

Nut en noodzaak van best practices in mediation bezien vanuit het evaluatieonderzoek naar Peer Review onder MfN-registermediators

Marc Simon Thomas

De eerste vraag die zich aandient wanneer we ons buigen over het onderwerp best practices in mediation is natuurlijk: wat bedoelen we daar eigenlijk mee? Een best practice, volgens Wikipedia, is 'een techniek, werkmethode of activiteit die zich als effectiever heeft bewezen dan enige andere techniek, methode etc.'¹ Op internet of elders zijn ongetwijfeld andere definities te vinden, maar dat vind ik eigenlijk niet zo interessant.

Interessanter is de vaststelling dat een best practice een praktijk, een werkwijze is die effectiever wordt geacht dan enig andere werkwijze. Dit roept meteen de volgende vraag op: effectiever ten opzichte van wat? Met andere woorden, om een best practice op zijn merites te kunnen beoordelen dienen we dus te weten met welk doel het wordt ingezet. Daarnaast komt, in het kader van best practices in mediation in Nederland, de vraag op of we een en ander moeten beoordelen vanuit de mediator als individuele professional of vanuit de mediators in Nederland als beroepsgroep? Kortom, een oordeel over nut en noodzaak van best practices in mediation betreft volgens mij twee elementen: wat is het doel en wie is de doelgroep? In deze bijdrage belicht ik beide elementen vanuit een eerder evaluatieonderzoek dat ik heb gedaan naar de peer review onder MfN-registermediators.²

Laat ik beginnen met uit te leggen wat peer review onder MfN-registermediators in Nederland behelst. Peer review is een van de onderdelen van het kwaliteitsstelsel dat wordt uitgevoerd door de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), onderdeel van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Tijdens een peer review, een review dat zich goed laat omschrijven als intercollegiale toetsing, bespreekt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot de praktijkvoering van een bij de MfN aangesloten mediator. Een review duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats in de mediatiopraktijk van de mediator. 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 *review tool*. Vervolgens krijgt de mediator in het kader van het beginsel van hoor en wederhoor de gelegenheid om op dat digitale verslag een reactie te geven. De definitieve

1 https://nl.wikipedia.org/wiki/Best_practice (laatst bezocht 22 november 2017).

2 M. Simon Thomas, Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator, 2016. Dit betreft een onderzoek uitgevoerd door onderzoekers van het Mouton Centre voor Rechtspleging en Conflictoplossing van de Universiteit Utrecht, in opdracht van de Stichting Kwaliteit Mediators: <https://mediatorsfederatienederland.nl/content/uploads/sites/2/2017/01/Eindrapport-Peer-Review-FINAL-170112.pdf> (laatst bezocht 21 november 2017). Zie ook: M. Simon Thomas, De peer review geëvalueerd, Tijdschrift Conflictmanagement, 12(1), p. 22-25.

rapportage wordt beoordeeld door een speciaal daarvoor in het leven geroepen reviewcommissie.

Vervolgens is het belangrijk om te weten wat het doel en de doelgroep van de peer review zijn. Het kwaliteitsinstrument peer review ziet, volgens de MfN, enerzijds toe op de kwaliteit van de geleverde diensten van een individuele mediator, terwijl het anderzijds de ambitie heeft om de transparantie en vergelijkbaarheid van de door MfN-registermediators uitgevoerde mediations te bevorderen. Het doel van de peer review is zowel kwaliteitsborging als kwaliteitsverbetering. Met andere woorden: nut en noodzaak van het instrument peer review betreft dus kwaliteitsborging en -verbetering (doel) van zowel de individuele mediator als de beroepsgroep (doelgroep).

Uit het evaluatieonderzoek, dat begin 2017 is gepubliceerd,³ blijkt dat alle betrokkenen het kwaliteitsinstrument peer review positief evalueren, zij het met hier en daar een kritische kanttekening. Een interessante bijvangst uit het onderzoek is dat betrokkenen moeite hebben om het begrip kwaliteit te definiëren. Dit gebrek aan consensus heeft weer gevolgen voor de beleving in hoeverre de peer review heeft gezorgd voor zowel kwaliteitsborging als kwaliteitsverbetering. Betrokkenen die van mening zijn dat een toets op louter (de minimale) kwantitatieve en kwalitatieve eisen volstaat, zijn het meest positief over het effect van de peer review; althans wat betreft de kwaliteits*borging*. Voor anderen betreft dit echter slechts een ondergrens, en houdt kwaliteit meer in dan dat. Met betrekking tot het effect van kwaliteits*verbetering* constateert het evaluatierapport bij alle betrokkenen evenwel een zekere aarzeling.

Bezien vanuit nut en noodzaak van peer review kan dus gesteld worden dat het lastig is om te bepalen of het doel nou uiteindelijk is behaald. Immers, de beoogde kwaliteitsborging en -verbetering van de geleverde diensten van een individuele mediator, zoals beoogd door de MfN, is lastig te bepalen als niet duidelijk vaststaat wat onder kwaliteit wordt verstaan. Dit probleem doet zich weliswaar in mindere mate voor bij de beoordeling van de borging van kwaliteit, maar vooral bij die van de verbetering van kwaliteit. Kortom, als het doel niet helemaal helder blijkt te zijn, dan is het effect lastig meetbaar. Daar komt nog bij dat de peer review niet alleen de geleverde diensten van een *individuele* mediator betreft, maar ook tot doel heeft de transparantie en vergelijkbaarheid van de door MfN-registermediators uitgevoerde mediations te bevorderen, het *collectief* dus. Illustratief hiervoor is het zogenoemde interne 'Rodelijnsdocument Peer Review',⁴ dat werd geschreven en aangevuld door de reviewcommissie en welke als het ware 'jurisprudentie' voor het register bevat.

Na verloop van tijd kreeg het Rodelijnsdocument ook een sectie best practices en die werden vervolgens via de MfN-website breder onder de beroepsgroep ver-

3 <https://mediatorsfederatienederland.nl/content/uploads/sites/2/2017/01/Eindrapport-Peer-Review-FINAL-170112.pdf> (laatst bezocht 21 november 2017).

4 M. Simon Thomas, Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator, Universiteit Utrecht, 2016, p. 23.

Marc Simon Thomas

spread.⁵ Dit brengt me terug bij waar het in deze bijdrage over gaat: nut en noodzaak van best practices in mediation in Nederland. Om dat te kunnen beoordelen dienen we allereerst overeenstemming te hebben over wat het doel is van dergelijke best practices. Betreffen deze – om maar in de terminologie van de peer review te blijven – de borging van een bepaalde werkwijze of ook een verbetering daarvan? De volgende vraag is voor wie de best practices (naast het reeds bestaande kwaliteitssysteem van de MfN) een toegevoegde waarde hebben? Zolang best practices een vrijblijvend karakter hebben, dan kan ik mij zo voorstellen dat een mediator als individuele professional heel goed in staat is om dat voor zijn of haar eigen praktijk zelf te beoordelen. In het geval dat best practices echter het karakter zouden krijgen van een dwingende ‘techniek, werkmethode of activiteit’ die door de beroepsgroep gehanteerd zouden moeten worden, dan vraag ik mij af hoe dat te bereiken. Immers, zoals de evaluatie van de peer review ons heeft geleerd ten aanzien van het begrip kwaliteit, wat verstaat men uiteindelijk onder een ‘effectievere werkwijze’? Omdat geen mediation, noch een mediator, hetzelfde is, lijkt het mij lastig om te bepalen welke best practice in welk geval nou precies een effectievere werkwijze oplevert.

5 <https://mfregister.nl/login-registermediator/onderhoudseisen/best-practices> (laatst bezocht 21 november 2017).