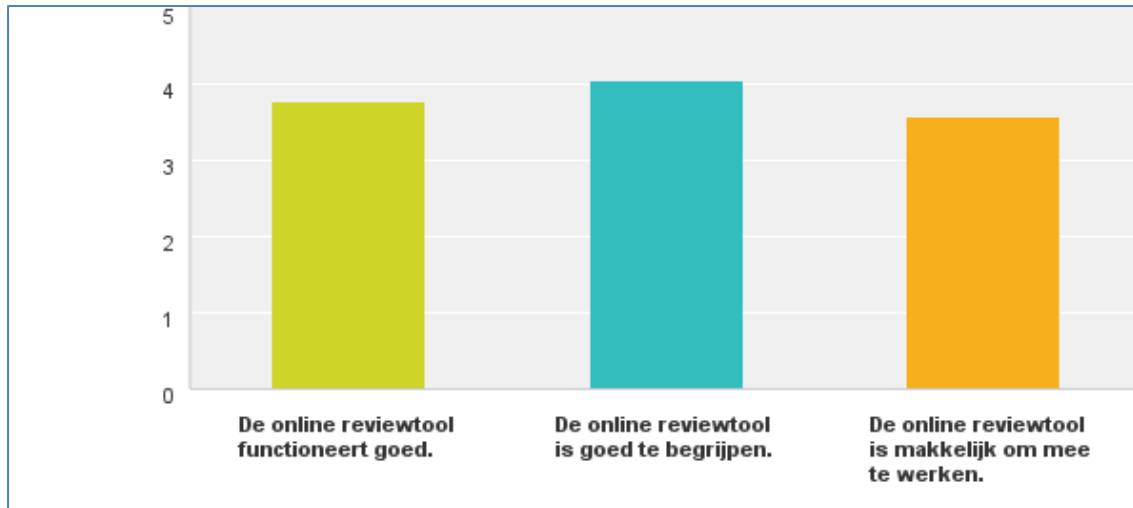


Figuur 25. Vraag 13: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Indien deze scores worden vergeleken met de tevredenheid van de mediators betreffende de conceptrapportage, de mogelijkheid om daarop te reageren en de waardering van de rapportage, dan kan ook hier worden geconcludeerd dat de procedure zoals die is opgezet en uitgevoerd positief wordt beoordeeld door de gebruikers.

Reviewers – online Reviewtool

Net zoals wij dat gedaan hebben bij de mediators, hebben wij ook de reviewers gevraagd om het gebruik van de online Reviewtool te beoordelen. Anders dan de mediators, die er slechts één keer mee hebben hoeven werken, zijn de reviewers gedurende alle jaren dat zij hun review-werk hebben gedaan door dit digitale middel ondersteund. De reviewers oordelen over het functioneren van de online Reviewtool met een 3,77 (op een schaal van 1 tot en met 5, zie Bijlage I), over de begrijpelijkheid van de tool met een 4,04 en over de werkbaarheid van de tool met een 3,58. De reviewers oordelen hier iets positiever (gemiddeld een 3,8) dan de mediators (gemiddeld een 3,6). Een verklaring voor dit verschil hebben wij niet, wellicht speelt de ervaring met het werken met de tool hier een rol.

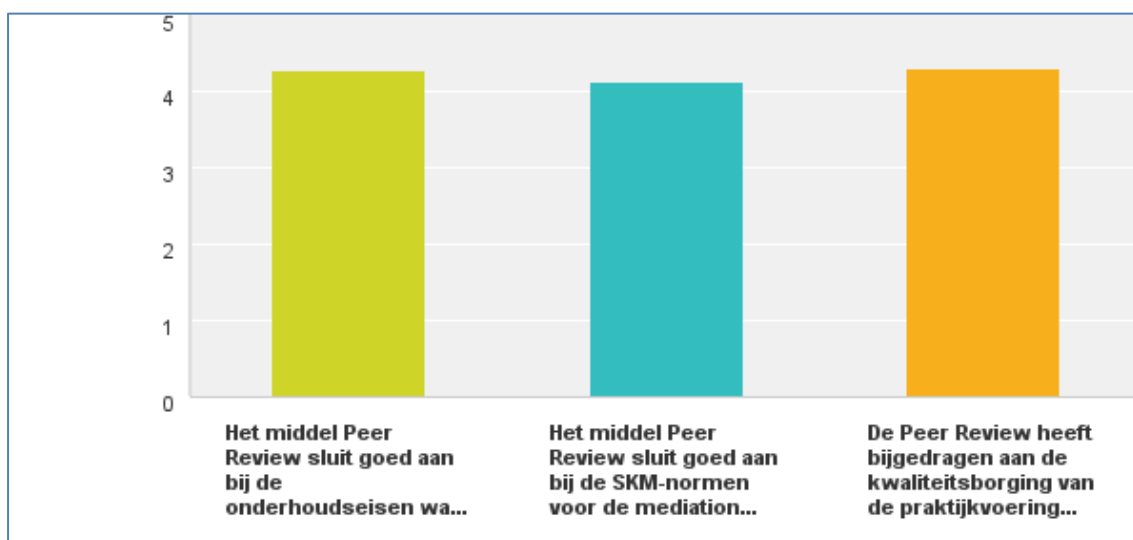


Figuur 26. Vraag 15: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Op de open vraag 16 over eventuele suggesties ter verbetering is een groot aantal, voornamelijk technische ideeën geopperd (zie Bijlage J).

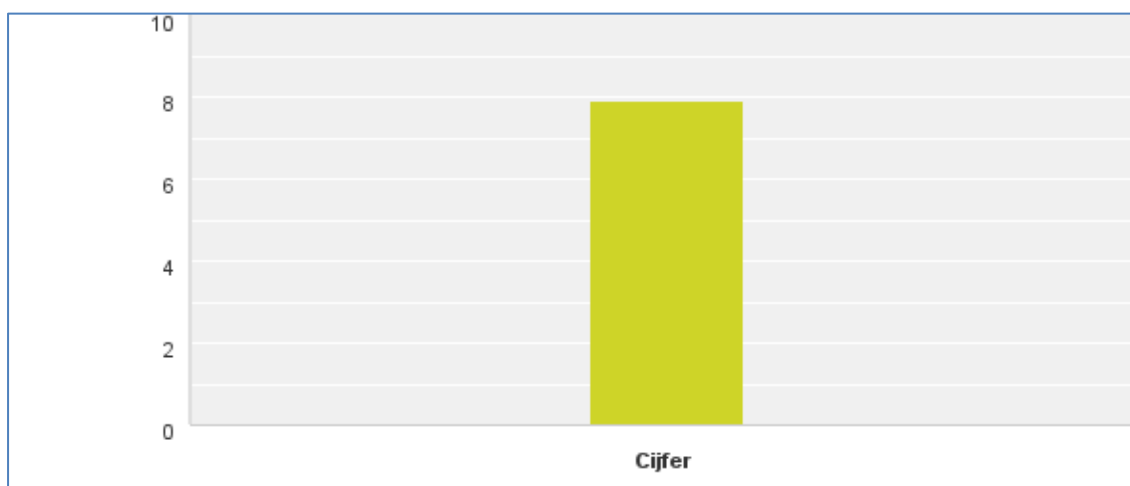
Reviewers – Peer Review

Net als bij de mediators hebben wij aan de reviewers gevraagd in hoeverre zij vonden dat het kwaliteitsinstrument Peer Review aansluit bij de kwantitatieve MfN-onderhoudseisen, de kwalitatieve normen voor de mediationpraktijk en in hoeverre de Peer Review (daardoor) heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van de praktijkvoering van de mediators. Een vraag over de kwaliteitsverbetering hebben wij niet aan de reviewers kunnen stellen, aangezien zij daar geen zicht op hebben (behalve dan in het geval van een herreview).



Figuur 27. Vraag 17: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

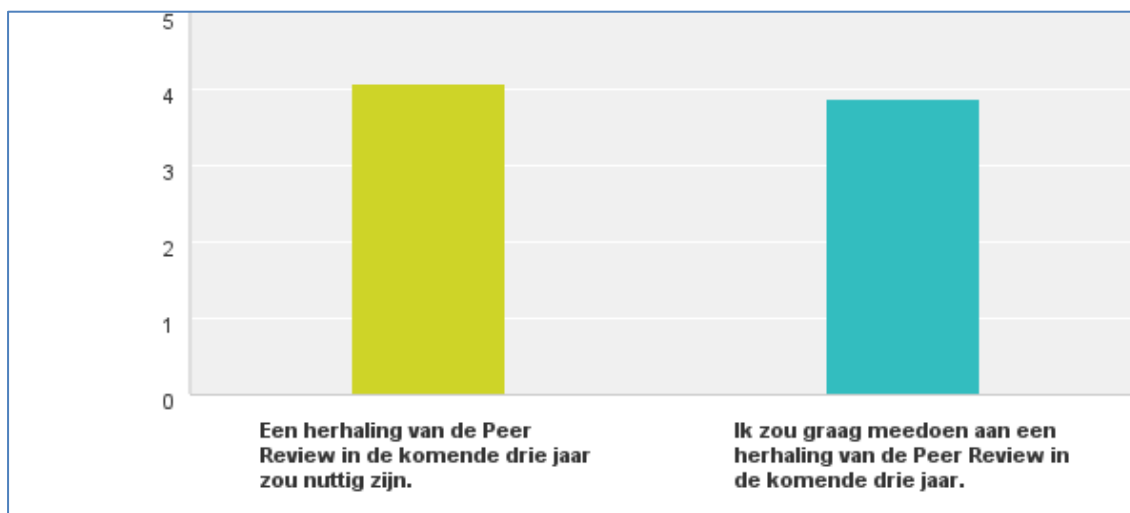
De aansluiting van de Peer Review bij de kwantitatieve MfN-normen wordt door de reviewers met een 4,27 (op een schaal van 1 tot en met 5, zie Bijlage I) beoordeeld. De aansluiting bij de kwalitatieve SKM-normen krijgt de score 4,12 en op de vraag in hoeverre naar het idee van de reviewers de Peer Review bijdraagt aan de kwaliteitsborging wordt met een 4,31 geoordeeld. Deze scores vallen hoger uit dan die bij de mediators op dezelfde vragen. De reviewers scoren gemiddeld een 4+, terwijl de mediators op dezelfde set vragen gemiddeld een 3+ scoorden. De aanvullende open vraag 18 'kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van [de praktijkvoering van de mediators]?' laat zien dat de reviewers het vooral positief waarderen dat naast het 'goede gesprek' en het geven van tips, de mediators hen aangaven het op hun beurt te waarderen om weer eens 'gedwongen' te worden de puntjes op de i te zetten. Dit is vergelijkbaar met de reacties van de mediators zelf op een open vraag over de bijdrage van de Peer Review aan kwaliteitsborging. Met andere woorden, in een score uitgedrukt zijn de reviewers positiever dan de mediators (een 4+ versus een 3+), maar als gevraagd wordt wát de Peer Review nou heeft bijgedragen aan de borging van kwaliteit, dan is men het overwegend met elkaar eens. Op de vraag welk 'rapportcijfer' de reviewers aan de Peer Review als geheel geven, valt een 8 te noteren (de mediators gaven op dezelfde vraag een 7).



Figuur 28. Vraag 19: Welk cijfer van 1 t/m 10 geeft u aan de Peer Review als geheel?

Op de vragen of een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar nuttig zou zijn en of men daar dan weer aan mee zou willen doen, werd op een schaal

van 1 tot en met 5 met een 4,08, respectievelijk een 3,88 geoordeeld (de mediators scoorden op deze twee vragen met een 2,72 en een 2,62).



Figuur 29. Vraag 20: Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Kortom, daar waar de mediators niet overwegend enthousiast zijn over een herhaling van de Peer Review (in de huidige vorm), blijken de reviewers daar een stuk positiever tegenover te staan.

Tussenconclusie enquête onder reviewers

Een tweede tussenconclusie, die op basis van de enquêtes onder reviewers kan worden getrokken, is dat men positief oordeelt over het kwaliteitsinstrument Peer Review. Eigenlijk betreft de enige kanttekening van de reviewers de tijdsbelasting van het reviewbezoek. De *Instructie Peer Review* wordt op een schaal van 1 tot en met 5 (afgerond) met een 4 beoordeeld (de mediators lieten eenzelfde score zien). De vragenlijst en de zelfevaluatie werden eveneens met een 4 beoordeeld (de mediators gaven een 3,5). Suggesties betroffen onder andere meer ruimte voor verdieping en toelichting in de vragenlijsten en meer nadruk op de 'eigen werkwijze' van de mediator in de zelfevaluatie. De uitvoering werd gemiddeld met een 4 beoordeeld (dat gaven de mediators ook), zij het met de kanttekening wat betreft de tijdsbelasting. De rapportage kreeg op een schaal van 1 tot met 5 een 4 (en dat kreeg het ook van de mediators). De online Reviewtool scoorde bij de reviewers eveneens een 4 (bij de mediators een 3,5).

	mediators	reviewers
Instructie Peer Review	4	4
Vragenlijst + zelfevaluatie	3,5	4
Uitvoering	4	4
Rapportage	4	4
Online Reviewtool	3,5	4
Kwaliteitsborging	3+	4+
Nut herhaling Peer Review	2,5	4
'Rapportcijfer' Peer Review	7	8

Tabel 1 Scores reviewers en mediators vergeleken

Als het om de kwaliteitsborging als gevolg van het kwaliteitsinstrument Peer Review gaat, dan oordelen de reviewers cijfermatig hoger dan de mediators (een 4+ versus een 3+), maar over het nut van het 'gedwongen' worden om weer eens een pas op de plaats te maken lijkt men het met elkaar eens te zijn. De Peer Review als geheel krijgt van de reviewers een hoger 'rapportcijfer' (een 8) dan van de mediators (een 7). En over het nut van een herhaling van de Peer Review wordt door de reviewers beduidend positiever geoordeeld (afgerond een 4) dan door de mediators (die gaven afgerond een 2,5).

4.4 Analyse focusgroepen

Zoals hiervoor in paragraaf 2.2 toegelicht, hebben wij na de analyse van de resultaten van de enquêtes twee focusgroepen georganiseerd. Beide bijeenkomsten duurden twee uur en in die tijd werd aan een mix van mediators en reviewers gevraagd om – onder leiding van een gespreksleider – te discussiëren over het kwaliteitsinstrument Peer Review (zie Bijlage E). De nadruk lag hierbij op het onderwerp 'kwaliteit' en de daar aan gekoppelde kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering.

Voor wat betreft de uitvoering van de Peer Review en het gebruik van de online Reviewtool en de *Instructie Peer Review* bevestigen de focusgroepen het beeld dat wij hiervoor al zagen bij de enquêtes. De gebruikers zijn positief, met hier en daar een kanttekening. Ook hier hoorden wij weer vaak de waardering om een 'prettig gesprek' met collega's 'over het vak' te hebben kunnen voeren. Vanuit de mediators noteerden wij bijvoorbeeld: 'Ik vond het erg zinvol. Wat ik het leukste vond was het gewone gesprek, over het vak, inhoudelijk. Het was ook goed voor

mezelf te formuleren waarom ik hier mee bezig ben.' Vanuit de reviewers viel op te tekenen: 'Het is een feest om in de keuken van de mediators te [mogen] kijken en een gesprek met ze aan te gaan. Dat was ongelooflijk leerzaam.' En, 'Je merkt als reviewer ook dat het een soort *wake up call* is. Mensen worden getriggerd om goed naar hun praktijk te kijken omdat ze een soort van gecontroleerd worden.' Deze laatste opmerking past weer naadloos op wat eveneens uit de enquêtes naar voren kwam, namelijk dat men het als nuttig heeft ervaren om weer eens 'gedwongen' te worden de puntjes op de i te zetten.

Wat tijdens de focusgroepen duidelijk werd (en waar wij van te voren al voor gewaarschuwd waren tijdens inleidende gesprekken, maar wat overigens niet uit de enquêtes viel op te maken), is dat men de Peer Review ook wel spannend vond. Immers, het betreft niet slechts een vrijblijvend 'goed gesprek', de reviewrapportage bepaalt of men al dan niet onder voorwaarden ingeschreven kan blijven staan in het MfN-register. 'Het gaat dus echt ergens om', aldus een van de betrokkenen. Dat dubbele gevoel, namelijk aan de ene kant een intercollegiaal deel en aan de andere kant het element van toetsing, van controle, bleek niet zo duidelijk uit de enquêtes. Daar werd weliswaar aangegeven dat er verschillende verwachtingen leefden (een toetsing/controle versus een collegiaal gesprek, zie de analyse van vraag 6 van de enquête onder de mediators in paragraaf 4.2), maar het ambivalente gevoel kwam daar niet uit naar voren. Uit de focusgroepen bleek evenwel dat sommigen er een duidelijk 'dualistisch gevoel' bij hadden. 'Het kan positief zijn om met iemand die niet jouw vriend of kennis is over het vak te praten [...] maar er zit ook een heel harde kant aan, er hangt wat van af', zoals een van de gereviewde mediators tijdens de focusgroepen treffend opmerkte.

Ook werd tijdens de focusgroepen duidelijk dat er een verschil van mening bestaat over de mate van objectiviteit van de Peer Review en die van de reviewers. Zoals een van de deelnemers daarover zei: 'Dat het niet uitmaakt [welke reviewer] je hebt. [...] De een let meer op inhoud, de ander op gedrag. Er zit een grote mate van subjectiviteit in'. Dit sluit aan bij de aanbevelingen ten aanzien van de vergroting van de uniformiteit en de objectiviteit van de reviewer, zoals die werden gedaan bij de open vraag 16 van de enquête onder mediators (zie paragraaf 4.2). Zo werd tijdens een van de focusgroepen verteld dat men vanuit de intervisiegroepen sterk het vermoeden had gekregen dat bepaalde vragen niet

eenduidig werden beoordeeld. Iemand anders vertelde ook van veel collega's gehoord te hebben: '...dat er zo vreselijk veel verschillen zijn. Wat is nou eigenlijk de taak en wat is de grens van de bevoegdheid van de reviewer?' Hier kan overigens tegen in worden gebracht dat reviewers vooral de kwantitatieve en de kwalitatieve MfN-kwaliteitsnormen toetsen (de praktijkvoering), en dus nadrukkelijk geen gedrag (dus geen vaardigheden of competenties). En dat het uiteindelijk de Reviewcommissie is die een oordeel velt, niet de reviewer zelf. Maar dat er, zeker in de beginperiode, onduidelijkheid bestond hoe met bepaalde gevallen op een objectieve, eenduidige manier om te gaan, dat is evident. En dat is dan ook de reden waarom er op enig moment is gestart om voor de reviewers en de Reviewcommissie het zogenaamde 'Rodelijnsdocument Peer Review' te ontwikkelen (zie paragraaf 3.1). Een suggestie om de objectiviteit van reviewers (verder) te borgen is om, nadat de Peer Review heeft plaats gevonden, de reviewer te laten evalueren door de betreffende mediator. Evenzo kan er gedacht worden aan het nadrukkelijker promoten van de mogelijkheid om onderdeel C.1 'Reactie mediator' daar voor te gebruiken.

Maar waar de focusgroepen vooral nuttig en aanvullend voor blijken te zijn geweest, is het boven water krijgen van het kennelijke verschil in opvatting wat bestaat betreffende de definiëring van het begrip kwaliteit. Voor de een is kwaliteit synoniem aan het voldoen aan de minimale kwantitatieve en kwalitatieve MfN-kwaliteitsnormen (de praktijkvoering). Voor de ander is dit slechts de ondergrens waar minimaal aan voldaan dient te zijn en gaat het bij kwaliteit veel meer om de uitvoering van de mediations (de competenties en vaardigheden van de mediator). De vraag in hoeverre men de MfN-onderhoudseisen aan vindt sluiten bij, en hanteerbaar in, de praktijk werd in beide sessies bevestigend beantwoord. Als er al een kritische kanttekening werd gemaakt, dan betrof dat de minimale eis van negen mediations in drie jaar (die lat mag volgens sommigen wel wat hoger liggen).

Dit verschil in opvatting lijkt ook de mate waarin men al dan niet positief is over het bereikt hebben van het doel van de Peer Review, namelijk kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering, te beïnvloeden. Over het algemeen genomen is men het met elkaar eens over het nut van het toetsen van de kwantitatieve en kwalitatieve eisen. 'Praktijkvoering vind ik essentieel en daar moet het voornamelijk over gaan.

[..] daar moet je aan voldoen', aldus een van de betrokkenen. Of zoals een ander het verwoordde: '...iedereen [moet] dezelfde ondergrens hebben op de praktijkvoering, maar dat zegt nog niet zo veel over hoe gemediate wordt.' Het toetsen van de ondergrens wordt derhalve door vrijwel iedereen als positief ervaren. En niet alleen met betrekking op het individu, die 'gedwongen' wordt de puntjes op de i te zetten (en te houden), maar ook met betrekking tot de branche als geheel. De Peer Review wordt door hen die het hebben ondergaan ook nadrukkelijk gezien als een mechanisme om het kaf van het koren te scheiden. Niet alleen achteraf, maar nadrukkelijk ook vóóraf. Zoals iemand wist op te merken: 'Peer Review is een zelfreinigend instrument. Zij die niet verwachten de Review te halen schrijven zich uit, want anders moeten ze geld betalen voor de Review die ze toch niet gaan halen.'

Met andere woorden, de Peer Review wordt tijdens de focusgroepen positief geëvalueerd op het terrein van de kwaliteitsborging, zolang 'kwaliteit' een synoniem is voor het voldoen aan de minimale kwantitatieve en kwalitatieve eisen. Zodra een ruimere definitie van 'kwaliteit' wordt gehanteerd, bijvoorbeeld wanneer ook de mediations zelf, vaardigheden en competenties van de mediator, daarin worden meegenomen, dan is men voorzichtiger. En dit wordt vooral gevoed door het onvermogen om op de vraag 'En hoe toets je dat dan?' antwoord te geven. Het (zelf) evalueren van casuïstiek is een aantal malen genoemd, maar dat ziet niet specifiek op gedrag. Intervisie en co-mediation worden veelvuldig geopperd, maar feitelijk maken die al deel uit van de onderhoudseisen. Meelopen met een collega is een optie, maar ook daar kleven nadelen aan. En datzelfde geldt voor het (laten) uitvoeren van *assessments*. Kortom, de borging van een breder kwaliteitsbegrip lijkt nog niet zo eenvoudig.

Daar waar het de kwaliteitsverbetering betreft viel op dat vanuit de focusgroepen hier niet echt een standpunt over is geformuleerd. Een enkele maal werd gerefereerd aan de zelfreflectie in de Peer Review en het belang daarvan. Maar tegelijkertijd werd geconstateerd (en dat bleek ook al uit de enquêtes) dat het resultaat daarvan niet opvallend was. Of, zoals een van de betrokkenen het samenvatte: '...het POP-effect wat we wel degelijk hebben beoogd, dat het ook een soort van persoonlijk ontwikkelingsplan was, dat komt er in werkelijkheid niet zo goed uit.' En ook hier blijkt het lastig om daar handen en voeten aan te geven.

Het nadrukkelijk opzoeken van samenwerking en overleg (wat overigens meer van toepassing is op de zogenoemde 'eenpitters', dan voor hen die al in een samenwerkingsverband werkzaam zijn) en dat bij de Peer Review betrekken is als optie gesuggereerd. En ook werd wel de vergelijking met een medische assistent in opleiding of een advocaat-stagiair gemaakt. Hiermee doelt men op een meester-gezel of patroon-relatie: een ervaren mediator die gedurende een aantal jaren een beginnend mediator begeleid. Maar op de vraag in hoeverre de Peer Review daar een rol in kan spelen is tijdens de focusgroepen geen antwoord geformuleerd.

Tussenconclusie focusgroepen

Een derde tussenconclusie, die ditmaal op basis van de twee focusgroepen kan worden getrokken, is dat men (net als bij de enquêtes) positief oordeelt over het kwaliteitsinstrument Peer Review. Dit betreft met name de uitvoering, waarbij wij uit de focusgroepen hebben geleerd dat het voor velen wel een dubbel gevoel op riep. Aan de ene kant werd het 'prettige gesprek met een collega' gewaardeerd, terwijl men zich er aan de andere kant wel degelijk van bewust was dat het geen vrijblijvend gesprek betrof. Ook de objectiviteit, de eenvormigheid van de reviewers en de reviews is nadrukkelijk onderdeel van de discussie geweest en dit vormde een mooie aanvulling op wat er daarover ook al in de enquêtes naar voren is gekomen. Maar het meest opvallende bleek toch wel het verschil dat bestond ten aanzien van de definitie van kwaliteit. Voor de één is dat het voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve MfN-kwaliteitsnormen, voor de ander houdt 'kwaliteit' meer in, bijvoorbeeld ook de uitvoering van mediations. Wat de borging van kwaliteit betreft is men het er vrijwel unaniem over eens dat het een goede zaak is dat de minimale ondergrens nu een keer is getoetst en ook dat die ondergrens wordt bewaakt. Over de vraag 'hoe andere vormen van kwaliteit te toetsen zijn' zijn een aantal suggesties gedaan, waarbij tegelijkertijd daar ook weer de nadelen van werden aangegeven. Op de vraag in hoeverre de Peer Review bijgedragen heeft aan kwaliteitsverbetering is niet echt een antwoord geformuleerd tijdens de focusgroepen.

4.5 Analyse interviews

Het laatste onderdeel van de dataverzameling in dit evaluatie onderzoek betreft de telefonische diepte-interviews met reviewers en gereviewde MfN-registermediators, alsmede een aantal expertinterviews. In deze paragraaf komen vooral de uitkomsten van de analyse van de telefonische interviews aan bod; de expertinterviews zijn door het hele rapport verweven. De telefonische interviews bevestigen de uitkomsten van de eerdere enquêtes en focusgroepen. De betrokkenen zijn positief over de Peer Review, met hier en daar de inmiddels bekende kanttekeningen (kosten, tijdsbeslag, beperkte ruimte voor specialisten en/of uitzonderingsgevallen en de objectiviteit van de reviewer/reviews). Het intercollegiale gesprek met een collega werd gewaardeerd, waarbij een zekere mate van spanning niet ontkend kan worden; het was duidelijk dat het geen vrijblijvend gesprek betrof, maar dat in ieder geval getoetst werd of aan kwantitatieve en kwalitatieve eisen was voldaan. En dat toetsingselement trekt toch een zekere wissel op het gesprek. Eveneens werd bevestigd dat er verschillen bestaan hoe 'kwaliteit' te definiëren, en dat dit vervolgens zijn weerslag heeft op hoe men het al dan niet bereiken van de doelstellingen kwaliteitsborging en -verbetering evalueert.

Wat de kwaliteitsborging betreft, hier laten de interviews een vrijwel identiek beeld zien in vergelijking met de focusgroepen. Men is eensgezind dat het goed is dat de ondergrens wordt getoetst. En het positieve effect dat daar van uit gaat betreft zowel het individuele geval als de branche als geheel. Bijvoorbeeld: '...wat ik er goed aan vond, laat ik het zo zeggen, is dat je even bewust wordt van dat je het allemaal netjes moet documenteren', of '...je dossiers, je klanttevredenheidsonderzoeken, stuur je standaard gedragsregels mee...' Maar ook: '...[kwaliteitsborging], dat is een stukje professionaliteit. Daardoor gaat het beroep echt van de keukentafel naar een kantoor, zeg maar.' Dat de Peer Review een goed middel is om de (minimale) kwaliteit van de praktijkvoering van een MfN-registermediator te toetsen, wordt onderschreven door de Raad voor Rechtsbijstand.⁵⁶ Tegelijkertijd wordt ook gesuggereerd dat kwaliteit meer is dan

⁵⁶ Interview met een vertegenwoordiging van de Raad voor Rechtsbijstand op 19 oktober 2016. De Raad voor Rechtsbijstand heeft, zoals in een eerdere voetnoot reeds aangegeven naast registratie bij de MfN, de eis van negen mediations in drie jaar, óók de voorwaarde van het goed ondergaan van de Peer Review als eis voor inschrijving gesteld.

het voldoen aan de minimale kwantitatieve en kwalitatieve eisen en normen. Zo tekenden wij op: '...maar ook vooral, is een mediator in staat om de goede vragen te stellen, de goede interventie te plegen. Mensen om de tafel te krijgen. Mensen met elkaar te laten praten.', aangevuld met: '...en of iemand juridisch goed werk aflevert.' Over de vraag in hoeverre de Peer Review (in zijn huidige vorm) een dergelijk breder kwaliteitsbegrip zou kunnen beoordelen, is men wat aarzelend. Of, zoals een van onze informanten zich afvroeg: '...[de minimale eisen], dat is makkelijk te toetsen, en het is zeker niet onbelangrijk, maar in hoeverre kun je gedrag toetsen?'

Op de vraag of men vindt dat de MfN-onderhoudseisen, zoals getoetst in de Peer Review, aansluiten bij de praktijk en of die vervolgens ook hanteerbaar zijn, is men vrij eensgezind. Men vindt het goed dat er überhaupt dergelijke onderhoudseisen worden gesteld: '...die regels zijn er niet voor niets', of '...[er is] niet echt iets bij waarvan ik zeg dat vind ik nou overdreven of overbodig.' Hetzelfde kan worden opgetekend met betrekking tot de hanteerbaarheid. De suggestie zoals gedaan tijdens de focusgroepen, namelijk dat de lat ook wel wat hoger gelegd mag worden (bijvoorbeeld méér dan negen mediations in drie jaar) hoorden wij echter niet in alle telefonische interviews terug.

Met betrekking tot de kwaliteitsverbetering, waartoe de Peer Review volgens de doelstelling aan zou moeten bijdragen, werd lauw gereageerd. Een aantal geïnterviewden gaf aan dat het amper tot niet tot verbetering heeft geleid. Voorbeelden hiervan zijn: 'Uhm, nou, ik weet het niet echt', 'Ik kreeg een paar tips van oh, dit zou je ook zo kunnen doen' en 'Nou nee, ik kan me niet herinneren dat ik het anders ben gaan doen.' Een – overigens – groter deel bekende wel door de Peer Review een aantal zaken te hebben aangepast of verbeterd. Voorbeelden daarvan zijn: '...sindsdien hou ik het allemaal keurig bij van elke mediation die is afgesloten' en 'Ja, ik had geen klanttevredenheidsregeling...en nu stuur ik ook na afloop van elke zaak een evaluatieformulier.' Opvallend hierbij is dat de verbeterpunten die worden genoemd, allemaal de kwalitatieve SKM-normen betreffen. Dus eigenlijk zeggen de geïnterviewden hiermee dat ze door de Peer Review er zich van bewust zijn geworden dat ze (beter) aan de minimale kwalitatieve eisen dienen te voldoen, en dat betreft de kwaliteitsborging, niet zo zeer de kwaliteitsverbetering.

Ook nadat we op de kwaliteitsverbetering hebben doorgevraagd kwam daar niet veel inhoudelijke respons op. Zoals een van de geïnterviewden het treffend wist te verwoorden: '...[kwaliteitsverbetering is] beperkt. [...] dat is eigenlijk best moeilijk te meten, denk ik. Die kwaliteit, dat is moeilijk te meten. Kwaliteit van de mediations zelf, van de gesprekken die je voert. Daar zit geen reviewer bij.' Dit ligt natuurlijk in lijn met wat de Peer Review formeel beoogt, het doel is kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van de praktijkvoering, en niet van gedrag in de zin van vaardigheden en competenties van de mediator. Dit werd ook nog eens bevestigd tijdens een van de expertinterviews die wij hebben afgenomen. 'Kijk, of ik een goede mediator ben, dat beoordeelt de reviewer niet. Die kan dat niet. Het is toch behoorlijk protocollair. He, je moet je praktijk op orde hebben qua organisatie, je moet je aantallen, je moet voldoende vlieguren hebben, omdat je anders nooit serieus mediator kan zijn, je moet je dossier op orde hebben. Dat zijn vooral de dingen waar naar gekeken wordt. Of ik als ik aan tafel zit, verbinding maak met mensen, of ik in staat ben om iets van A naar B te brengen, dat wordt niet beoordeeld. Feitelijk. Dus dat stukje kwaliteit wordt niet beoordeeld.'

Tegelijkertijd, zo bleek hierboven al, lijkt er onder de geïnterviewden wel behoefte te bestaan aan een manier van verbeteren op kwaliteit in bredere zin. Zowel gevraagd als ongevraagd deden ze hiertoe ook een aantal suggesties. Wij zetten er hieronder een aantal op een rijtje:

- 'je zou een zwarte lijst aan kunnen leggen....'
- 'verplicht iedere mediator om eens per jaar, of eens per twee jaar of eens per drie jaar gewoon weer die basiscursus te gaan volgen'
- 'door een nieuw *assessment* te doen'
- 'door meer te letten op klanttevredenheidsonderzoeken'
- 'door samenwerking te stimuleren, zeg maar. [...éénpitter zijn is een kracht [...] maar het is tegelijkertijd een zwakte.'
- '...misschien op basis van een video?'
- 'intervisie'
- '...[achteraf] enquêtes meegeven aan partijen. Van die enquêtes leer je heel veel.'
- '...inzetten op bijscholing en intervisie'

Over de wenselijkheid c.q. haalbaarheid van deze suggesties hebben wij niet verder doorgevraagd.

Ten slotte zijn er gedurende de interviews ook nog een aantal verbeterpunten voor de Peer Review gesuggereerd. Deze liggen in lijn met wat ook al eerder uit de enquêtes naar voren is gekomen. Zo wordt er op aangedrongen om de kosten te verminderen en om de tijd die de voorbereiding en de uitvoering kost zo veel mogelijk te beperken. Daarnaast blijkt er onder de geïnterviewden nog onduidelijkheid te bestaan over de mate van objectiviteit van de reviewers/review. Een van de geïnterviewden stelde voor om algemene of veelvoorkomende bevindingen die de SKM en de Reviewcommissie constateren te delen met het veld. Dit zou tegemoetkomen aan een van de doelen van de Peer Review, namelijk transparantie en vergelijkbaarheid van MfN-registermediators verbeteren, en lijkt aan te sluiten bij het delen van de *best practices*, zoals die voortvloeien uit het Rodelijnsdocument (zie paragraaf 3.1) met alle MfN-registermediators. Over de toekomst van de Peer Review spreken de geïnterviewden zich weliswaar wat weifelend (een enkeling zelfs uitgesproken negatief), maar over het algemeen positief uit: '...ik denk dat er voor een tweede ronde een andere manier moet komen om [kwaliteit] te toetsen' of 'Ik vind dat er wel iets moet gebeuren, maar of dat op dezelfde manier moet, dat weet ik eigenlijk niet.'

Tussenconclusie interviews

De laatste tussenconclusie, ditmaal gebaseerd op de afgenomen telefonische interviews, ligt in lijn met de voorgaande gevolgtrekkingen op basis van de enquêtes en de focusgroepen. Ook uit de interviews blijkt een verschil in opvatting over de definitie van kwaliteit. Betreft dat louter een kwantitatieve en kwalitatieve ondergrens of zou 'kwaliteit' breder benaderd moeten worden? De MfN-kwaliteitsnormen worden realistisch en hanteerbaar geacht en men beschouwd de Peer Review als een goed instrument om dat te toetsen. Over het punt of de Peer Review bijdraagt aan de kwaliteitsverbetering is men wat voorzichtiger. Men ziet wel degelijk een toegevoegde waarde en daardoor een toekomst voor de Peer Review, maar weet evenmin hoe dat vorm te geven.

5. Samenvattende conclusie

Dit rapport betreft de evaluatie van het kwaliteitsinstrument Peer Review. De Peer Review is een onderdeel van een groter kwaliteitsstelsel zoals wordt uitgevoerd door de SKM. De Peer Review kent een historie die terug gaat tot 2009. Een ad hoc Commissie Kwaliteit en de daar op volgende Stuurgroep Kwaliteit uit 2010 stonden aan de wieg van de Peer Review, dat daarmee de opvolger is van ISO-regels waar voorheen aan diende te worden voldaan. Pilots zijn gehouden in 2011 en na een wervings- en selectieprocedure, waarbij de eerste reviewers zijn geselecteerd (om vervolgens te worden opgeleid voor hun taak), is in 2012 daadwerkelijk met de Peer Review gestart.

Tijdens een Peer Review bespreekt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot de praktijkvoering van een bij de MfN aangesloten registermediator (intercollegiale toetsing). Het instrument Peer Review ziet niet alleen toe op de kwaliteit van de geleverde diensten van een individuele mediator, maar heeft ook de ambitie om de transparantie en de vergelijkbaarheid van de door MfN-registermediators uitgevoerde mediations te bevorderen. Het doel, volgens de *Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator*, is kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van mediators en hun praktijkvoering. Dit wordt gedaan door tijdens de Peer Review zowel een kwantitatieve toets als een kwalitatieve toets af te nemen.

Bij de Peer Review wordt gebruik gemaakt van een online Reviewtool en een Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator. In de voorbereidende fase wordt de MfN-registermediator gevraagd antwoorden op een aantal vragen voor te bereiden en een zelfevaluatie te schrijven. Tijdens de uitvoeringsfase wordt de mediator bezocht door een reviewer, en gedurende twee en een half uur worden de vragen en de zelfevaluatie behandeld, maar worden ook een aantal dossiers besproken. In de verslagleggingsfase verwoordt de reviewer zijn of haar bevindingen in een conceptrapportage, waarop de gereviewde mediator vervolgens kan reageren (hoor en wederhoor). De reviewer stelt vervolgens de eindrapportage op. Het is uiteindelijk de Reviewcommissie die oordeelt. De beslissing van de Reviewcommissie is in beginsel positief indien geen

tekortkomingen zijn geconstateerd. Uit cijfers blijkt dat ca. 80% van de rapportages direct werd goedgekeurd en dat in ca. 20% van de gevallen de rapportage door de Reviewcommissie is besproken; in ongeveer de helft van die gevallen diende er 'gerepareerd' te worden. In slechts een paar procent van de gevallen leidde de rapportage tot uitschrijving uit het MfN-register. Bij de start van de Peer Review is afgesproken dat na vier jaar een evaluatie zou plaatsvinden. Daar is gevolg aan gegeven door dit rapport en het onderliggende onderzoek. Het onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek en geeft derhalve een indicatief beeld van hoe de meerderheid over de Peer Review denkt. Het doel is om op basis van de *ervaringen* van alle betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten van het kwaliteitsinstrument Peer Review. De methodologie betrof een systematische analyse van bestaand materiaal, een online enquête, twee focusgroepen en een aantal aanvullende interviews. Hieronder volgen de antwoorden op de onderzoeksvragen.

De eerste twee onderzoeksvragen betroffen het functioneren van de *Review Instructie* en de online Reviewtool. Uit zowel de enquêtes, de focusgroepen, als de aanvullende interviews blijkt dat men de *Instructie* en de Reviewtool positief evalueert. Datzelfde geldt overigens voor wat betreft de conceptrapportage en de eindrapportage. De professionaliteit van de reviewers wordt in de enquête op een schaal van 1 tot en met 5 met een 4 beoordeeld, waarbij uit de focusgroepen en de interviews blijkt dat hier en daar kanttekeningen worden geplaatst bij de objectiviteit van de reviewers en de review. Overige kritiekpunten die we tegenkwamen hebben betrekking op de kosten en het tijdsbeslag die met de Peer Review gepaard gaan en door enkelen werd het als een gemis ervaren om bepaalde specialismen of uitzonderingsgevallen in (met name) de online Reviewtool kwijt te kunnen.

De volgende set onderzoeksvragen betrof de vraag in hoeverre het doel van de Peer Review (zie hierboven) is behaald. Een eerste tweetal vragen hadden betrekking op de door de MfN vastgestelde normen voor de mediationpraktijk, en dan met name de vraag in hoeverre die aansluiten bij de praktijk en of ze vervolgens ook hanteerbaar zijn. Over de kwantitatieve en kwalitatieve eisen bestaat een redelijk tevreden consensus, zij het dat een enkeling de eis van negen mediations per drie jaar aan de lage kant vindt. Vervolgens is de vraag gesteld in

hoeverre de Peer Review bijdraagt aan de kwaliteits*borging*. MfN-mediator, reviewers en de Reviewcommissie zijn positief voor wat betreft de toets op de minimale kwantitatieve en kwalitatieve eisen. Het is goed dat een bepaalde ondergrens bestaat en dat de Peer Review die thans in het veld heeft getoetst.

Uit het onderzoek blijkt evenwel dat niet iedereen eenzelfde definitie van het begrip kwaliteit hanteert. Voor de één zijn dat de kwantitatieve en kwalitatieve MfN-kwaliteitsnormen. Voor de ander betreft dit slechts een ondergrens, en houdt 'kwaliteit' meer in dan dat. In het kader van de kwaliteits*borging* constateren wij bij een deel van de populatie enige twijfel of de Peer Review dat brede kwaliteitsbegrip heeft kunnen beoordelen – anders dan alleen op basis van een 'goed gesprek' over een aantal dossiers. Hier kan overigens tegen in worden gebracht dat de Peer Review feitelijk slechts ziet op de praktijkvoering van MfN-registermediators en niet op gedrag, in de zin van vaardigheden en competenties van de mediator.

Met betrekking tot kwaliteits*verbetering*, zoals beoogd met de Peer Review, constateren wij enige terughoudendheid in de beleving van onze respondenten en informanten. Uit de enquêtes bleek bijvoorbeeld dat weinigen aangaven dat er daadwerkelijk iets in de praktijkvoering is veranderd. Eigenlijk valt hier het duidelijkst op dat er een verschil in definitie van 'kwaliteit' heerst, zoals ons vooral bleek uit de focusgroepen en interviews. Als kwaliteit een synoniem is voor een bepaalde ondergrens, dan heeft de Peer Review weliswaar gezorgd voor kwaliteits*borging*, maar amper voor kwaliteits*verbetering*. Als een breder kwaliteitsbegrip wordt gehanteerd, dan lijkt men van mening dat de huidige Peer Review daar niet geschikt voor is. Dit komt nog het best naar voren in de reserves die wij noteerden ten aanzien van een herhaling van de Peer Review – althans in deze vorm.

Tot slot, het doen van aanbevelingen behoorde nadrukkelijk niet tot de opdracht die wij als onderzoekers hebben meegekregen. Desalniettemin veroorloven wij ons een schot voor de boeg met betrekking tot de discussie die ongetwijfeld snel gevoerd zal gaan worden over de vraag hoe nu verder met de Peer Review. Het lijkt ons evident dat er een toekomst is voor de Peer Review. Daarvoor zijn niet alleen de behaalde resultaten te gunstig, maar de ervaring van alle betrokkenen

die wij hebben opgetekend zijn dermate positief dat een vervolg voor de hand ligt. Stoppen met het kwaliteitsinstrument Peer Review, als onderdeel van het gehele kwaliteitsstelsel, lijkt ons daarom geen optie. De Peer Review in zijn *huidige* vorm op korte termijn nogmaals op alle MfN-geregistreerde mediators toepassen in een tweede ronde, lijkt gegeven de onderzoeksresultaten evenmin een voor de hand liggend alternatief. Immers, daar zou alles wat is gezegd en geschreven door alle informanten en respondenten over 'kwaliteit' en met name de verbetering daarvan te kort worden gedaan. Over de vraag 'hoe dan wel verder met de Peer Review' zijn voldoende aanknopingspunten in het rapport (en in de Bijlagen) te vinden in de vorm van suggesties en verbeterpunten zoals door betrokkenen geopperd. Wij kunnen ons voorstellen dat de huidige Peer Review (al dan niet met een paar kleine modificaties) gebruikt blijft worden voor mediators die nieuw in het register zijn geregistreerd. Echter, voor hen die al een keer zijn gereviewd stellen wij een Peer Review 2.0 voor. En wij hopen dat dit rapport kan bijdragen aan de totstandkoming daarvan.

Geraadpleegde bronnen

Interne bronnen

- Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator
- 'Mediator, professie in ontwikkeling', Rapportage van de Commissie Kwaliteit Nederlands Mediation Instituut, versie augustus 2009.
- Notitie SKM- bestuur 2015 'evaluatie en voortzetting project peer review 2016' van 30 maart 2016
- Notitie 'verlenging project review, aflopende reviewverklaringen en evaluatie' van 30 april 2015
- Rodelijnsdocument Peer Review van november 2015

Externe bronnen

- A. Brenninkmeijer, D. Bonenkamp, K. van Oyen en H. Prein, *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2013.
- M. de Haas, 'Een volwassen organisatie van het mediationberoep', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2013, afl. 5, p. 31-33.
- Jaarverslag 2009, Nederlands Mediation Instituut (NMI).
- Jaarverslag 2010, Nederlands Mediation Instituut (NMI).
- Jaarverslag 2011, Nederlands Mediation Instituut (NMI).
- Raad voor Rechtsbijstand, *Inschrijvingsvoorwaarden mediators 2016*.
- M.A. Simon Thomas, 'Theorizing mediation: Lessons learned from Legal Anthropology', *Utrecht Law Review* 2016, 2(1), p. 50-60.
- A. Veilbrief, 'NMI's peerreview getest', *Tijdschrift voor Conflicthantering* 2011, afl. 7, p.16.
- M.J. ter Voert en C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, WODC rapport, Emmen: Boom Lemma Uitgevers.
- R.J.M. Vogels, *De stand van Mediation in Nederland*, Stratus 2011.

Websites

- Commissies van de Stichting Kwaliteit Mediators, <https://mfregister.nl/over-skm-mfn/commissies/>.
- Mediatorsfederatie Nederland (MfN), <https://mediatorsfederatienederland.nl/>.
- Raad voor Rechtsbijstand, <http://www.rvr.org/>.
- Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), <https://mfregister.nl/over-skm-mfn/>.

Bijlagen

- Bijlage A Vacaturetekst voor werving NMI Reviewers
- Bijlage B Vacaturetekst voor werving leden Reviewcommissie
- Bijlage C Mediators vragen enquête
- Bijlage D Reviewers vragen enquête
- Bijlage E Opzet focusgroepen
- Bijlage F Belscript mediators interview
- Bijlage G Mediators enquête antwoorden gesloten vragen
- Bijlage H Mediators enquête antwoorden open vragen
- Bijlage I Reviewers enquête antwoorden gesloten vragen
- Bijlage J Reviewers enquête antwoorden open vragen

Bijlage A

NMI reviewers gezocht

Wegens de invoering van het kwaliteitsbevorderend instrument 'Peer Review' in 2012 is het NMI op zoek naar 35 tot 40 reviewers.

Graag roept het NMI Bestuur geïnteresseerden NMI registermediators op om te reageren op deze vacature. De voorkeur gaat in eerste instantie uit naar NMI registermediators die niet bestuurlijk, als assessor, klachtbehandelaar, of commissielid aan het NMI verbonden zijn.

Werkzaamheden NMI reviewer

Als NMI reviewer werkt u volgens het NMI Bestuur vastgestelde procedure. U beoordeelt o.a. de praktijk van de NMI registermediator aan de hand van de NMI normen voor de mediationpraktijk. De NMI Gedragsregels zijn hierbij een richtlijn. De reviewer bespreekt de door de registermediator uitgevoerde zelfevaluatie. Bevindingen en verbeterpunten legt de reviewer vast in een rapportage.

Profielomschrijving NMI reviewer

De (kandidaat) NMI reviewer onderschrijft de doelstellingen van het NMI.

U bent praktiserend NMI registermediator en levert graag een actieve bijdrage aan de kwaliteitsbevordering van mediation in het algemeen.

U bent geïnteresseerd in de ziens- en werkwijze van collega NMI registermediators.

U weet de juiste vragen te stellen, zodat u een goed beeld krijgt van de persoon en diens werkwijze als mediator.

U heeft een positief kritische instelling, waarbij u steeds het tweeledige doel van 'Peer Review' voor ogen houdt, zowel kwaliteitsbevordering als kwaliteitstoetsing.

U heeft geen tuchtrechtelijk verleden waarvoor een maatregel is opgelegd.

Een NMI reviewer beschikt over de volgende competenties:

- Minimaal universitair/ HBO werk- en denkniveau;
- Doet minimaal 20 mediations per jaar en is minimaal 5 jaar NMI mediator;
- Heeft op een professionele manier gestalte gegeven aan een eigen mediationpraktijk en heeft ervaring met een praktijkadministratie;
- Is flexibel en vindt het geen probleem te reizen binnen een bepaalde regio;
- Heeft uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden, kan m.n. goed luisteren, samenvatten en doorvragen;
- Heeft een gestructureerde wijze van werken;
- Kan objectief waarnemen, tot een afgewogen oordeel komen en dit duidelijk terugkoppelen;
- Kan helder en bondig schriftelijk rapporteren;
- Is bereid een opleiding voor reviewer te volgen, zowel de basistraining van twee dagdelen als een aantal follow-up bijeenkomsten van een dagdeel;
- Is bereid om jaarlijks 10 tot 20 reviews uit te voeren.

Indien u geïnteresseerd bent, kunt u schriftelijk reageren middels een motivatiebrief en Curriculum Vitae uiterlijk vier weken na verschijningsdatum van dit blad. Een uitgebreid interview maakt onderdeel uit van de sollicitatieprocedure.

Voor vragen over de vacature kunt u vanaf 2 januari 2012 telefonisch contact (010-2012344) opnemen met mw. mr. J.H. Emaus, projectmanager 'Peer Review'.

Nederlands Mediation Instituut (NMI)

T.a.v. mr. J.H. Emaus, Projectmanager 'Peer Review'

Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam

Bijlage B

Vier commissieleden NMI Reviewcommissie gezocht

Wegens de invoering van het kwaliteitsbevorderend instrument 'Peer Review' per 2012 is het NMI op zoek naar vier commissieleden die plaats willen nemen in de Reviewcommissie. De Reviewcommissie bestaat in totaal uit vijf leden (inclusief voorzitter) en een medewerker van het NMI-bureau die als secretaris fungeert.

De Commissie vergadert circa zes keer per jaar onder leiding van een door het NMI Bestuur benoemde voorzitter. De zittingsperiode voor de leden van de Commissie is drie jaar. Herbenoeming voor een extra periode van drie jaar is mogelijk.

Werkzaamheden commissielid Reviewcommissie

Als commissielid werkt u volgens het door het NMI Bestuur vastgestelde Huishoudelijk Reglement van de Reviewcommissie, waarvan het Reglement Klacht, Bezwaar en Beroep onderdeel uitmaakt. De onafhankelijke Reviewcommissie neemt een beslissing over mogelijke maatregelen, na beoordeling van de rapportage van de Reviewer en de reactie van de registermediator.

Taken van de Reviewcommissie zijn:

- het toezicht houden op de uitvoering van het Peer Reviews;
- het beoordelen van door de Reviewer opgestelde rapportages, incl. de reacties van de mediators;
- het vaststellen van mogelijke maatregelen, ingeval tekortkomingen zijn geconstateerd;
- het behandelen van bezwaar in eerste aanleg inzake een rapportage van de Reviewer bij een Peer (Her)review;
- het behandelen van klachten tegen het handelen van een Reviewer;
- het jaarlijks rapporteren aan het NMI Bestuur over de uitvoering van haar taken.

Profielomschrijving commissielid Reviewcommissie

U bent inhoudelijke deskundig zijn op het gebied van mediation (met minimaal vijf jaar ervaring als praktiserend mediator) of u bent deskundig op het gebied van intercollegiale toetsing;

U onderschrijft de doelstellingen van het NMI en levert graag een actieve bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van mediation algemeen;

U heeft geen tuchtrechtelijk verleden als NMI Mediator waarvoor een maatregel is opgelegd;

U heeft een positief kritische instelling, waarbij u steeds het tweeledige doel van 'Peer Review' voor ogen houdt: zowel kwaliteitsbevordering als kwaliteitstoetsing;

U heeft een uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid;

U bent objectief, kunt tot een afgewogen oordeel komen en dit duidelijk terugkoppelen.

Aan de leden van de Commissie wordt voor het bijwonen van een vergadering of zitting vacatiegeld toegekend. De hoogte van het vacatiegeld wordt jaarlijks door het NMI Bestuur vastgesteld.

Indien u geïnteresseerd bent, kunt u uw Curriculum Vitae uiterlijk 30 april aan ondergetekende doen toekomen.

Voor vragen over de vacature kunt u vanaf **19 april 2012** telefonisch contact (010-2012344) opnemen met mw. mr. J.H. Emaus, Manager Kwaliteit & Registerbeheer

Nederlands Mediation Instituut (NMI)

T.a.v. mr. J.H. Emaus, Projectmanager 'Peer Review'

Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam

Bijlage C

Mediators enquête vragen

Geachte deelnemer,

Wij vragen u vriendelijk deze vragenlijst ten behoeve van het *Evaluatie onderzoek naar "Peer Review" voor de MfN-registermediator* in te vullen.

De gehele vragenlijst bevat 31 vragen en het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

ALGEMEEN

1. Sinds wanneer staat u geregistreerd bij de MfN (of haar voorganger het NMI)?
2. Hoeveel jaar ervaring heeft u als mediator?
 - a. 0-1 jaar
 - b. 1-5 jaar
 - c. 6-10 jaar
 - d. 11 jaar of meer
3. In welke maand/jaar heeft de uitvoering van uw Peer Review plaats gevonden?
4. In welke maand/jaar heeft u het besluit van de Reviewcommissie ontvangen?
5. Reageer op de volgende stelling: Ik vind intercollegiale toetsing een nuttig instrument:
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens
6. Wat verwachtte u vooraf van de "Peer Review"? [open vraag]

VOORBEREIDINGSFASE

De "Peer Review" is onderverdeeld in en aantal stadia. De volgende vragen gaan over het stadium van de voorbereiding.

7. Heeft u voorafgaand aan de uitvoering van de "Peer Review" kennis genomen van de Instructie?
 - a. Ja
 - b. Nee (u kunt vraag 6 overslaan)
 - c. Weet niet meer (u kunt vraag 6 overslaan)

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

8. A. De informatie in de Instructie was voldoende.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De informatie in de Instructie was goed te begrijpen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. Na het lezen van de Instructie wist ik wat er van mij verwacht werd.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

9. Miste u nog bepaalde zaken in de Instructie? [open vraag]

ONLINE INVULLEN VRAGENLIJST en ZELFEVALUATIE

Na ontvangst van de Instructie diende u een aantal zaken voor te bereiden, via de online Reviewtool. Pas daarna zou u worden bezocht door de reviewer. De volgende vragen gaan over die zaken die u vooraf moest doen: het invullen van de vragenlijst en de zelfevaluatie.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

10. A. De tijd die het me kostte om de online vragenlijst in te vullen was acceptabel.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De inhoud van de online vragenlijst was goed te begrijpen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De inhoud van de online vragenlijst was voldoende.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

11. Miste u nog bepaalde zaken bij de online vragenlijst? [open vraag]

12. A. Het was nuttig om de online zelfevaluatie in te vullen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Het schrijven van een plan van aanpak met betrekking tot verdere ontwikkeling was nuttig.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

13. Heeft u nog tips en/of aanvullingen over de online zelfevaluatie? [open vraag]

UITVOERING

Tijdens de uitvoeringsfase werd u bezocht door een reviewer. Over die uitvoering gaan de volgende vragen.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

14. A. Er is een duidelijke introductie gegeven door de reviewer.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Mijn uitgevoerde zelfevaluatie is in voldoende mate besproken.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. Mijn gevolgde PE-activiteiten zijn in voldoende mate besproken.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

D. De nabespreking door de reviewer was nuttig.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

E. De tijdsduur van de uitvoering van de review is goed.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven?

15. A De professionaliteit van de reviewer

B De uitvoering van de review overall

16. Wat zou er volgens u aan de uitvoering van de review verbeterd kunnen worden? [open vraag]

VERSLAGLEGGING REVIEW

Na het bezoek, de uitvoering, heeft de reviewer zijn of haar bevindingen met verbeterpunten vastgelegd in een concept rapportage. Daar kon u vervolgens op reageren. En uiteindelijk is alles vastgelegd in een (eind)rapportage. De volgende fase gaan over die fase van verslaglegging.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stelling.

17. De conceptrapporten geven in voldoende mate weer wat tijdens de uitvoering is besproken.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

18. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op het concept te reageren?
A. Ja
B. Nee
C. Weet ik niet meer

19. Het is goed dat er een mogelijkheid is om op de conceptrapportage te kunnen reageren.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

20. Welk cijfer geeft u aan de kwaliteit van de reviewrapportage? [cijfer 1-10]

ONLINE REVIEWTOOL

Het gehele proces van review werd ondersteund door de online Reviewtool. Wij zijn benieuwd hoe u dit (digitale) middel heeft ervaren.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

21. A. De online Reviewtool functioneert goed.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De online Reviewtool is goed te begrijpen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De online Reviewtool is makkelijk om mee te werken.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

22. Welke suggesties ter verbetering heeft u voor het functioneren van de online Reviewtool? [open vraag]

KOSTEN

U heeft voor de "Peer Review" moeten betalen. Wij zijn benieuwd wat u daar van vindt.

23. Hoe waardeert u de kosten van de Peer Review?
Veel te laag – te laag – voldoende – te hoog – veel te hoog

PEER REVIEW

De laatste vragen gaan over de onderhoudseisen waaraan een MfN-registermediator dient te voldoen. Daarnaast gaan die volgende vragen over de SKM-normen voor de mediation praktijk.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

24. A. Het middel Peer Review sluit goed aan bij de onderhoudseisen waar een MfN-registermediator aan moet voldoen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Het middel Peer Review sluit goed aan bij de SKM-normen voor de mediation praktijk.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van mijn praktijkvoering.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

25. Kunt u aangeven waarom en hoe dit wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van uw praktijkvoering? [open vraag]

26. De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteits*verbetering* van mijn praktijkvoering.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

27. Kunt u aangeven waarom en hoe dit wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van uw praktijkvoering? [open vraag]

28. Welk cijfer geeft u aan de Peer Review als geheel? [cijfer 1-10]

Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

29. A. Een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar zou nuttig zijn.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Ik zou graag meedoen aan een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

30. Heeft u nog suggesties voor zo'n volgende review, waar heeft u behoefte aan? [open vraag]

31. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties? [open vraag]

Bedankt voor uw medewerking!

De resultaten van deze enquête vormen een onderdeel van het eindrapport dat geschreven wordt en welke zal worden gepresenteerd op aankomende Mediation Congres op 17 november.

BIJLAGE D

Reviewers enquête vragen

Geachte Reviewer,

Wij vragen u vriendelijk deze vragenlijst ten behoeve van het *Evaluatie onderzoek naar "Peer Review" voor de MfN-registermediator* in te vullen.

De gehele vragenlijst bevat 22 vragen en het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

ALGEMEEN

1. Sinds wanneer bent u werkzaam als Reviewer bij de MfN (of haar voorganger het NMI)?
2. Hoeveel Reviews heeft u bij benadering afgerond?

REVIEW INSTRUCTIE

De Review Instructie vormt een belangrijk onderdeel van de Peer Review. De volgende vragen gaan over die Instructie en dan met name over hoe u die heeft ervaren als Reviewer

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

3. A. De informatie in de Instructie was voldoende.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De informatie in de Instructie was goed te begrijpen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. Na het lezen van de Instructie wist ik wat er van mij als Reviewer verwacht werd.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

D. De mediators die ik heb bezocht hadden de Instructie goed begrepen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

4. Welke (opvallende) opmerkingen kreeg u te horen over de Instructie? [open vraag]

5. Mistte u nog bepaalde zaken in de Instructie? [open vraag]

ONLINE INVULLEN VRAGENLIJST en ZELFEVALUATIE

Na ontvangst van de Instructie dienden de mediators een aantal zaken voor te bereiden, via de online Reviewtool. Pas daarna zouden ze door u worden bezocht. De volgende vragen gaan over die zaken die de mediators vooraf moesten doen: het invullen van de vragenlijst en de zelfevaluatie.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

6. A. De meeste mediators hebben de vragenlijst goed ingevuld.
Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De inhoud van de online ingevulde vragenlijst was voor mij voldoende om mijn werk als Reviewer uit te voeren.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

7. Mistte u nog bepaalde zaken bij de online vragenlijst? [open vraag]

8. A. De meeste mediators hebben de zelfevaluatie goed ingevuld.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De inhoud van de ingevulde zelfevaluatie was voor mij voldoende om mijn werk als Reviewer uit te voeren.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

9. Heeft u nog tips en/of aanvullingen over de online zelfevaluatie? [open vraag]

UITVOERING

Tijdens de uitvoeringsfase bezocht u diverse mediators. Over die uitvoering gaan de volgende vragen.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.

10. A. In het algemeen werd ik vriendelijk ontvangen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. In de meeste gevallen lukte het mij om in 2,5 uur het reviewbezoek volledig af te ronden.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De tijdsindicaties (intro 15 min.; praktijk 30 min.; uitvoering 30 min.; PE-activiteiten 15 min.; zelfevaluatie 30 min.; en nabespreking 30 min.) bleken realistisch.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

11. Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven?

A. De professionaliteit van de voorbereiding door de mediator.

B. De uitvoering van de review overall.

12. Wat zou er volgens u aan de uitvoering van de review verbeterd kunnen worden? [open vraag]

VERSLAGLEGGING REVIEW

Na het bezoek, de uitvoering, legde u uw bevindingen met verbeterpunten vast in een concept rapportage. Daar kon de mediator vervolgens op reageren. En uiteindelijk werd alles vastgelegd in een (eind)rapportage. De volgende vragen gaan over die fase van verslaglegging.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stelling.

13. A. Het is goed dat er een mogelijkheid is voor mediators om op de conceptrapportage te kunnen reageren.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De inhoud van de reacties van de mediators was ter zake doende.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. Op basis van reacties van mediators heb ik regelmatig de verslaglegging aangepast.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

14. Welke suggesties ter verbetering heeft u ten aanzien van de verslaglegging?

ONLINE REVIEWTOOL

Het gehele proces van review werd ondersteund door de Online Reviewtool. Wij zijn benieuwd hoe u dit (digitale) middel heeft ervaren.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

15. A. De online Reviewtool functioneert goed.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. De online Reviewtool is goed te begrijpen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De online Reviewtool is makkelijk om mee te werken.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

16. Welke suggesties ter verbetering heeft u voor het functioneren van de online Reviewtool? [open vraag]

PEER REVIEW

De laatste vragen gaan over de onderhoudseisen waaraan een MfN-registermediator dient te voldoen en over de SKM-normen voor de mediation praktijk.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

17. A. Het middel Peer Review sluit goed aan bij de onderhoudseisen waar een MfN-registermediator aan moet voldoen.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Het middel Peer Review sluit goed aan bij de SKM-normen voor de mediation praktijk.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

C. De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van de praktijkvoering van de mediators die ik heb bezocht.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

18. Kunt u aangeven waarom en hoe dit wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van hun praktijkvoering? [open vraag]

19. Welk cijfer geeft u aan de Peer Review als geheel? [cijfer 1-10]

Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

20. A. Een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar zou nuttig zijn.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

B. Ik zou graag meedoen aan een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar.

Helemaal mee oneens – mee oneens – niet oneens/niet eens – mee eens – helemaal mee eens

21. Heeft u nog suggesties voor zo'n volgende review, waar heeft u behoefte aan? [open vraag]

22. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties? [open vraag]

Bedankt voor uw medewerking!

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

De resultaten van deze enquête vormen een onderdeel van het eindrapport dat geschreven wordt en welke zal worden gepresenteerd op aankomende Mediation Ccongres op 17 november.

Bijlage E

Opzet Focusgroepen Evaluatie onderzoek naar "Peer Review" voor de MfN-registermediator

In opdracht van de

Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) van de Mediatrosfederatie Nederland (MfN)

September 2016

Gespreksleider: Marc Simon Thomas

I Introductie (10 min)

- Welkom
- Voorstellen onderzoeker UU van het Montaigne Centrum voor Rechtspleging en Conflictoplossing van het Departement Rechtsgeleerdheid van de UU
- Korte kennismakingsronde deelnemers

II Uitleg onderzoek (10 min)

Aanleiding: De Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), voorheen het Nederlands Mediation Instituut (NMI), voert het kwaliteitssysteem van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) uit en beheert het MfN register. MfN-registermediators voldoen aan de kwaliteits- en onderhoudseisen van de SKM. Per 2012 maakt het verplichte kwaliteitsinstrument "Peer Review" onderdeel uit van deze driejaarlijkse onderhoudseisen. Vier jaar later, in 2016, zijn ca. 2.000 peer reviews uitgevoerd en wordt gedacht aan een volgende ronde. De vraag hoe een dergelijke tweede ronde van peer reviews er uit zal zien, staat nog open. Vooreerst bestaat de wens om de eerste ronde van peer reviews te evalueren. Dit onderzoeksvoorstel betreft die evaluatie.

Doel van het onderzoek: Het doel van dit evaluatie onderzoek is om basis van de ervaringen van alle betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten het "Peer Review".

Opzet onderzoek: Analyse gegevens Reviewtool – Enquêtes – Focusgroepen – Diepte interviews.

Stand van zaken tot nu toe: veel informatie verkregen uit enquêtes. Deel van de onderzoeksvragen kan inmiddels al geheel of gedeeltelijk beantwoord worden. Echter, met betrekking tot de vraag in hoeverre het doel dat met de "Peer Review" werd beoogd (i.c. kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering) ook is behaald zijn is nog weinig boven water gekomen.

Vandaar ook deze focusgroepen. Centraal staat de vraag: in hoeverre is het doel dat met de "Peer Review" wordt beoogd, naar jullie mening, behaald?

- Vragen?
- Werkwijze gedurende de focusgroep
 - Bedoeling van de focusgroep is het achterhalen van meningen. Geen overeenstemming nodig.
 - Op zoek naar individuele percepties van de aanwezigen.
 - Uitspraken worden niet met naam en toenaam in het rapport opgenomen.
 - Maximaal 2 uur.

Allereerst: op een velletje papier antwoord geven op de vraag: "wat komt er bij jou op wanneer je denkt aan kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van de mediationpraktijk?"

III Ervaringen uitwisselen over "Peer Review" (40 min)

Deelnemers worden uitgenodigd ervaring uit te wisselen over de Peer Review: waarover is met tevreden en waarover niet?

Starten bij waar men tevreden over is

Vervolgens waar men minder tevreden over is

Doorvragen op concrete ervaringen

VI Praten over kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering (45 min)

Terugkomen op wat men aan het begin van de sessie heeft opgeschreven.

Wat doe jij aan kwaliteitsborging en verbetering in het algemeen, wat komt het eerste in je op?

Welke rol speelt "Peer Review" hier in?

In hoeverre sluiten de door MfN vastgestelde normen voor de mediation praktijk aan bij de daadwerkelijke praktijk?

In hoeverre zijn de normen vervolgens in de praktijk hanteerbaar?

V Verbeterpunten (10 min)

Suggesties

VI Afsluiting

- **Samenvatting door de gespreksleider**
- Schetsen van het vervolg van het onderzoek
- Bedanken voor de medewerking

VII Aansluitend mogelijkheid tot lunch

Bijlage F

Belscript mediators interview

Goedemorgen/-middag,

Fijn dat u mee wilt werken aan een telefonisch interview dat onderdeel is van het evaluatie onderzoek naar "Peer Review" onder MfN-mediators.

Dit onderzoek heeft als doel om het kwaliteitsinstrument "Peer Review" te evalueren. En uw medewerking wordt zeer op prijs gesteld.

Voor dat ik verder ga: dit interview wordt opgenomen, waardoor wij het later beter kunnen analyseren. Uw anonimiteit is echter gewaarborgd. Op geen enkele manier zal uw naam of uw praktijkvoering te herleiden naar de inhoud van het onderzoeksrapport.

In dit telefonisch interview gaat het vooral om uw beleving, uw perceptie. Het zal ongeveer een half uur duren.

Eerst stel ik wat korte inleidende vragen:
Hoe lang bent u mediator?
Waar bent u mediator?
Hoeveel mediations doet u gemiddeld per jaar?
Wat is uw expertise?

Dit interview volgt op de enquêtes. Heeft u zo'n enquête ontvangen deze zomer en zo ja, heeft u die ook ingevuld?

Zonder nou de enquête over te willen doen, maar hoe heeft u het "Peer Review" ervaren?

Hoe heeft u de toetsende vragen over regels/verslaglegging/etc. ervaren in verhouding tot vragen over de inhoud van uw mediations?

Het doel Peer Review is om kwaliteit van de MfN-mediators en hun praktijkvoering te borgen en te verbeteren. Waar denkt u aan als het over kwaliteit van mediation gaat?

Heeft de Peer Review daar volgens u aan bijgedragen?
[Eventueel verschil tussen borgen en verbeteren benoemen.]

In hoeverre vindt u de normen/kwaliteitseisen van MfN/SKM aansluiten bij de praktijk?

En vindt u die ook hanteerbaar?

Zijn er nog zaken die u in het belang van het onderzoek aan mij zou willen meegeven?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het eindrapport zal op 17 november tijdens het jaarlijkse mediationcongres openbaar worden gemaakt.

Bijlage G

Mediators enquête uitkomsten gesloten vragen

Vraag 2.

Hoeveel jaar ervaring heeft u als mediator?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Minder dan 1 jaar	0,6%	1
1-5 jaar	12,5%	21
6-10 jaar	39,9%	67
11 jaar of meer	47,0%	79
<i>answered question</i>		168
<i>skipped question</i>		2

Vraag 5.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Ik vind intercollegiale toetsing een nuttig instrument.	5	13	29	80	39	3,81	166
<i>answered question</i>							166
<i>skipped question</i>							4

Vraag 7.

Heeft u voorafgaand aan de uitvoering van de "Peer Review" kennis genomen van de Instructie?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Ja	92,1%	151
Nee (u kunt vraag 8 en 9 overslaan)	1,8%	3
Weet ik niet meer (u kunt vraag 8 en 9 overslaan)	6,1%	10
<i>answered question</i>		164
<i>skipped question</i>		6

Vraag 8.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De informatie in de Instructie was voldoende.	1	7	11	104	25	3,98	148
De informatie in de Instructie was goed te begrijpen.	0	7	12	104	24	3,99	147
Na het lezen van de Instructie wist ik wat er van mij verwacht werd.	0	5	14	107	21	3,98	147
<i>answered question</i>							148
<i>skipped question</i>							22

Vraag 10.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De tijd die het me kostte om de online vragenlijst in te vullen was acceptabel.	1	12	36	96	17	3,72	162
De inhoud van de online vragenlijst was goed te begrijpen.	0	4	30	107	21	3,90	162
De inhoud van de online vragenlijst was voldoende.	1	4	34	100	22	3,86	161
<i>answered question</i>							162
<i>skipped question</i>							8

Vraag 12.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Het was nuttig om de online zelfevaluatie in te vullen.	4	5	43	91	18	3,71	161
Het schrijven van een plan van aanpak met betrekking tot verdere ontwikkeling was nuttig.	7	15	63	61	15	3,39	161
<i>answered question</i>							161
<i>skipped question</i>							9

Vraag 14.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Er is een duidelijke introductie gegeven door de reviewer.	2	7	17	99	36	3,99	161
Mijn uitgevoerde zelfevaluatie is in voldoende mate besproken.	1	8	18	96	36	3,99	159
Mijn gevolgde PE-activiteiten zijn in voldoende mate besproken.	2	11	19	95	33	3,91	160
De nabespreking door de reviewer was nuttig.	5	9	24	86	36	3,87	160
De tijdsduur van de uitvoering van de review is goed.	8	12	15	95	30	3,79	160
<i>answered question</i>							162
<i>skipped question</i>							8

Vraag 15.

Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven? Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste.

Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rating Average	Response Count
De professionaliteit van de reviewer	1	0	3	2	4	7	25	67	41	12	7,90	162
De uitvoering van de review overall	1	0	5	3	4	12	29	61	36	11	7,69	162
<i>answered question</i>											163	
<i>skipped question</i>											7	

Vraag 17.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stelling.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De conceptrapporten geven in voldoende mate weer wat tijdens de uitvoering is besproken.	1	6	20	110	23	3,93	160
<i>answered question</i>							160
<i>skipped question</i>							10

Vraag 18.

Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op het concept te reageren?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Ja	45,7%	74
Nee	30,2%	49
Weet ik niet meer	24,1%	39
<i>answered question</i>		162
<i>skipped question</i>		8

Vraag 19.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stelling.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Het is goed dat er een mogelijkheid is om op de conceptrapportage te kunnen reageren.	1	2	8	78	71	4,35	160
<i>answered question</i>							160
<i>skipped question</i>							10

Vraag 20.

Welk cijfer geeft u aan de kwaliteit van de reviewrapportage? Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste.												
Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rating Average	Response Count
	0	0	4	1	4	5	41	74	26	6	7,70	161
<i>answered question</i>											161	
<i>skipped question</i>											9	

Vraag 21.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De online reviewtool functioneert goed.	2	3	61	78	14	3,63	158
De online reviewtool is goed te begrijpen.	2	4	52	86	14	3,67	158
De online reviewtool is makkelijk om mee te werken.	2	6	61	74	15	3,59	158
<i>answered question</i>							158
<i>skipped question</i>							12

Vraag 23.

Hoe waardeert u de kosten van de "Peer Review"?							
Answer Options	Veel te laag	Te laag	Precies goed	Te hoog	Veel te hoog	Rating Average	Response Count
	0	2	42	84	33	3,92	161
<i>answered question</i>							161
<i>skipped question</i>							9

Vraag 24.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Het middel Peer Review sluit goed aan bij de onderhoudseisen waar een MfN-registermediator aan moet voldoen.	7	13	36	83	20	3,60	159
Het middel Peer Review sluit goed aan bij de SKM-normen voor de mediation praktijk.	7	10	46	78	16	3,55	157
De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van mijn praktijkvoering.	13	25	34	71	16	3,33	159
<i>answered question</i>							159
<i>skipped question</i>							11

Vraag 26.

De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van mijn praktijkvoering.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
	17	26	47	58	9	3,10	157
<i>answered question</i>							157
<i>skipped question</i>							13

Vraag 28.

Welk cijfer geeft u aan de Peer Review als geheel? Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste.												
Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rating Average	Response Count
	5	1	3	2	11	16	41	58	17	5	7,10	159
<i>answered question</i>												159
<i>skipped question</i>												11

Vraag 29.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar zou nuttig zijn.	24	44	48	32	8	2,72	156
Ik zou graag meedoen aan een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar.	26	48	47	29	6	2,62	156
<i>answered question</i>							156
<i>skipped question</i>							14

Bijlage H

Mediators enquête uitkomsten open vragen

Vraag 6. Wat verwachtte u vooraf van de Peer Review?

155 reacties, 15 overgeslagen

45 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

Overige 125 reacties:⁵⁷

- Toetsing/controle
een toetsing over de invulling van mijn werkzaamheden als mediator
- controle of aan alle verplichtingen zijn voldaan
- bespreken praktische uitvoering van formaliteiten mediation
- controle of mijn mediations administratief in orde zijn
- inhoudelijk onderzoek
- Controle, advies, intercollegiaal overleg
- Controle
- kritische vragen
- toetsing of ik aan de professionele voorwaarden voldoe
- een soort controle/audit
- controle handelen conform voorwaarden
- strengere beoordeling
- dossier toetsing
- soort audit, proces gerichte vragen
- inspectie
- intercollegiale toetsing
- toetsing van mijn werkwijze
- een nogal omvangrijke administratieve toetsing van mijn praktijk als mediator
- Kwaliteitstoets van documenten
- een controle op de uitvoering van mijn mediations en verbeteradviezen
- een controle op mijn werkzaamheden en het naleven van de minimale regels
- Toetsing dossiers en interview over manier van werken

⁵⁷ Ter verduidelijking zijn de 125 reacties door de onderzoekers geclusterd in wat zij *overall* de meest voorkomende reacties vonden. Zie paragraaf 4.2 voor een analyse.

Een toets op deskundigheid

inhoudelijke beoordeling

streng toetsing

Professionele neutrale toetsing

rechtvaardige beoordeling van mijn organisatie

Kwalitatieve toetsing

intercollegiale toetsing

Een beoordeling of de praktijkvoering in orde is en aan de geldende vereisten wordt voldaan. Voorts tips.

collegiaal gesprek met leermomenten

Toetsing op formele eisen

Een kritisch oordeel en controle

Een toetsing van inhoud, proces en organisatie

bekijken van dossiers inhoudelijk

een controle

Controle op inhoud dossiers

afleggen van verantwoording over de werkwijze
inzage in dossiers

Ik vreesde een strenge beoordelaar
Evaluatie en controle op kwaliteitseisen MfN

toetsing van mijn werkwijze
een procedurele check

op alle slakken zout

Toetsing van mijn praktijk aan reglementen van NMI/ MfN, sparren met een ervaringsdeskundige mediator,
eventuele verbeteradviezen ontvangen

wijze dossiervorming/archief/veiligheid en kwalitatieve werkplek, cliëntenbestand , wijze van aanmelding,
logistieke kant etc. Niet inhoudelijk, daar is intervisie voor.

toetsing of ik het goed doe

beoordeling kwaliteit

Ik had er een wat negatieve verwachting van, een strenge controle

toetsing of ik mijn mediations goed georganiseerd heb

collegiale toetsing
controle

- Collegiaal gesprek
reflectie en feedback op mijn werkwijze

Een toetsing en intercollegiale feedback

Een goed gesprek over de gang van zaken. Hoofdzaken doornemen. Wat gaat er goed wat kan er beter.

Een reviewer met jarenlange mediation ervaring.

leuk sparren

een evaluatie van mijn mediation praktijk

Veel inhoudelijker. Er werd uitsluitend gekeken of de administratieve regeltjes worden nageleefd. Geen relevantie vaktechnische dialoog over het vak.

gesprek en controle

Een intercollegiaal overleg/ discussie

Een goed gesprek over mijn praktijk

Meer inhoudelijk gesprek

overleg

leuk gesprek

een deskundige en adviserende toetsing

Evaluatie van mijn werkzaamheden als mediator als professional

professionele blik op mijn praktijk en collegiaal gesprek

collegiaal gesprek over de organisatie en inhoud van het vak

Ik had mij verheugd op een collegiaal gesprek met een ervaren mediator

Geheel open, nieuwsgierig benieuwd naar visie van collega over mijn bedrijf

Een professioneel gesprek over het voeren van een praktijk als mediator.

een pas op de plaats maken en een gesprek met een collega

een goed gesprek en mogelijk aanscherping van mijzelf

doorspreken van de gang van zaken bij mediation

Goed gesprek over professionaliteit

Samen kijken naar het vak, professionele beoordeling

het daadwerkelijk kunnen sparren met een collega

intercollegiale toetsing, tips, adviezen ter verbetering van mijn functioneren

open en geïnteresseerde houding

hopelijk inspirerende uitwisseling

Een inspirerende gedachtewisseling

Een deskundig opgeleide reviewer die precies weet welke regels er gevolgd moeten worden
feed back

een collegiaal gesprek over mijn mediation praktijk

Open gesprek met n collega

Ervaring uit kunnen wisselen met een meer ervaren collega

een goed gesprek

Een collegiaal gesprek

- Anders
toelichting

Schriftelijke informatie over werkwijze

Meer tips over Peer Review

onduidelijk wat precies te verwachten

een snibbige dame op opgeheven vinger

Ik verwachtte dat ik alles op orde had. Maar de voorbereiding kosten me uiteindelijk meer tijd dan ik had verwacht.

eenheid binnen de beroepsgroep door uitwisseling van informatie

Als leerzaam, met oog voor mijn positie als gemeentemediator

integer objectief assessment van mijn praktijk, tips voor verbetering

Zorgvuldigheid en feedback

Dat het resultaat goed zou zijn

professionaliteit

Een positieve bijdrage aan de praktijk

leermoment

een duidelijke uitleg en die heb ik gekregen

veel werk

goede check van het geheel

ik had er al kennis kunnen nemen in de pilot

veel formaliteiten

Inzicht in mijn functioneren als mediator

Vraag 9. Miste u nog bepaalde zaken in de Instructie?

123 reacties, 47 overgeslagen

110 nee/weet ik niet (meer)

Overige 13 reacties:

Concrete instructies bedrijfsvoering, administratie. Er waren destijds alleen instructies over aantallen van zaken en nascholingeisen

Ja de discussie die je als echte vaklui behoort te voeren.

had me ingesteld op inspectie, het review was veel collegialer dan verwacht

ja, duidelijkheid over vanaf welk moment er getoetst zou worden, achteraf was dat een hiaat waardoor in eerste instantie mijn peerreview negatief beoordeeld werd.

dat het ook gaat om intercollegiaal contact waarbij de reviewer ook tips kan geven.

“zie het peer review, naast de controlerende functie, ook als een collegiaal overleg waarbij uw werkwijze centraal staat”

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Erg lang gelden om dit nu nog te beoordelen. Ik weet wel dat het niet erg toegankelijke informatie was en de ICT net aan was.

instructie hoe om te gaan met vertrouwelijkheid van cliënt informatie in relatie tot de geheimhoudingsverplichting voor advocaat-mediators

ik vond hem onvriendelijk, niet gericht op verbetering van functioneren, maar meer op toetsing/test

Verloop besluitvorming

zo lang geleden, vond het wat te algemeen, wat was specifiek het doel

duidelijkheid over jaren en dossiers

inzicht in de kwalificaties van de reviewers

Vraag 11. Miste u nog bepaalde zaken bij de online vragenlijst?

116 reacties, 54 overgeslagen

107 nee/weet ik niet (meer)

Overige 9 reacties:

Het blijft lastig om een weging te maken van de zwaarte en complexiteit van de zaken. Sommige zaken zijn langdurig en complex, en niet in verhouding tot meer en lichtere zaken

verschillen tussen mediation en bemiddeling, wanneer wel en niet zin om bepaalde zaken wel en niet op te geven

Visievragen of vragen over de rol en samenwerking met en van de NMI

Nogmaals inhoudelijke discussie waarbij je niet wordt verplicht ene Hugo Prein na te bootsen

Niet nog meer vragen stellen s.v.p.

Bescherming persoonsgegevens, zeker nu de wet- en regelgeving is aangescherpt

Waar kan zaken kortsluiten met de database van de MfN scheel mij tijd

Er is weinig ruimte in de vragenlijst om uitzonderingen of specialistische kennis en aanpak kwijt te kunnen

waar ik tegenaan liep was dat ik altijd de vFAS mediationovereenkomst laat tekenen, die optie stond er niet bij. Toen ik aangaf dat ik de NMI overeenkomst niet liet tekenen, handelde ik daarmee direct "klachtwaardig".

Vraag 13. Heeft u nog tips en/of aanvullingen over de online zelfevaluatie?

112 reacties, 57 overgeslagen

103 nee/weet ik niet (meer)

Overige 9 reacties:

Het mag niet teveel tijd kosten

Gezien de beperkte vraag naar (niet echtscheidings)mediations in Nederland wordt een evaluatie en toekomstplannen beetje onwezenlijk

Zoals gezegd blijft het lastig kwaliteit en kwantiteit met elkaar te vergelijken

Ja besteedt nu eens aandacht aan een inhoudelijke discussie waarbij je ruimer naar het echte product kijkt zoals het is zonder de dictatoriale mening van Prein.

stimuleert/dwingt tot zelfreflectie en dat is prima

Heeft mij niet meer gebracht dan wat ik met een vaste regelmaat al doe

Zo'n formele evaluatie vind ik niet zo zinnig

De interviewer hoeft niet zo streng te zijn in de bejegening; we zijn beide mensen met ervaring en een juf leerling verhouding past dan niet

eigenlijk zou je het met een collega mediator moeten doen

Vraag 16. Wat zou er volgens u aan de uitvoering van de review verbeterd kunnen worden?

115 reacties, 55 overgeslagen

47 nee/weet ik niet (meer)

Overige 68 reacties:⁵⁸

- Geen veranderingen
was duidelijk tevoren en volgens plan verlopen

niets; maar dit is lijkt mij ook reviewer afhankelijk

het was ook een hele ervaren reviewer en een prettige aanpak

Ik heb de review als positief beleefd, zou geen verbeteringen weten.

Aangezien ik zeer tevreden was, zou ik het niet weten.

ach, het allemaal bureaucratie. Dat hoort erbij, afvinken en protocollen

ging prima, prettig mens

Ik was er helemaal tevreden over

was al voldoende

In mijn geval niet zoveel. Nuttige tips waar je in zo'n gesprek achter komt.

ik was tevreden. een goede gelijkwaardige uitwisseling

niets een bekwamen man

- Tijd/kosten
Reviewen door mediators over een weer. Kosteloos.

veel korter

het kost veel tijd om alle zaken bij elkaar te zoeken, zaken te bespreken.

kostte naar verhouding best heel veel tijd en kosten

het is teveel en te uitgebreid

korter

het hanteren van een lagere prijs voor de verplichte PR

tijd inkorten, 3 uur is te lang voor ervaren mediators die veel zaken per jaar behandelen.

⁵⁸ Ter verduidelijking zijn de 68 reacties door de onderzoekers geclusterd in wat zij *overall* de meest voorkomende reacties vonden. Zie paragraaf 4.2 voor een analyse.

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

In het algemeen iets minder tijd kostend. Vond het alles bij elkaar wel een forse tijdsbesteding.

aangeven dat het voorbereiden van de review toch best veel tijd in beslag neemt om alle stukken op te zoeken

Meer gekwalificeerde personen. Waren na 15 minuten uitgepraat, alles was in orde en daar betaalde ik dan een behoorlijk bedrag voor

de review kostte mij een hel middag en de voorbereiding nog veel meer. dat vind ik buitensporig veel. De waarde die de reviewer kon toevoegen was zeer gering, dat vond ik jammer. van mij mag het korter, in 1 à 1,5 uur en veel persoonlijker: Waar loop je tegenaan en waar kan ik je mee helpen of ondersteunen?

- Uniformiteit/objectiviteit review/reviewer
het lijkt nu teveel vanuit de individuele persoon

meer eenduidigheid. als ik de berichten van collega's moet geloven worden de peerreviews niet op uniforme wijze afgenomen.

Ervoor zorgdragen dat de reviewer niet een directe concurrent is van de geïnterviewde.

er lijkt geen uniformiteit te zijn onder de reviewers. Zaken waar ik op aangesproken werd zijn bij collega mediators wel goedgekeurd. Dit had in mijn geval betrekking tot verschillende zaken.

peer review laten uitvoeren door collega's ander werkgebied van Nederland

Meer uniforme beoordelingsmaatstaf door de verschillende reviewers. Uit diverse gesprekken met collega-mediators concludeerde ik dat de persoon van de reviewer mede bepalend is voor de beoordeling van de review (positief/ negatief).

- Verhouding tussen verschillende onderdelen Peer Review
minder controle/ meer gesprek

Ik vind de review erg formeel. Naar mijn mening zou er meer aandacht mogen zijn voor de kwaliteiten en vaardigheden van de mediator in plaats van de wat bureaucratische aspecten die nu worden gecheckt.

De efficiëntie, dat de geïnvesteerde tijd bekort kan worden

Niet ter zake doende zaken achterwege laten m.b.t. inrichting administratie en tips

Nogmaals laat een open discussie toe over de inhoud van het vak de dilemma's en de keuze vrijheid van een mediator zich als onafhankelijk deskundige te kunnen ontplooiën. Haal dat boek van Prein uit de verplichte opleidingsstof en zet het toolkit van Manon er voor terug

minder 'lopende band-werk'

Misschien meer accent leggen op het intercollegiale ervan. Het was minder beoordelend, meer uitwisselend dan vooraf gedacht.

Op hoofdzaken blijven. Details, zoals het schrijven van een uurtje meer of minder besteding aan de zaak, krijgen behoorlijk veel aandacht

een mediator kan formeel alles volgens het boekje doen, maar het gaat natuurlijk om de inhoud van de mediation

- Specialisatie
Buurtbemiddeling wordt niet echt als een mediation beschouwd

Meer ruimte voor inhoud van complexiteit en ook voor mediations waarbij pp geen MO willen tekenen.....

In mijn geval de aansluiting bij de praktijk met name gericht op scheidingsbegeleiding

beter rekening houden met ervaring van mediator

aantrekken van meer reviewers die ook advocaat zijn

Meer ruimte (structureel en onafhankelijk van de toevallige reviewer) voor specialistische kennis, ervaring, vaardigheden. Internationale mediation ontbreekt als zodanig binnen de standaard review en zou toegevoegd kunnen worden.

reviewers inzetten met meer mediationervaring

- Uitgesproken negatief

Ik vind de review een nutteloos iets. meteen afschaffen is mijn suggestie.

Wie neemt wie de maar hier? Reviewer maakte punten die nergens op sloegen en gaf geen blijk van enige kennis met betrekking tot de zaak dienende elementen

Niets maar ik vind de heel peer review een gevalletje overregulering

De reviewer praatte zelf te veel en was meer gericht op regels handhaven dan op intercollegiale adviezen of bespreking van de mogelijkheden. Het eindresultaat was dat ik als zeer ervaren procesmanager, conflictbemiddelaar met meer dan 20 jaar ervaring uit het register ben gezet omdat ik door de vakantie van mijn plaatsvervanger niet op tijd het plaatsvervangingsformulier had ingeleverd. Ook bleek mij pas veel later dat ik ook de casus die ik weliswaar geen mediation noem maar die het de facto wel zijn niet mocht meetellen. Achteraf één grote frustratie.

de voorvraag: Of die review wel nodig is.

De reviewer had fouten gemaakt met het noteren van de gevonden zaken, waardoor ik een administratieve review kreeg. Ik kon direct de zaken weerleggen en aantonen. Als de reviewer ook direct had gevraagd om deze bewijzen dan was het allemaal niet nodig geweest. Ik kan verder geen oordeel geven over de professionaliteit van de reviewer, ik vond haar meer een controleur. We hebben het niet vakinhoudelijk over bedrijfsvoering de mediators praktijk of uitvoering van mediation gehad. Ik had graag meer willen sparren en interactief willen discussiëren

- Overig opmerkingen

vragen over de bedrijfsontwikkeling horen niet in een peerreview thuis. En een reviewer die blij zegt zelf zoveel te leren van de reviewgesprekken komt niet heel deskundig over (hoe waar het feitelijk ook moge zijn).

tijdstip van review en de terugkoppeling: anderhalf jaar, is erg lang. daarnaast is een evaluatie zoals deze na ruim 3 jaar ook niet heel nuttig ; ik ben echt een aantal zaken vergeten en kan dus ook niet adequaat invullen

de algemene benadering, het lijkt een inspectie te zijn en zo heb ik het beslist niet ervaren

Dat tijdens het gesprek duidelijk wordt dat er niet aan de normen wordt voldaan, was in mijn geval niet voldoende aan de orde.

Het hele gesprek was prima, gaf een goed gevoel. Aan het eind zat er ineens een addertje in het gras. Voelde alsof er gezocht werd naar een minpunt. Totaal onverwacht, dat vond ik teleurstellend.

Deze enquête zou eerder moeten worden gestuurd, nu herinner ik me niet alles meer

Mediation bijwonen lijkt mij nuttig

Uitslag zou op de MFN site gepubliceerd dienen te worden als extra info. voor potentiële cliënten

reviewer had neiging om veel over eigen praktijk te vertellen. Ook had reviewer vooraf al een mening gevormd, omdat ik (op dat moment) vanuit huis de mediations deed en niet over eigen kantoorruimte beschikte. Dat kon volgens haar niet goed wezen. Tijdens gesprek stelde ze mening bij. Dat was dan weer positief.

Opnemen van aanbevelingen voor de MfN

De mails vanuit de audittool

meer duidelijkheid over de gang van zaken Op het certificaat staat een geldigheidsduur Onduidelijk wat daarna gebeurt

Het is al te lang geleden om mij dat te kunnen herinneren. In elk geval dient de Review verklaring sneller te worden afgegeven. Ik heb er herhaaldelijk om moeten vragen en deze uiteindelijk pas na anderhalf jaar ontvangen.

het moet niet een examen worden

meer kijken naar de intentie van de mediator ipv te kijken naar voorwaarden waaraan voldaan moet worden

Meer tot uiting laten komen in de bejegening dat het een collegiale toetsing is

Vraag 22. Welke suggesties ter verbetering heeft u voor het functioneren van de online reviewtool?

94 reacties, 76 overgeslagen

74 nee/weet ik niet (meer)

Overige 20 reacties:

Ik kan het me niet goed herinneren. Als methode is het een handige tool om op gestructureerde methode en een uniforme manier om na te denken over eigen handelen.

Liever per post. Ik hou niet van te veel op beeldschermen kijken.

Zie mijn voorgaande opmerkingen. Neem een ervaren mediator serieus want dat doen jullie niet!

ik heb nog geen kennis gemaakt met online review

geen, het zou handiger zijn geweest een dergelijke enquête af te nemen pal na het peerreview, het is voor mij te lang geleden om er een goede mening over te geven.

Er wordt vanuit gegaan dat ieder bekend is met review; dat is een misvatting.

vergt soms enige toelichting om correct in te vullen

Duurde echt even voor ik begreep hoe de tool te benaderen was. Ik vind al die online lijsten niet zo prettig. Gewoon schriftelijk zou mijn voorkeur hebben. Ha, ha, ben van de oude stempel!!

geen review, online noch anderszins

eerder genoemd een maximale koppeling met data uit het MfN register om dubbel werk uit te sluiten

Reviewers zoekt vroeg contact met de mediator. Oproep wordt snel verstuurd.

als het kan wat korter en geen onnodige herhalingen

meer duidelijkheid

ik kan mij hier niets meer van herinneren, maar het lijkt mij altijd goed om de meest basale gegevens te voren door te geven, dan weet de reviewer of hij te maken krijgt met veel ervaring, een eigen kantoor, of niet.

geen idee is al een paar jaar geleden. Ik vind dat er wel erg veel tijd aan dit soort zaken wordt besteed

meer digitaal minder contact korter

De online reviewtool werkt op zich goed. Maar er moeten wel de juiste vragen in staan en de reviewer moet wel de juiste punten bespreken

kan me dit gehele niet meer herinneren. heeft blijkbaar niets toegevoegd.

Deze is veel te uitgebreid. je kunt in een oogopslag zien of iemand bijv. zijn dossiervorming op orde heeft of niet. alleen in het laatste geval is het zinvol om daarop door te vragen .Nu wordt op elk detail ingezoomd en dat is zo zonde van de tijd en energie van alle betrokkenen!

ik ga ervan uit dat e.e.a. intussen inzichtelijke is

Vraag 25. Kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van uw praktijkvoering?

133 reacties, 37 overgeslagen

11 ---/?, nee/ n.v.t.

*Overige 122 reacties.*⁵⁹

- Positief
goede tips van de reviewer

door peer review wordt je gedwongen te reflecteren op je eigen werkwijze. Hierna weer extra alert op je processtappen

Geeft accenten aan en dat is nuttig.

Omdat een gesprek met een collega altijd bijdraagt aan toetsing voor jezelf

het is goed om met zo nu en dan collegiaal te spreken over de uitvoeringspraktijk van de mediations

Alles goed op een rijtje gezet.

Feed back is altijd goed. Tips leveren een bijdrage

bevestiging dat praktijkvoering goed is

Er gaat een controlerende werking uit van de Peer Reviewer, dat maakt dat mogelijk een ieder zich aan de regels houdt. Dus in zo verre is het goed dat daarmee kaf en koren wordt gescheiden. Ik denk dat er meer tools aan mediators kunnen worden uitgereikt in een faciliterende manier dan nu wordt gedaan.

toch weer even aanscherping van sommige zaken

goede inhoudelijke tips op eigen blinde vlek. Prettig dat er af en toe iemand even mee kijkt

het was goed om even met precisie te kijken en toekomstbestendig te maken.

alles werd akkoord bevonden, ondersteunend dus

nuttige tips en food for thought gekregen

Ik val onder NOVA en vFAS, waardoor borging voor mij al aanwezig is. Voor anderen is dat niet zo, waardoor peer review voor hen een goede borging geeft.

door de peer review ben je weer even heel bewust bezig met verschillende facetten van de bedrijfsvoering

meer kritisch geworden op mijn eigen handelingen

het was goed even stil te staan bij de eisen. Ben nog zorgvuldiger gaan back uppen bv

Hoewel ik vond dat er te weinig oog was voor de positie van de gemeentemediator, heb ik er heel veel van geleerd en hebben wij de kwaliteit dankzij het peer review volkomen volgens de vereisten geborgd

Verskillende elementen van praktijkvoering kregen meer aandacht dan voorheen.

Ik heb praktische tips gekregen waar ik iets mee kan. Zoals eerder aangegeven lijkt er echter geen uniformiteit te zijn over bepaalde werkwijzen. Waar ik kritiek kreeg op een aantal zaken, werd dit bij collega's juist als goed beoordeeld.

Zet alles weer even op een rijtje, prima

1. Bevestiging van mijn werkwijze, 2. op enkele punten werk ik nu anders.

Goed middel, zeker bij 1-pitters: vaak is vervanging niet geregeld

Verbeterpunt uit review opgevolgd

Bewustwording, wake-up call

⁵⁹ Ter verduidelijking zijn de 122 reacties door de onderzoekers geclusterd in wat zij *overall* de meest voorkomende reacties vonden (positief – neutraal – negatief). Zie paragraaf 4.2 voor een analyse.

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Door het review weet ik, dat ik goed bezig ben en mijn manier van werken klopt.

gedragsregels

Het zorgt ervoor dat alle vooraf behandelde en tijdens de Peer review besproken items grondig aan bod komen.

bevestiging dat ik goed bezig ben

m.n. geheimhoudingsplicht

peerreview was bevestiging van inmiddels ingezette werkwijze

je wordt er scherper door als iemand naar je praktijk kijkt

nuttige tips gekregen

Een goede toets of overal nog aan wordt voldaan

nodigt uit kritisch op jezelf te blijven

eigen eisen liggen hoger dan die gesteld zijn en brengen mij geen nieuw inzicht

Aantal praktische tips gekregen om op te letten

Doorvoeren voorbereiding op de review heb ik mijn gehele praktijkvoering weer eens kritisch onder de loep genomen, dat alleen al is een vorm van kwaliteitsborging.

De evaluatieformulier maken nu deel uit van mijn werkproces.

Voor het zetten van de "puntjes op de i" met name v.w.b. archivering en calamiteitenregeling

Het was plezierig om op collegiale wijze van gedachten te wisselen en puntjes op de i te zetten

het is een duidelijk moment van reflectie in de veelal gehaaste dagelijkse praktijk

Het was een bevestiging dat mijn administratie op orde is. Inhoudelijk en procesmatig ben ik ook goed beoordeelt.

1. ik doe nu structureel klanttevredenheidsmetingen na afloop van traject. 2. er is een back-up geregeld voor die situatie dat ik zelf niet meer mijn praktijk kan uitoefenen.

Heeft bijgedragen. O.a. het punt van de geheimhouding voorafgaand aan de formele mediationovereenkomst.

Ter voorbereiding op de peer review heb ik alles opgeschoond en geordend.

Toetsingsmoment voor jezelf

Scherper op verschillende procedures en achtervang

(Zelf) reflectie en evaluatie teneinde een goede afstemming te verkrijgen over de professionaliteit van de mediator

We hebben uitvoerig gesproken over de geheimhouding en het nut om direct bij aanvang van het gesprek de overeenkomst te tekenen.

het was goed even stil te staan bij de eisen. Ben nog zorgvuldiger gaan back uppen bv

even een check up en geeft vertrouwen als er een positieve beoordeling is bevestiging dat mijn werkwijze en aanpak goed is

punten van aandacht

het nog bewuster volgen van de uitvoering van de mediations

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Stimulans om het zo goed mogelijk te doen

Het scherpt je en het voelt goed als je een positief resultaat boekt. Door op de goede weg.

het was een prettige bevestiging

verantwoording t.a.v. het voldoen aan de geldende regelgeving

zeer nuttig om de manier van werken eens goed door te lopen

Het heeft me meer bewust gemaakt van wat ik doe.

door duidelijke kaders te hebben gesteld

nog meer geattendeerd op bepaalde zaken

je gaat nog eens alle procedures na en je eigen werkwijze.

tips professionalisering

Kritische zelfbeoordeling en gesprek met reviewer draagt bij aan meer kwaliteitsbewustzijn

door het gesprek met en door de tips van de reviewer

het heeft me geholpen om de puntjes op de i te zetten

ja altijd op voorhand de normen en regels meegestuurd

toch weer even geattendeerd afsluitbare kasten en online beveiliging

Het is heel prettig om richtlijnen te hebben over waar het werk van de mediator aan moet voldoen. Dat daar een controle op zit, vind ik enerzijds wat belerend maar anderzijds ook noodzakelijk. Door de controlerende werking gaat er meer druk vanuit.

collegiaal overleg

bewustwording van verbeterpunten van mijn eigen handelingen

bewustwording van eigen routine en de kwaliteit daarvan. Bevestiging.

bevestiging dat het goed gaat

Reflectie op eigen werk is goed kwaliteitsinstrument

beter verslaglegging/archivering

Ik borg door mijn wijze van werken de kwaliteit. Het review zie ik als een beoordeling van mijn werkwijze.inzicht

- Neutraal

Er zijn in mijn praktijk veel instanties die de kwaliteit van mijn praktijk borgen. Peer review biedt ondersteunende bevestiging maar speelt zeker niet de hoofdrol

De kwaliteitsborging wordt ook al geregeld door de VFAS

Het was akkoord en ik heb ook geen veranderingen aangebracht

ik vond het al geborgen

Miste kwaliteitseisen die ik van belang vindt en inhoudelijk was alles in orde en had zij niets toe te voegen.

Ik werk volgens een hogere kwaliteitsstandaard

De werkwijze is niet gewijzigd n.a.v. de Peer Review

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Mijn kwaliteit lag blijkbaar al hoog. ik had dat maar zo gehouden, en natuurlijk is het leuk om nog even bevestigd te krijgen. dat had van mij niet zoveel tijd hoeven kosten.

Die is zonder peer review ook wel geborgd

ik ontving een paar aanvullingen op mijn eigen mediationovereenkomst. Enerzijds goed dat ik die kreeg maar anderzijds vind ik dit type aanvullingen ingegeven zijn door mogelijke juridische aanspraken. Ik vind het jammer dat een mediation(overeenkomst) ook al weer met een juridische toets te maken heeft. Dit is een fenomeen in de maatschappij maar ook in hoeverre we (en NfM) zich laten sturen door de juristen. De MfN teveel naar mijn mening.

Ik mis de weging van de zaken; aantal vs. complexiteit, Een mediation kan in mijn geval een jaar duren. Soms tussen zeven partijen. Dat is niet goed in het document te verwerken en te wegen. Daarnaast willen sommige pp geen MO ondertekenen, en is het wel een "echte" mediation.

ik ben het niet anders gaan doen dan ik deed

Zo'n onderzoekje zegt toch niks over iemands inhoudelijke kwaliteiten. Het hoort erbij om tegenover de buitenwereld te kunnen zeggen dat je er alles (?) aan doet als Mfn om de kwaliteit van mediators te waarborgen.

dat doe ik al zelf

Niet, er is geen verandering geweest in mijn praktijkuitoefening na de review.

Kwaliteit van de review was slecht maar als dat verbeterd wordt kan het wel een nuttig middel zijn

de borging doe je zelf. PR daarvoor niet nodig

ik heb niets meer, minder of anders gedaan

Als je je zaken op orde hebt, is er geen tot beperkte toegevoegde waarde, daarom is de tijdsduur te lang, m.i. een verschil in tijd en vragen lijsten indien het de 1e keer betreft t.o.v. een latere review

kwaliteit is door de review niet beïnvloed

Eisen zullen omhoog moeten om de kwaliteit van de dienstverlening als mediator te waarborgen

dat hangt vooral samen met intervisie en opleiding, niet met de review

er waren geen aanmerkingen dus heeft het niets bijgedragen

het wel of niet goed geadmistreerd hebben zegt niets over de kwaliteit van de praktijk. noch over de borging daarvan

Ik heb een professioneel bureau dat onderdeel is van een goed geëquipeerd advocatenkantoor

Ik had alles goed in orde. Daarom, vind ik het eigenlijk ook principieel onjuist dat ik hier € 300 voor moet betalen.

Ik wist het eigenlijk wel. Leuk om met de reviewer van gedachten te wisselen, maar dat kan ook in de intervisie. Grotendeels organisatie en inhoud op orde

- Negatief

Het Peer Review is wat mij betreft overbodig omdat ik mij aan de SKM-normen hou, ook zonder Peer Review.

Onnodig kosten voor de mediator en kosten SKM voor Peer Reviewers

Vind de administratie die er mee gemoeid is veel vergen.

Er wordt zo marginaal getoetst dat het weinig zegt over de echte kwaliteit als mediator

ik ben lid van de vFAS en vindt het allemaal dubbelop. snap niet dat wij hier geen vrijstelling voor krijgen

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

geen idee stond nog in de kinderschoenen. ik voldoe en voldeed gewoon.

het is een momentopname, ik vind dat je dan niet van borging kunt praten. als ik hoor hoe er met het peerreview wordt omgegaan heb ik er niet zo'n hoge pet van op.

ik krijg nooit mensen die bij mij komen omdat ik ben aangesloten bij MfN. Mensen komen bij mij ogv mond op mond reclame. Dat jaarlijkse intervisie en bijscholing wordt voorgeschreven vind ik nuttig. Aan de peer review heb je niets.

totaal geen meerwaarde, heb er niets van geleerd, kost alleen maar tijd en geld, noodzakelijk kwaad

Voor mij is het de zoveelste instantie die mij komt controleren op mijn kosten. Omdat er aan zoveel verschillende eisen moet worden voldaan wekt dit irritatie op. Ik wil graag met m'n werk bezig zijn.

Ik ben gedurende zeker een jaar mijn plezier in het mediaten verloren en mijn zelfvertrouwen heeft een deuk opgelopen.

niet, ik was al zelf verantwoordelijk en gedroeg me ook zo, vind het toch een vorm van betutteling

Nou helemaal niet dus. Mijn praktijkvoering is als gevolg van de peer review formeel om zeep geholpen. Overigens gaat mijn werk wel op dezelfde manier door, maar dan niet onder de vlag van het register.

Zie mijn voorgaande opmerkingen. Jullie kijken of het kostuumpje met trompetje glimt maar zijn niet in staat om over de muziek die er behoort uit te komen te praten

hield niets in en sloeg nergens op

Vraag 27. Kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsverbetering van uw praktijkvoering?

123 reacties, 47 overgeslagen

17 zie 25

5 ---/?; 7 nee/nvt

Overige 94 reacties:

- Positief

Door een evaluatie wordt je scherp gehouden in je werk

aandachtspunten uit de peerreview waren kleine verbeteringen in kwaliteit

adviezen en tips

Meer bewust van de ontwikkeling van mijn mediationpraktijk en wat daar allemaal bij komt kijken

Door zelfreflectie ben ik erg mezelf gaan ontwikkelen als mens.

ik heb de puntjes op de i gezet.

zinnvolle feedback van ervaren reviewer

tips van de reviewer

Evaluaties na mediation helpen eigen inzicht te vergroten

Scherper op evaluatieformulieren partijen

Het dwingt je stil te staan bij zaken die in de dagelijkse praktijk soms onvoldoende aan bod komen

Door de terugkoppeling ben ik mij nog bewuster van mijn rol als mediator bij de conflictpartijen. Dit betekent concreet dat ik sneller signaleer of mensen deze rol goed begrijpen en er geen andere verwachtingen zijn dan die ik heb aangegeven.

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Aanscherpen van de bewustwording van het vak.

Betere archivering

altijd goed om weer even gewezen te worden op de procedurele aspecten

goed de processen in de gaten houden en online administratie en opslag online

Ik heb naar aanleiding van de peer review mijn evaluatieformulieren aangepast en dat was echt een verbetering

Meer bewustwording van (administratief) proces van mediations

Het heeft met name bijgedragen aan bewustwording van handelen en bepaalde keuzes. Dit heeft ook goede stof tot discussie gegeven in de intervisie groep

Dossier op slot en voor vervanging gezorgd

De reviewer heeft goede tips & tricks gegeven.

goede inhoudelijke discussie over het mee tekenen van de mediationovereenkomst door advocaten die betrokken zijn

Om alle punten nog een keer door te lopen komen er altijd zaken naar boven die beter of anders ingezet kunnen worden

Heeft bijgedragen. O.a. het punt van de geheimhouding voorafgaand aan de formele mediationovereenkomst.

Aantal tips opgevolgd. Aantal puntjes op de i gezet.

tips en tops zijn van belang

je wordt gedwongen om naar je interne processen te kijken

bepaalde zaken worden beter gehanteerd

beter verslaglegging/archivering

Je zet de puntjes nogmaals op de i.

Meer bewust van belang evaluatie onder klanten

de reviewer was heel positief over mijn wijze van praktijkvoering, net als ikzelf trouwens

kritische beoordeling

De reviewer gaf een toelichting op interpretatie van de onderhoudseisen, waarna ik in mijn praktijk een overeenkomst t.b.v. buurtbemiddelingsgesprekken heb ingevoerd. Dit komt de kwaliteit van de gesprekken ten goede: bewoners tekenen voor 'spelregels' van het bemiddelingsgesprek.

door het gesprek met en door de tips van de reviewer

formele structuur beter opgelijnd

advies gestructureerder feedback vragen aan partijen

ik heb enkele bruikbare tips gekregen

Alle punten zijn afgevinkt en dat is fijn. Bete wordt het daar niet van en dat lijkt me ook niet nodig. Gewoon goed is goed genoeg, laten we elkaar ook niet gek maken.

collegiaal overleg neemt twijfels weg

ijking

praktische verbeterpunten

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

je let beter op de kleine dingen

Even stilstaan bij de manier van werken is altijd goed.

- Neutraal

Ik zorg voor goede educatie en een zo goed mogelijke kwaliteit

Het peer review heeft bijgedragen aan de administratieve kant, niet aan de uitvoering.

er waren geen verbeterpunten

mijn praktijkvoering was al goed

1. Bevestiging van mijn werkwijze, 2. op enkele punten werk ik nu anders.

ik kies uit eigen beweging voor kwaliteit

De peerreview is voor mij een evaluatie van mijn werk geweest. Die doe ik dagelijks in kantoorverband al en daarmee is de peer review voor mij geen aanvulling. Wel sta ik achter een borging om de gehele beroepsgroep te beschermen tegen mensen die zonder vakbekwaamheid het vak uitoefenen.

enige punt is inschrijving van de uitgevoerde mediations in het register, dat deed ik niet en gebeurt nu wel.

Geen verbetering noodzakelijk

alles was oké dus niets te verbeteren

bewustwording blinde vlekken

ik ben het niet anders gaan doen dan ik deed

ik voldoe en voldeed helemaal

Mijn administratie is uiteraard echt wel op orde Maak je daar maar geen zorgen over. Is de mediator ten eerste aan zichzelf verplicht als vrije beroepsbeoefenaar. Daarnaast ook richting beroepsaansprakelijkheids verzekering.

bewustwording zat vooral in de bedrijfsvoering

De werkwijze is niet gewijzigd n.a.v. de Peer Review

gesproken over de ontwikkeling en verdere uitbouw van de praktijk in de toekomst

ik doe de zaken niet anders dan voorheen

Tijdens de review is gebleken dat de kwaliteit in orde was; dat is een prettig idee.

zie hierboven. De intervisie is daarin veel belangrijker.

klinkt misschien raar, maar ik lever al een hoge kwaliteit.

Geen wijzigingen

Alles was zeer goed voor elkaar

Belangrijke punten worden nog eens tegen het licht gehouden

was grotendeels op orde. Paar kleine puntjes die elders geregeld moesten worden, maar in mijn beleving geen relatie hadden met de kwaliteit van mijn praktijk

Diverse cursussen hebben mij op weg geholpen

dat is voor mij al een voortdurend aandachtspunt

ik werkte al volgens de lijnen van de MfN

er waren geen opmerkingen

De kwaliteitsverbetering heeft ook al de aandacht van de VFAS

het gaat /ging meer om formaliteiten

Er viel niet veel te verbeteren

de kwaliteit als zodanig is niet gewijzigd

ik ben bevestigd dat de kwaliteit al goed was.

niet, alles was in orde

Ik weet niet of het Peer Review heeft bijgedragen aan een verbetering maar het zorgt er wel voor dat er meer structuur zit in mijn praktijkvoering.

Ik had mijn zaakjes wel op orde, houdt scherp

aan bod komt waarom voor een bepaalde aanpak gekozen is in een aantal gevallen, zonder oordeel of de aanpak goed of fout is

- Negatief

Niet, zie vraag 25. Daarnaast momentopname en afhankelijk van manier van reviewen van de Peer Reviewer. Daar zit een verschil.

het is een hoge mate van betutteling, waar niets tegenover staat.

Er kwam niets nuttigs uit naar voren

vfas draag meer bij

Kwaliteitsverbetering komt niet door Peer review. Verbetering door intervisie etc.

heb er niets van opgestoken

niet zinnig instrument, je kan de boel makkelijk belazeren ik vind het allemaal overregulering

De review was het tegendeel van inspirerend. Er zat iemand tegenover me die zichzelf de maat der dingen vond en die er niet voor terugschrok me verwijtend toe te spreken.

ik voldoe al aan de normen. De persoon die het review afnam had geen tot zeer weinig affiniteit met mijn tak van mediations, n.l. complexe financiële echtscheidingen

De feedback was niet kwaliteitsverbeterend

eigen eisen liggen hoger dan die gesteld zijn en brengen mij geen nieuw inzicht.

Vraag 30. Heeft u nog suggesties voor zo'n volgende review? Waar heeft u behoefte aan?

101 reacties, 69 overgeslagen

46 nee/weet niet (meer)

Overige 55 reacties:

terugkomen op aandachtspunten uit 1e review

Als de mediator in staat is zijn/haar praktijk te consolideren dan is het mi niet nodig om op dezelfde manier het onderzoek te doen en kan dat eenvoudiger en goedkoper zijn

Vooraf dat het efficiënt is, dat het betaalbaar is en vooral ook niet teveel tijd kost

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Toetsing van scholing en intervisie en bijvoorbeeld jaarlijks de SKM-normen door elke mediator digitaal laten doornemen en laten meetellen bij de voortzetting van de registratie

Zoals eerder gezegd, ruimte voor verdieping van de zaken, misschien op uren of totale omzet

lagere tot gaan kosten als MfN lid. gewoon zien als service

Ja verlaat die kleuterschool betweterigheid en voer een volwaardige en vakinhoudelijke discussie met de mediator. Let ook op de ervaringsjaren van de mediator en stuur geen beginnelingen op hem of haar af

In elk geval zouden de kosten lager kunnen.

goedkoper

Hogere kwaliteitswaarborgen

geen peer review, kost tijd en geld

herhaling iedere drie jaar vind ik te veel, er worden al hoge eisen PE eisen gesteld, 1 x per 5 jaar lijkt me prima

Lagere kosten

Een gesprek dat recht doet aan de uitkomst van het review

Neen, ik doe niet meer mee!

nee, maar ik vind 3 jaar te snel, 5 jaar is ook goed

dat is gemiddeld meer dan € 100,- per jaar aan Peer Review kosten.

Nieuwe ontwikkelingen

Aan een minder administratief gericht review. Meer op de kwaliteit van hoe je werkt.

In het algemeen is een review om de drie jaar nuttig. Gezien mijn leeftijd niet meer.

een keer per 5 jaar vind ik voldoende

Meer inzicht in procedure

Koppeling met afgelopen review, waardoor samenhang tussen de reviews geborgd wordt

Door Peers reviewen over en weer. Dan is er echt een uitwisseling van kennis, vaardigheden en ondernemerschap.

nogmaals: voor mij hoeft dat niet zo'n review

Ik denk dat een review maar dan alleen steekproefsgewijs nuttig kan zijn om te beoordelen of Mediators wel aan de eisen voldoen mbt genoeg Mediationafspraken en opleidingspunten halen. Daar zouden dan geen kosten aan verbonden moeten zijn. Ik kreeg nu de indruk dat de reviewer t wel een prettig baantje vond en dat t daarvoor in t leven is geroepen

afschaffing

Dat de kosten lager worden

Accent blijven houden op collegiale uitwisseling en niet op controle of toetsing leggen. Vanzelfsprekend wel serieus blijven kijken naar correcte hantering van de eisen, maar vooral de wijze waarop is daarbij van belang.

niet in de komende drie jaar maar na drie jaar

een reviewer met meer mediation-ervaring

3 - 5 jaar zou goed zijn. Een onderwerp wat niet aan de orde kwam, maar wel steeds meer speelt. Procesbegeleiding en praktijkbegeleiding dat hierin wordt uitgeweken.

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Peer reviewer uit ander gebied van Nederland

eens in de vijf jaar voor de meer ervaren mediators lijkt mij ook goed. Bijvoorbeeld 2x na 3 jaar en dan eens per 5 jaar. Dat vermindert de kosten en is m.i. niet nadelig voor de kwaliteit.

Aan een reviewer die professioneel is en je als mediator inspireert tot het opbouwen/verder uitbouwen van een interessante praktijk.

misschien toepassen op collega's die niet positief beoordeeld zij. Vanwege mijn lidmaatschap van de Vfas word ik al veel door collega's beoordeeld tijdens intervisie.

duidelijkheid

Ik heb behoefte aan echte collegiale interactie - serieus genomen worden.

Voor VFAS leden lijkt mij een peer review overbodig. Voor niet VFAS leden lijkt het mij zeer nuttig. Vooral ook omdat veel mediators eenpitter zijn.

Meer bijtijds aankondigen

minder intensief en uitgebreid

een lagere prijs

Een volgende review is niet van toepassing, want ik ben inmiddels uitgeschreven

dat er kritisch wordt gekeken naar de interne processen

een maal per 5 jaar is voldoende

Als je eenmaal een review hebt gehad weet je welke kwaliteitseisen gesteld worden en handel je daar vervolgens langdurig naar. daarom is het niet zinvol om na 3 jaar nog een keer hetzelfde te bespreken.

Betere scholing reviewer

Een reviewer die niet uit dezelfde regio komt. Dat maakt het makkelijker om toekomstplannen te delen. In mijn geval heeft mijn reviewer dezelfde ideeën die ik voor mijn bedrijf had zelf in de markt gezet.

Vraag naar de soort van werkzaamheden. Het heeft geen zin een review te houden met een persoon die dagelijks bezig is met arbeidsmediations als je zelf alleen echtscheidingen doet. Er moet een match zijn, zo versterk je elkaar in de review. Met je intervisie heb je al voldoende contact/overleg met diverse mediators werkzaam op verschillende deelgebieden, dat hoeft niet nog eens in een review.

Duidelijkheid over 'de houdbaarheid' van het nieuwe reviewcertificaat. Indien de reviewverklaring voor 3 jaar wordt afgegeven, behoort er iedere 3 jaar een review te zijn.

ik hoef niet perse een volgende peer review ik zou liever meelopen met een co-mediation in het wat minder vrijwillige circuit willen zien hoe een ander het doet.

betere selectie en meer gekwalificeerde persone en

Het is belangrijker dat je participeert in intervisies dan dat er nog eens gereviewd wordt.

Als het goed gaat, doe dat een peer over 5 of 6 jaar. gaat het minder goed, dan over 3 jaar. Waarom kost dit geld, ik betaal al mijn jaarlijkse bijdrage en dit hoort gewoon bij het op niveau houden van het register. Doe desnoods een korte zelfevaluatie elke drie jaar en indien daar reden toe is een bezoek. en iedereen een bezoek 3 jaar na inschrijving in het register, dan weet je vrij aardig wie je in het bestand hebt zitten en hoe er gewerkt wordt.

Ik sta achter het Peer Review maar met lichte tegenzin omdat ik ook vind dat van professionals verwacht mag worden dat zij zelf voldoende doen aan kwaliteitsborging en verbetering. Er zullen altijd 'rotte appels' tussen zitten. Ik denk dat moeten blijken als er veel royerings plaatsen vinden op basis van het Review dat het ook gerechtvaardigd is. Zo niet, dan vind ik het een grote kostenpost en een behoorlijke belasting voor zowel mediators als het SKM.

Vraag 31. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties?

97 reacties, 73 overgeslagen

58 nee/weet ik niet (meer)

Overige 39 reacties:

De kosten v.d. PR vind ik hoog; een langere termijn (4 of 5 jaar) spreidt per jaar de hoogte vd kosten of kosten omlaag halen. Ik doe geen echtscheidingen. De aantallen mediations/jaar die in de overige delen vd markt zijn, is klein. Het blijft voor mij lastig om voldoende mediations/jaar te doen.

Het invullen van deze enquête kostte mij meer dan tien minuten

Als MfN Registermeditor jaarlijks een mail ontvangen waarbij een verplichting de SKM-normen door te nemen en tekenen voor gezien en akkoord. Hiermee geeft de MfN Registermediator jaarlijks aan zich aan de normen en de kwaliteitseisen te houden. Daarnaast blijven doorgaan met registratie van mediations.

Ruimte voor nieuwe methoden die onder de mediation vallen. Dus iets oprekken van de kaders

vrijstelling voor Vfas leden

de vragen gaan helemaal niet in op wat er in ene review wordt gevraagd

Neem de te interviewen mediator serieus en respecteer dat hij enthousiast ze vak uitoefent en zijn kennis inhoudelijk onderhoudt. En stop met puntjes geven omdat hij zorgt voor zaalvulling tijdens jullie congressen. Jullie congressen dienen bezocht te worden omdat de mediators enthousiast zijn over hun vak en trots op hun beroepsorganisatie die hen ook met respect ondersteunt

Evalueren direct na de peer review

ik ben het niet eens met het digitaal opgeven van de mediations bij MfN. Ik doe er voldoende, heb een enorme administratie omdat ik ook toevoegingen doe en vind dat dan ook enkel bureaucratiesing. Beter bij peer review checken of aantal voldoende is.

vraag 17 De conceptrapporten geven in voldoende mate weer wat tijdens de uitvoering is besproken; deze vraag levert m.i. niets op omdat het te persoonlijk is en afhangt van het verslag v.d. reviewer op dat moment.

een nieuwe peer review is een herhaling van zetten. Zou liever bv een co-mediation doen met een reviewer.

Dat de kwaliteitseisen geborgd worden juich ik toe. Het nadeel van de manier waarop dat gebeurt is dat ik weet dat zeer bekwame mediators gestopt zijn, terwijl beduidend minder bekwame mediators, die administratief sterk zijn wel met vlag en wimpel door het peer review komen. Hoe je dat zou kunnen voorkomen weet ik niet.

Voorafgaand aan de Peer Review wist ik niet waar ik op zou worden beoordeeld. Heb daarom vier a vijf mediators benaderd, om zo verrassingen achteraf te voorkomen.

De enige misser vind ik dat je niet echt ziet hoe een mediator te werk gaat tijdens mediationsessies.

Op zich het Peer Review een goed instrument maar na de eerste keer volstaat de tweede keer (na 3 jaren) een lichtere (online) toetsing om dan na 6 jaar weer een live Peer Review te hebben etc.

het is zeer tijdrovend voor zowel reviewer als mediator

Mijn suggestie is om een apotheker systeem op te zetten. Mediators onderling elkaar vise versa te laten controleren, jaarlijks. Minder het zwaard van Damocles, maar wel een structureel meetinstrument. Bijvoorbeeld gebruik makend van de intervisiegroep. Geef vertrouwen aan de mediators

Het is belangrijk dat de deskundigheid en de wijze van werken met een zekere regelmaat onder de loep wordt genomen om te voorkomen dat men de kans krijgt onprofessioneel te werken.

ik vindt het volslagen onzin dat mij wordt verteld welke evaluatievragen ik moet stellen aan cliënten en op wat voor wijze. Handreiking prima, maar mediator moet zelf kunnen bepalen

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

In de praktijk heb ik aan 4 à 5 keer per jaar intervisie voldoende om scherp en professioneel als mediator te blijven. Dat komt ook door de kwaliteit van de intervisiegroep; allemaal ervaren mediators met beide voeten in de praktijk en met kennis van formele zaken.

de dame die langskwam was een prima dame, ik vind alleen dat we dit moeten afschaffen

Dat de kosten lager worden

Wellicht is evaluering direct aansluitend meer zinvol, dan is de review nog vers in het geheugen aanwezig; nu moet de informatie van ver komen en is niet meer zo to the point. Dezelfde evaluatie kan dan na enige tijd herhaald worden, dan krijg je een betrouwbaarder beeld, of een completer, wellicht vers

Ik laat weten dat per eind van vorig jaar 2015 ik uit het register geschreven ben.

nee, u veel succes. U weet ook dat de uitslag van zo'n enquête heel weinig zegt.

Het is een belangrijk instrument in het vak. Dus ontwikkelt de peer review zich af. En intercollegiale toetsing blijft belangrijk.

Hoop op een beëdigd mediator te worden als de nieuwe wet aangenomen is.

Peer review zou ook moeten leiden tot betere afstemming met de MfN over wisselwerking kwaliteitsverbetering. Immers, de signalen moeten uit het werkveld komen.

School en screen de reviewers goed en waak ervoor dat een concurrent uit de directe omgeving van een te reviews mediator die mediator bezoekt: een belangrijke waarborg voor neutraliteit en onafhankelijkheid

Acht het gewenst om te zoeken naar andere vormen van intercollegiale toetsing daar waar het gaat om de wijze van praktijkvoering. BV 360 graden feedback binnen intervisiegroepen met daarbij een gestandaardiseerde vragenlijst door MfN

een nieuwe peer review is een herhaling van zetten. Zou liever bv een co-mediation doen met een reviewer.

ik vind vraag 29 een rare vraag

Afschaffen. Eerst maar eens zorgen dat de opleidingen verbeteren en van niveau zijn. Zie: <https://concies.wordpress.com/2016/05/30/zwijggeld-en-die-lui-behandelen-ook-klachten-over-mediators/>

Als advocaat-mediator en VFAS lid moet men al aan hoge eisen voldoen. Het peerreview voegt voor deze leden niets toe. Het is slechts tegen hoge kosten gezellig praten met een collega. Het peer review dient voor VFAS leden afgeschaft te worden. Voor niet advocaat en niet VFAS leden, aan wie lagere eisen gesteld worden en die minder ervaring hebben (< 10 zaken per jaar) is het zeker nuttig.

Deze vragenlijst komt te lang na mijn review. Ik kan niet alles meer opdiepen.

Voor 2e en verdere reviews duur inkorten en minder vragen via de zelf diagnose. Kosten daarmee omlaag brengen.

co mediation als tool? i.p.v. 2de peer review en daarna weer een gewone peer review

De reviewer zelf was niet onprettig, ik had alleen wat meer praktische, inhoudelijke adviezen willen krijgen. gewoon samen even sparren, dat is leuk. Iemand heeft niet voor niets veel ervaring. Nu bleef het bij lijstjes afvinken en dat is zonde van de tijd.

vond de review na meer dan 15 jaar praktijk zinvol als ijking. verwacht niet veel van een vervolgreview

Bijlage I

Reviewers enquête antwoorden gesloten vragen

Vraag 3.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De informatie in de Instructie was voldoende.	0	2	5	13	6	3,88	26
De informatie in de Instructie was goed te begrijpen.	0	0	5	15	6	4,04	26
Na het lezen van de Instructie wist ik wat er van mij als Reviewer verwacht werd.	0	3	5	12	6	3,81	26
De mediators die ik heb bezocht hadden de Instructie goed begrepen.	0	2	10	13	1	3,50	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 6.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De meeste mediators hebben de vragenlijst goed ingevuld.	0	0	4	13	9	4,19	26
De inhoud van de online ingevulde vragenlijst was voor mij voldoende om mijn werk als Reviewer uit te voeren.	1	0	3	13	9	4,12	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 8.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De meeste mediators hebben de zelfevaluatie goed ingevuld.	1	1	5	13	6	3,85	26
De inhoud van de ingevulde zelfevaluatie was voor mij voldoende om mijn werk als Reviewer uit te voeren.	0	1	6	13	6	3,92	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 10.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
In het algemeen werd ik vriendelijk ontvangen.	0	0	1	9	16	4,58	26
In de meeste gevallen lukte het mij om in 2,5 uur het reviewbezoek volledig af te ronden.	1	4	3	11	7	3,73	26
De tijdsindicaties (intro 15 min.; praktijk 30 min.; uitvoering 30 min.; PE-activiteiten 15min.; zelfevaluatie 30 min.; en nabespreking 30 min.) bleken realistisch.	0	8	7	9	2	3,19	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 11.

Welk cijfer van 1 t/m 10 zou u aan de volgende onderdelen geven? Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste.												
Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rating Average	Response Count
De professionaliteit van de voorbereiding	0	0	0	0	1	4	6	13	1	1	7,46	26

door de mediator. De uitvoering van de review overall.	0	0	0	0	0	1	8	13	3	1	7,81	26
<i>answered question</i>												26
<i>skipped question</i>												1

Vraag 13.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Het is goed dat er een mogelijkheid is voor mediators om op de conceptrapportage te kunnen reageren.	0	0	1	7	18	4,65	26
De inhoud van de reacties van de mediators was ter zake doende.	0	1	2	18	5	4,04	26
Op basis van reacties van mediators heb ik regelmatig de verslaglegging aangepast.	4	9	7	6	0	2,58	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 15.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
De online reviewtool functioneert goed.	0	2	4	18	2	3,77	26
De online reviewtool is goed te begrijpen.	0	1	2	18	5	4,04	26
De online reviewtool is makkelijk om mee te werken.	0	5	4	14	3	3,58	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 17.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator

Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Het middel Peer Review sluit goed aan bij de onderhoudseisen waar een MfN-registermediator aan moet voldoen.	0	0	1	17	8	4,27	26
Het middel Peer Review sluit goed aan bij de SKM-normen voor de mediation praktijk.	0	0	2	19	5	4,12	26
De Peer Review heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van de praktijkvoering van de mediators die ik heb bezocht.	0	0	2	14	10	4,31	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Vraag 19.

Welk cijfer van 1 t/m 10 geeft u aan de Peer Review als geheel? Hierbij is 1 het laagste cijfer en 10 het hoogste.											Rating Average	Response Count
Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	0	0	0	0	0	1	7	12	5	1	7,92	26
<i>answered question</i>											26	
<i>skipped question</i>											1	

Vraag 20.

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.							
Answer Options	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/niet eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Rating Average	Response Count
Een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar zou nuttig zijn.	0	1	3	15	7	4,08	26
Ik zou graag meedoen aan een herhaling van de Peer Review in de komende drie jaar.	2	2	2	11	9	3,88	26
<i>answered question</i>							26
<i>skipped question</i>							1

Bijlage J

Mediators enquête uitkomsten open vragen

Vraag 4. Welke (opvallende) opmerkingen kreeg u te horen over de Instructie?

Reacties: 27

Beantwoord: 23 Onbeantwoord: 4

9 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

dat de gevraagde materialen niet aanwezig waren

ik heb gemerkt dat veel mediators de instructie niet goed lazen, waardoor ze tijdens de review hun zaakjes niet altijd op orde hadden. wat voor velen onduidelijk was is de norm dat het per kalenderjaar moet gaan om minimaal 2 AFGESLOTEN mediationdossiers. Dat zou duidelijker benoemd kunnen worden in de instructie. Ook de verplichting van 6 intervisiepunten.

Mensen "wisten" niet dat bepaalde zaken voorbereid dienden te worden. Bijvoorbeeld de PE punten aanwezig hebben.

niet duidelijk dat de mediator een uitgedraaide lijst van de MfN-site klaar moet hebben liggen (van uitgevoerde mediations en PE-activiteiten

positieve opmerkingen

er kwamen weinig vragen over, meestal was de instructie slecht gelezen, was er een probleem met inloggen geweest

niet alle mediations registreerd, hoe zit het nou met buurtmiddeling

niet alle vragen zijn 100% helder

weet niet hoe ik mediations moet invoeren

afstandelijk, mechanisch

Overgangsregeling niet bij iedereen helder

mediators die het niet gelezen hadden met als resultaat een soort 'valse' start

Mediators weten vaak onvoldoende dat PE-punten en uitgevoerde mediations geprint moeten worden voor de review

Vooral technische problemen met inloggen van het systeem

Vraag 5. Miste u nog bepaalde zaken in de Instructie?

Reacties: 27

Beantwoord: 23 Onbeantwoord: 4

13 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

veel informatie in lange emails, niet altijd handig om te overzien

de instructie voor de mediators 2011 was niet geheel op hen van toepassing

zie hierboven. Verder zijn de normen m.b.t. informatievoorziening voorafgaand aan mediation en bij aanvang mediation en beëindiging mediation voor veel mediators voor aanvang van de mediation niet duidelijk. Ik denk dat dit niet aan de informatievoorziening ligt maar dat dit een kwestie is van 'voortschrijdend inzicht'. Ik vermoed dat de tweede ronde deze onduidelijkheid minder zal zijn. Zelf vind ik de term 'voorafgaand' aan, die in een aantal normen staat onduidelijk: wat wordt precies bedoeld met het voorafgaand verstreken van reglement en gedragsregels bv? Mediators veronderstellen dat wanneer ze het tijdens de eerste bijeenkomst, vlak voordat de mediationovereenkomst getekend wordt verstreken, voldoende is.

concrete beoordeling, bij categorie B is het vaag, bij mediators van een bepaalde beroepsgroep zoals vFAS werkt het anders, dit leren wij uit ervaring

Ja, ik heb vanaf een bepaald moment zelf dmv een rechtstreekse mail aan mediators gevraagd om aanvullend aan de printout van afgeronde mediations een overzichtje voor te bereiden van hun mediations met per mediation: soort mediation, jaar van afronding, wel/niet Medovk, wel/niet co-mediation, wel/niet overeenstemming, wel/niet covenant of Vastovk. Het kost erg veel tijd om mediators dat ter plekke te laten aangeven, de meesten weten niet meer welke mediation bij welk nummer hoort en hoe die verlopen is.

bij B punten niet helemaal duidelijk of het uitgestelde eisen zijn of aanbepalingen

ruimte voor eigen inbreng

Man of vrouw? Actuele contactgegevens.

Duidelijker naar voren laten komen welke documenten overlegd moeten worden tijdens de peer review.

Ja zo je welke vragen!

Vraag 7. Miste u nog bepaalde zaken bij de online vragenlijst?

Reacties: 27

Beantwoord: 23 Onbeantwoord: 4

6 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

De opmerkingen van de mediators m.b.t. de normen waren voor mij niet leesbaar

geen. Inhoud + regelmatige toelichting SKM (rodelijnsdocument) maakte het voor mij voldoende.

Mensen wilde regelmatig een toelichting geven bij een vraag, maar dat was niet mogelijk. Daarnaast geeft een "ja" of "nee" erg weinig informatie over wat er bedoeld wordt.

inbrengen en bespreken casuïstiek

vraag over specialisaties, specifieke kenmerken van de beroepspraktijk van de mediator

"hoe zou u uw stijl van mediaten omschrijven?"

een beoordelings instrument over de kwaliteits eisen

de vragenlijst maakt een korte reflectie mogelijk en soms werd er weinig moeite voor gedaan om iets in te vullen. Je lost dat dan in de review op

nee, maar het echte antwoord kreeg je pas in het gesprek.

Ik mis vragen over de geheimhouding van derden die door partijen zelf (dus niet de mediator) bij de mediation worden betrokken (A3.1 en A3.2)

de vraag over PE, aantal zaken, contacturen en klachten

interview

verdieping, ruimte voor eigen inbreng en meer inhoudelijk gericht op gedragscode mediators

Hoe lang dossiers bewaard moeten worden. Meer specifieke reflectievragen.

mogelijk, maar ik kon hier als basis goed mee werken

Bij navraag blijkt dat de vragen vaak niet goed zijn gelezen zijn

Ja zo ja welke vragen

Vraag 9. Heeft u nog tips en/of aanvullingen over de online zelfevaluatie?

Reacties: 27

Beantwoord: 21 Onbeantwoord: 6

6 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

nee, elke mediator doet het op zijn eigen manier, de taak van de reviewer om bij vaagheid door te vragen

De manier waarop de mediators de zelfevaluatie invulden varieerde nogal, van kort tot uitgebreid.

nogal wat mediators doen het erg summier. misschien meer specifiek vragen naar een mediation waar men trots op was en een die men lastig vond?

Ik heb geen idee hoe mensen de tekst beter zouden kunnen lezen. Wanneer er staat "enige alinea's" dan verwacht ik toch dat het duidelijk is dat 1 regel niet voldoet.

meer specifiekere vragen

vraag over zijn bijdrage om mediation in het algemeen op de kaart te zetten.

dat de zelfevaluatie meer betrekking heeft op de mediator als persoon

het telt niet mee in de beoordelingen omdat er geen criteria zijn voorhanden. je zou wat specifiekere vragen kunnen stellen.

vraag om een casus uit te werken, dit geeft meer inzicht

Bij A7.1 zou als voorbeeld toegevoegd kunnen worden welke plaats mediation inneemt in het totale professionele activiteitenpakket van de mediator

bij reflectie zou kunnen staan dat het niet gaat om een historisch overzicht, maar om reflectie op de eigen werkwijze aanpassen voor tweede ronde zoals besproken in bijeenkomst reviewers: onderscheid beginners en gevorderden de feiten kunnen uit het systeem van het MfN gehaald worden meer ruimte voor casuïstiek en verdieping.

War meer verdiepend vragen bij 2e review. Zeker geen rapportpunten!

misschien een min-max aangeven en/of essentie misschien ? sommigen volstaan met een antwoord van nagenoeg een regel, anderen leveren volledig proza aan

Een verbijzondering van de vragen kan betekenen dat de vragen beter kunnen worden beantwoord.

Vraag 12. Wat zou er volgens u aan de uitvoering van de review verbeterd kunnen worden?

Reacties: 27

Beantwoord: 22 Onbeantwoord: 5

7 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

dit is vooral afhankelijk van de mediator, persoonlijkheden en verantwoordelijkheid nemen voor eigen praktijk verschilt

De formulering van enkele normen zou verbeterd kunnen worden. Bijvoorbeeld norm A1.2 en A1.3 (overlap?), A 1.5 , 4.1.

Een algemeen cijfer voor professionaliteit van de voorbereiding door de mediator vind ik lastig. Er zijn mediators die zich keurig voorbereid hebben en er zijn mediators waar ik zelfs een 2e afspraak moest maken omdat ze bijna niets voorbereid hadden. De 6 is dus echt een gemiddelde..... Wat betreft de uitvoering: het reviewbezoek zat meestal op 3 uur. Veel reistijd en dan ook nog verwerkingstijd (vragenlijst). Een review kost dan veel meer tijd dan de 2,5 uur!

Kan ook in iets kortere tijd zeker bij een tweede review.

Meer structuur in inhoudelijke opzet.

meer casuïstiek bespreken

Het klaarleggen van 10 dossiers vind ik niet zo geweldig. Ik merk dat deze dossiers er perfect uitzien, ik zou meer ad hoc willen vragen een paar dossiers uit de kast te pakken en daar , dus nu zonder zelf in te kijken, de mediator door te laten bladeren en haar/zijn verhaal te laten vertellen. Tegelijk vragen wat zij/hij in het dossier bewaard. Hoe het geheel georganiseerd is, hoe dossiers terug te vinden zijn.

net zo veel gewicht gelegd worden aan kwaliteit als aan de harde eisen zoals PE punten

de review gesprekken zijn over het algemeen heel plezierig

Er kunnen wat vragen vervallen: A2.1, A3.1, A4.2, verder niets

meer oog voor inhoud, werkwijze naast controle op feiten en voorwaarden

Van te voren een pe overzicht en mediationsoverzicht verstrekken c.q. al controleren

Duidelijker voorlichting voor de mediator wat deze te verwachten heeft: tijdsduur, intentie (collegiaal gesprek - geen examen)

dat vind ik lastig, omdat niet alle mediator over een kam te scheren zijn en de reviewers idem; ik heb eerder aangegeven dat je als reviewer flexibel met de review om moet kunnen gaan om deze voor de mediator zo goed mogelijk te laten slagen

Door de vragenlijst af te wisselen met de praktijk en de zelfevaluatie wordt de review dynamischer

Duidelijk vooraf aangeven wat wel en niet voldoende is voor de review

Vraag 14. Welke suggesties ter verbetering heeft u ten aanzien van de verslaglegging?

Reacties: 27

Beantwoord: 21 Onbeantwoord: 6

11 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

vooral werken in de tool was lastig door kleine lettertype etc. Jammer dat alleen waarneming van reviewer en niet visie van reviewer opgenomen kan worden. Begrijp de afweging, maar dit zou meer helderheid kunnen geven voor een volgend review en voor cie.

Meer duidelijkheid over in hoeverre er een toelichting van de reviewer verwacht wordt op de score. Verder ervaar ik enige overlap in de rapportage wat betreft: commentaar op zelfevaluatie, impressie van de reviewer etc.

geen, moeilijk te beantwoorden, de verslaglegging zit is een stramien van de tool

ik maak een uitgebreid rapport maar begrijp van andere reviewers dat ze het verslag kort en bondig houden, wellicht een paar zinnen. Graag richtlijnen daarin.

er kwamen weinig reacties, meestal een korte aanvulling ik vind dat heel plezierig

Duidelijker instructie wat beoogd wordt met B1.2 en B3.5
het lettertype in de tool vergroten en makkelijker onderscheid in wat het antwoord is van mediator en van reviewer, nu moeten we er zelf op letten dat we alles cursief maken

Met name bij herreview meer ruimte voor tekst.

vragen naar tevredenheid: meeste reacties geven die aan, terwijl alleen gevraagd wordt naar de juistheid wordt de tool is onduidelijk ingedeeld, je weet niet wat wel en niet meegaat in de rapportage

Wat uniformere verslaglegging door alle reviewers - misschien vooraf ingevulde teksten?

een standaard modelrapportage maken waarbij de formulering niet telkens opnieuw moet worden verzonnen maar de reviewer de modelrapportage persoonlijk kan maken.

Vraag 16. Welke suggesties ter verbetering heeft u voor het functioneren van de online reviewtool?

Reacties: 27

Beantwoord: 23 Onbeantwoord: 4

3 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

onduidelijk lettertype, vooral technisch lastig

Het werken in de reviewtool leverde voor de mediators nogal eens problemen op. Dit betrof met name de wijze waarop de mediators de conceptrapportage konden lezen en de wijze waarop zij hun commentaar op de conceptrapportage konden geven. Het was voor de mediators ook niet altijd duidelijk dát ze commentaar moesten geven (dus ook als ze het eens waren met de rapportage) en wáár.

meer mogelijkheid voor toelichting

soms is de tool even niet te gebruiken. verder geen opmerkingen.....

Er is veel verbeterd. Het begin was echt vreselijk en heeft heel veel tijd gekost door verlies van data.

herhaal mailtjes te vaak en te snel achter elkaar bij zaken waar mensen op vakantie zijn e.d.

online tool hapert soms. Een paar mediators hebben een enkel probleem gehad met de tool.

graag herreviews aangeven via de tool.

op dit moment kan ik niet meer van de MFN-link gebruik maken en val ik terug op de oude NMI-link die wel werkt. ik neem aan dat dit een technisch mankement is wat opgelost kan worden.

Instellen lettergrootte mogelijk maken

automatisch tussentijds tekst laten opslaan, zodat er niet - zoals nu het geval is - bij een verkeerde toetsaanslag veel werk verloren gaat. Verder kan het cursief invullen van de rapportage ook op automatisch worden ingesteld, zodat die niet meer per vraag hoeft.

mediator zelf stand van zaken kunnen laten aangeven, zodat niet telkens signalen komen die achter de feiten aanlopen; zoals 'herinnering afspraak' maken terwijl mediator aangeeft niet verder te willen of uitstel te vragen

Verbetering van de format en het moet voor de reviewer duidelijk zijn welke tekst meegaat in het rapport

De automatische mails zijn soms onduidelijk voor de mediator

Geen onnodige herhalingen wanneer er niet op korte termijn een afspraak is gemaakt. Vooraf duidelijk ingevuld hoeveel PE-punten en mediations geregistreerd staan.

werkte niet op iPad

standaard de administratieve herreview invoeren; rappel meldingen blijven je soms achtervolgen, alhoewel dat al veel beter gaat

vereenvoudiging van de tool voor rapportage is aan te raden

modelrapportage en email versturen vanuit het systeem ipv door de mediator zelf

Meer kleur

Vraag 18. Kunt u aangeven waarom en hoe de Peer Review wel of niet heeft bijgedragen aan de kwaliteitsborging van hun praktijkvoering?

Reacties: 27

Beantwoord: 25 Onbeantwoord: 2

5 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

bewustwording bij mediators gedragsregels

Het is voor de mediators duidelijker geworden aan welke eisen ze moeten voldoen. Het heeft gezorgd voor meer eenvormigheid in de (kwaliteit van) de praktijkvoering. De Peer Review werkte als een moment van bewustwording en zelfreflectie m.b.t. de praktijkvoering van de mediators. De mediators gaven merendeels aan dat ze blij waren dat ze door de Peer Review gedwongen werden om eens stil te staan bij de manier waarop ze hun vak uitoefenden en hun praktijk voerden. Dat ze blij waren met de duidelijkheid die de normen hen boden. Ze toonden zich grotendeels zeer bereidwillig om hun praktijkvorming aan te passen aan de normen voorzover dat nog niet het geval was. de peer review bleek voor veel mediators een pas op de plaats, het kritisch bekijken van hun vak en hun uitvoering daarvan. voor sommigen ook de beslissing om te stoppen.

De review stelt mediators in staat te reflecteren op hun praktijkvoering en leidt tot bewustwording van blinde vlekken en van wat beter kan. Het invullen van de vragenlijst op zich maakt hier al een begin mee, het gesprek geeft verdere verdieping.

Enkele vragen op de vragenlijst waren aanleiding tot aanpassingen in de praktijkvoering.

Mediators gaven aan zelf te gaan nadenken over hun eigen praktijk. Tevens werd er nu werkelijk gekeken naar aantallen, PE en praktijkvoering.

Het uitwisselen van zaken die met de praktijkvoering van de mediator te maken hebben is in mijn ogen nuttig. Ook interessant om zo uitgebreid met collega's over de praktijk van mediation te kunnen spreken. De eisen van 9 mediations vind ik te weinig.

Ik merk dat collega's het leuk en goed vinden om de puntjes op de i te zetten, om over de praktijk voering te praten en zaken aan te scherpen. Zowel inhoudelijk als administratief. Het is een werkelijk ander gesprek dan de gesprekken in een intervisie bijeenkomst krijg ik terug. Goed dat het er is. Veel meer waarde dan vroeger toen het was uitbesteed.

met name in het gesprek zijn vaak goede suggesties uitgewisseld.

regelmatig kreeg ik van de mediators te horen dat ze eigenlijk niet of voor een deel onvoldoende bekend waren met de onderhoudseis en dat hen dat in de opleiding nite of nooit zo strikt was uitgelegt

ik ontmoet mediators via de review van wie ik twijfel over hun praktijk en kwaliteiten maar kan dat niet goed neerzetten via de tool. ik geef gewoon de feiten aan. In de praktijk blijkt het dat alleen de aller slechtste mediators eruit worden gezet door gebrek aan kwaliteit die gepaard gaat met dossiers/ overeenkomsten/ geheimhouding enzo. En de rest van de mediators komen er door heen omdat hun dossiers op orde zijn. Hoewel de kwaliteit twijfelachtig is. Het moet een duidelijker meet instrument zijn voor eventuele lering.

ik heb heel vaak tips kunnen geven aan collega's en heb altijd gemerkt dat ze er blij mee zijn

reviewer is ervaren gesprekspartner, en geeft commentaar en tips over de wijze van praktijkvoeringa

PR heeft een sanerende werking gehad op het register (bij mij althans hebben veel mediators zich teruggetrokken in het zicht van de PR). Verder: mediators werden gedwongen na te denken over hun praktijkvoering - bewustwording kwaliteit. Tenslotte: veel mediators gaven na afloop van de PR aan zich de zin van bepaalde normen beter te realiseren en gebruik te zullen maken van ontvangen tips

omdat we als reviewers ook veel kunnen delen wat we als werkwijze van andere mediators horen zodat de beroepsgroep als geheel erop vooruit gaat

Het collegiaal sparren levert de gereviewde bijna altijd nieuwe inzichten en tips. bovendien wordt met weer even "scherp gezet" op de formele aspecten, die vaak door slijtage wat onderbelicht raken.

moment om orde op zaken te stellen in administratie en zelfreflectie
gesprek over uitvoering leidt tot uitwisseling verdieping tips handvatten geven nadenken over werkwijze, zet puntjes op de i

Het zou beter zijn om ook een mediation bij te wonen

Goede en kritische en verdiepende kijk op de praktijkvoering.

Hangt af van de mate waarin mediator de zaak oppakt

de combinatie van vragenlijst, praktijkvoering en de dialoog leveren in combinatie de kwaliteit weer

Mediators worden door de review scherp gehouden

Er is bepaald waaraan een MfN Registermediator moet voldoen mijns inziens een minimum vereiste waaraan een mediator moet voldoen. Tijdens de review wordt gecontroleerd of aan deze eisen werd voldaan.

Vraag 21. Heeft u nog suggesties voor zo'n volgende review? Waar heeft u behoefte aan?

Reacties: 27

Beantwoord: 21 Onbeantwoord: 6

3 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

een herhaling in deze vorm met controle aantal zaken en PE punten zou administratief afgehandeld kunnen worden.

Een persoonlijk gesprek met een reviewer over praktijkissues volgend daarop

Een herhaling van de Peer Review op identieke wijze lijkt mij wat te veel van het goede. De mediators zouden bevraagd kunnen worden op wijzigingen in hun praktijkvoering en motivering daarvan. Nadruk op de Peer Review als ontwikkelinstrument verdient voorkeur. Dus voortborduren op de zelfevaluatie en bevragen op de plannen die mediators daarin formuleerden. Zijn ze gerealiseerd? Zo ja, wat heeft het opgeleverd? Zo nee, wat was daarvan de reden.

Bij herreview terugblikken op verbeterpunten 1e review. Mediator vragen wat deze geleerd heeft van het 1e review. Wat doet de mediator nu anders? Ik zou een volgende bezoek anders doen: minder nadruk op de normen, meer op reflectie op attitude en competenties van de mediator. Dit zou bv kunnen door de mediator een casus in te laten brengen, en/of een reflectieverslag te laten schrijven, met medeneming van de competenties. Het idee om onderscheid te maken tussen review voor beginners, ervarenen en gevorderden spreekt mij ook aan.

Andere opzet. Meer duidelijkheid en eigenlijk een andere tool.

meer casuïstiek bespreken

reviews meer in de buurt.

met het oog op de nieuwe mediationwet zou ik (buurt)bemiddelingen niet meer laten meetellen

niet weer dezelfde vragen, neem casus als vervolg

nieuwe reviewers

Ad 20: 3 jaar is te vaak, 4 of 5 is voldoende. Bij herhaling concentreren op verbeterpunten uit eerste PR en op kwalitatieve bespreking van uitgevoerde mediations (B1.2)

al besproken tijdens de bijeenkomst met de reviewers en het bureau

Niet een identiek review doen, fouten van vorig review (A en B) opnieuw bespreken en controleren en verder een nieuwe invulling zoeken.

bij tweede andere vragenlijst dan bij eerste review

de controle op de feiten PE, aantal zaken automatisch meenemen en meer aandacht voor de inhoud.

persoonlijk contact

Vereenvoudiging van de tool en verbetering van de rapportage

Kwaliteitseisen en kwantiteitseisen goed blijven bewaken.

Vraag 22. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties?

Reacties: 27

Beantwoord: 20 Onbeantwoord: 7

11 neutraal/geen verwachtingen/blanco/weet niet

1e review handhaven in huidige opzet, 2e review administratief met persoonlijk gesprek (zie hiervoor)

Het blijft problematisch om een realistisch beeld te krijgen van gedrag en vaardigheden van de mediator aan de mediationtafel, tijdens de mediation. Tijdens de review ontstaat wel enigszins een beeld van hoe de mediator zich opstelt en de stijl van de mediator maar het blijft zoeken naar een manier om daar echt een goede indruk van te krijgen / de vinger op te leggen.

iets vaker een bijeenkomst voor reviewers

De volgende reviewtermijn niet exact dezelfde review afnemen!

Ik zou steekproefsgewijs toetsen hoe het peer-review en de reviewer is ervaren door de mediators. Ik heb sterk de indruk dat we nog steeds 2 'bloedgroepen' in het reviewbestand hebben: de onderzoeker en de sparringpartner. Als SKM zou ik bepalen welk type wenselijk is en daar het reviewer-bestand op uitdunnen en aanvullen.

blijf vragen naar PE en Kwantiteit, maar egel een opstartmogelijkheid voor startende mediators

Bij voorkeur bij een tweede ronde een andere reviewer inzetten, die dan ook andere accenten legt. Is dan ook objectiever.

goed instrument!

de review heeft de kinderziektes nu achter de rug en mag wat mij betreft doorgroeien en een volwaardig kwaliteitsinstrument worden genoemd