

Wat heeft onderzoek naar mediation in Nederland ons geleerd?

Sinds mediation meer dan 25 jaar geleden haar intrede deed in Nederland is er veel onderzoek naar verricht, door de overheid en de Rechtspraak, en door de branche. Marc Simon Thomas geeft hier een overzicht van.

DOOR MARC SIMON THOMAS ILLUSTRATIE TAMAR RUBINSTEIN

In oktober 2020 is de eerste editie van de *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies* (ELS) verschenen.¹ Deze encyclopedie bevat een overzicht van wat er in Nederland de afgelopen 25 jaar aan empirisch-juridisch onderzoek verricht is. In meer dan duizend pagina's worden de bevindingen uit het ELS-onderzoek dat op verschillende rechtsgebieden in Nederland is verricht en de implicaties daarvan voor de rechtspraak beschreven. Het is een lijvig boek geworden, met in totaal 33 hoofdstukken, maar er is één hoofdstuk dat speciale aandacht in *Tijdschrift Conflictantering* verdient, en dat is het hoofdstuk 'Ruim 25 jaar mediation in Nederland'.² In dat hoofdstuk geef ik een overzicht van wat er aan empirisch onderzoek naar mediation in Nederland beschikbaar is. In dit artikel – wat grotendeels is gebaseerd op mijn hoofdstuk in de *Encyclopedie* – beperk ik me tot een bloemlezing van die onderzoeken naar mediation die nog niets aan actualiteit hebben ingeboet en laat ik zien wat de uitkomsten daarvan ons hebben geleerd.

25 jaar professionalisering mediation

Het startpunt voor mijn analyse van het empirisch-juridisch onderzoek in Nederland naar mediation vind ik bij de oprichting van het Nederlands Mediation Instituut (NMI) in 1993 en de instelling van het Platform *Alternative Dispute Resolution* (Platform ADR) door de minister van Justitie in 1996. Het Platform ADR is weliswaar negen jaar later ontbonden, maar de inspanningen van destijds hebben wel aan de wieg gestaan van het latere project *Mediation naast Rechtspraak*, dat eerst als pilot heeft

gedraaid en daarna landelijk is ingevoerd met het in 2000 opgerichte Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak.³ Ook het NMI bestaat inmiddels in naam niet meer, maar is als zodanig wel blijven bestaan en heet sinds 1 januari 2014 Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Mijn analyse van verschillende onderzoeken begint dus op het moment dat mediation in Nederland zich begon te professionaliseren.

Met de oprichting van het NMI als bewaker van de mediationprofessie in 1993 startte ook de opkomst van wat ik wel de '*mediation industry*' of '*mediation bedrijfstak*' ben gaan noemen.⁴ Deze bedrijfstak groeide hand in hand met de groei van mediation in Nederland.⁵ Waren er in 1994 nog maar 100 mediators geregistreerd bij het NMI, heden ten dage zijn er rond de 2.900 professionele mediators geregistreerd bij de MfN. Het huidige aantal mediations per jaar wordt geschat op circa 51.000, aldus een recent onderzoek naar de mediationmarkt in Nederland, uitgevoerd door Panteia in opdracht van de MfN.⁶ Daarnaast hebben in de loop der jaren tal van opleidingsinstituten het licht gezien, bestaan er verschillende beroepsverenigingen, wordt er in diverse tijdschriften en boekenreeksen veel gepubliceerd en worden er jaarlijks verschillende bijeenkomsten en symposia georganiseerd. De professionalisering van de mediation bedrijfstak, het toegenomen aantal mediations en de van meet af aan bestaande interesse vanuit de politiek en de rechtspraak belichamen het bestaansrecht voor mediation in Nederland. Daar was men 25 jaar geleden echter nog niet van overtuigd.



Marc Simon Thomas
is redactielid van dit tijdschrift.



Veel onderzoek uit de beginperiode van de professionalisering van mediation in Nederland was daarom allereerst gericht op het in kaart brengen van de behoefte naar en de bekendheid met mediation. Dat onderzoek werd vanuit de overheid, destijds het Platform ADR, geïnitieerd. Veel onderzoek dat in de loop der jaren op initiatief van de politiek en de Rechtspraak is uitgevoerd betreft naast het zicht op de behoefte of mogelijkheden voor mediation ook een inzicht in de effecten van en de eventuele belemmeringen voor mediation. Daarnaast had men belangstelling voor de kosten en doorlooptijden van mediation. Omdat de druk op de rechtspraak destijds hoog was, was men vooral geïnteresseerd in de inpasbaarheid van mediation naast rechtspraak. Zoals Rob Jagtenberg opmerkt:

Kennis verkregen uit onderzoek dient ter ondersteuning van het maken van politieke of beleidsmatige keuzes

veel onderzoek in de jaren negentig van de vorige eeuw en daaropvolgend is in relatie tot 'de justitiële infrastructuur' verricht.⁷ Dat lijkt overigens in het afgelopen decennium nauwelijks veranderd: kennis verkregen uit onderzoek dient ter ondersteuning van het maken van politieke of beleidsmatige keuzes. Anders dan de politiek en de Rechtspraak is de mediation bedrijfstak zelf echter veel meer geïnteresseerd in de wensen vanuit de 'markt' en aantallen (geslaagde) mediations. Bedrijfseconomische drijfveren liggen aan deze interesse ten grondslag en kleuren de verschillende onderzoeken die vanuit de beroepsgroep zijn geïnitieerd. Net als in mijn hoofdstuk in de *Encyclopedie* maak ik in dit artikel hierna dan ook een onderscheid tussen enerzijds de empirisch-juridische onderzoeken die de overheid en de Rechtspraak hebben laten uitvoeren en anderzijds die door de bedrijfstak zijn gerealiseerd.

De eerste onderzoeken vanuit de overheid

Zoals gezegd, de eerste serieuze interesse vanuit de overheid in mediation bestond uit de instelling van het Platform ADR in 1996. De eerste onderzoeken die vanuit dat Platform werden geïnitieerd, betroffen (1) een onderzoek dat is uitgevoerd door de B & A Groep Beleidsonderzoek & -Advies naar

Kansen voor conflictbemiddeling en (2) twee verschillende evaluatieonderzoeken in opdracht van het ministerie van Justitie.⁸ Het eerste naar vier experimenten met bemiddeling bij Bureaus voor Rechtshulp en rechtbanken, uitgevoerd door onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam (UvA): *Weg van het recht*⁹ en het tweede naar de verwijzingsmogelijkheden vanuit de rechtspraak naar mediation: *Ruimte voor mediation*, uitgevoerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie.¹⁰ In vervolg op dat tweede onderzoek zijn in 2005 tot en met 2008 bij vele gerechten en het Juridisch Loket financiële en verwijzingsvoorzieningen getroffen om partijen te stimuleren gebruik te maken van mediation.

Het onderzoek *Kansen voor conflictbemiddeling* door de B & A Groep biedt inzicht in de – destijds nog onbekende – wenselijkheid en mogelijkheden voor conflictbemiddeling op het terrein van het arbeidsrecht, het sociale zekerheidsrecht, het handelsrecht en het huurrecht. De onderzoeksopdracht was vervolgens om op basis van dat inzicht concrete aanbevelingen te formuleren over de eventuele introductie of de uitbreiding van conflictbemiddeling. De conclusies van het onderzoek van de B & A Groep zijn de volgende: het is vrijwel nooit zo dat ruziënde partijen zélf aangeven dat zij behoefte zouden hebben aan conflictbemiddeling. De verklaringen daarvoor zijn volgens het rapport: (1) partijen zijn amper bekend met de mogelijkheid van conflictbemiddeling, (2) bemiddeling veronderstelt een onderhandeling met een onvermijdelijk 'geven en nemen' en mensen met een conflict gaan vaak uit van het eigen gelijk en van het ongelijk van de andere partij, (3) men is meer bekend met de mogelijkheid van juridische bijstand en maakt daar ook eerder gebruik van, (4) men is huiverig voor de eventuele kosten die bemiddeling met zich meebrengt, en (5) het imago van bemiddeling is niet al te positief. Ik vind het opvallend dat deze conclusies zo'n 25 jaar na dato nog steeds geheel of gedeeltelijk opgeld doen. Ook constateren de onderzoekers van de B & A Groep dat op de markt van conflictbemiddeling destijds meer aanbod- dan vraaggeoriënteerd leek te zijn. 'De aanbieders', zo schrijven zij, 'zijn wel overtuigd van het nut en de kwaliteit van hun product, maar de potentiële klanten kennen de producten nog onvoldoende.' Dat komt, volgens de onderzoekers, omdat de

Nederlandse maatschappij sterk is ingericht op gerechtelijke geschiloplossing. En die trend wordt mede gestimuleerd doordat het aanbod van juridische hulpverlening (die door de overheid wordt gesubsidieerd voor niet-vermogende groepen) ruziënde partijen stuurt in de richting van gerechtelijke geschiloplossing.¹¹ Naast onbekendheid met conflictbemiddeling en een imago probleem bestond er volgens dit onderzoek dus ook nauwelijks vraag naar mediation. Het verschil tussen aanbod en vraag is heden ten dage nog steeds een belangrijk punt van aandacht, zo blijkt bijvoorbeeld uit het interview met Coşkun Çörüz en Judith Simon-Emaus van de MfN in het vorige nummer van dit tijdschrift.

Het onderzoek *Weg van het recht*, uitgevoerd door de UvA, richtte zich zoals gezegd op experimenten met bemiddeling bij Bureaus voor Rechtshulp en rechtbanken en betrof dus de verwijzers, en niet de conflicterende partijen zelf. Uit het onderzoek blijkt dat zowel de 'mind set' als de 'handelingsomgeving' van de verwijzers een juridische is en dat derhalve argumenten om geen verwijzing naar bemiddeling voor te stellen zwaarder wogen dan die er voor. Van echte (juridische) obstakels bleek geen sprake, dus restte de vraag hoe de verwijzing dan wel te verbeteren. De belangrijkste aanbeveling die in het evaluatierapport wordt gedaan is om aandacht

Het verschil tussen aanbod en vraag is heden ten dage nog steeds een belangrijk punt van aandacht

aan de positieve argumenten te besteden.¹² Uit het evaluatierapport *Ruimte voor mediation* van het WODC blijkt vervolgens dat er zeker ruimte bestond voor mediation binnen de justitiële infrastructuur, maar dat een goede doorverwijsvoorziening dan wel essentieel is. Ook hier speelt het gegeven dat mediation nog geen grote bekendheid genoot een belangrijke rol, met als gevolg dat de onderzoekers op de noodzaak wijzen van een krachtig flankerend beleid om van doorverwijzing naar mediation een succes te maken.

Het meest fundamentele onderzoek uit de eerste periode van tot wasdom komen van mediation in Nederland is het door het WODC uitgevoerde onderzoek *Geschilbeslechtingdelta 2003*.¹³ Het rapport biedt een overzicht van het geschilbeslechtigingslandschap van burgers. Het geeft een beeld van de aard en omvang van (potentieel) juridische problemen onder de bevolking en welke stappen men heeft genomen om tot een oplossing van het probleem te komen. Het onderzoek laat zien dat burgers veel problemen zelf oplossen. Lang niet altijd deden ze een beroep op hulpverlenende instanties en slechts een relatief klein gedeelte klopte aan bij de rechter. Het aandeel van alternatieve geschiloplossingsmethoden (waaronder mediation) bleek beperkt. Zo laat de *Geschilbeslechtingdelta 2003* bijvoorbeeld zien dat het percentage verwijzingen door deskundigen naar mediation schril afsteekt tegen verwijzingen naar andere vormen van (juridische) hulpverlening.¹⁴ Dit ligt in lijn met wat eerder al in het rapport *Kansen voor Conflictbemiddeling* van de B & A Groep daarover is opgemerkt.

Recentere onderzoeken vanuit overheid en Rechtspraak

Ik schreef al dat in vervolg op het onderzoek *Ruimte voor mediation* door het WODC in de jaren daarna bij vele gerechten en het Juridisch Loket financiële en verwijzingsvoorzieningen zijn getroffen om partijen te stimuleren gebruik te maken van mediation. Beleidsmaatregelen die de minister van Justitie in 2005 invoerde om het gebruik van mediation te bevorderen maakte dat mogelijk. Zo betroffen de financiële voorzieningen een tegemoetkoming in de kosten van mediation. Partijen die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand kunnen een mediationtoevoeging aanvragen. Partijen die via de rechtspraak naar mediation worden doorverwezen en geen toevoeging ontvangen kunnen gebruikmaken van een stimuleringsbijdrage. De eerste effecten van deze maatregelen zijn in een tussenrapportage *Mediation Monitor Rechtspraak* van 2008 door het WODC beschreven.¹⁵ Deze tussenrapportage geeft gedetailleerde cijfers over het aantal doorverwijzingen, het soort zaken, de tevredenheid van partijen, de duur van de mediation en de kosten. *Overall* laten die een gestage groei zien, al blijven de aantallen in absolute zin klein.

Wanneer we specifiek kijken naar doorverwijzingen door gerechten aan het begin van deze eeuw, dan zijn twee onderzoeken interessant. In 2009 is allereerst het rapport *Mediation naast rechtspraak. Kosten en doorlooptijden* verschenen.¹⁶ Dit onderzoek naar de effecten van verwijzing naar mediation op de kosten voor de Rechtspraak en doorlooptijden van zaken is uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek in opdracht van de Raad voor de rechtspraak. Geconcludeerd wordt dat verwijzing naar mediation de gemiddelde doorlooptijd van een rechtszaak verlengt, maar ook dat de kosten van zaken met mediation lager zijn dan van soortgelijke zaken zonder mediation. De effecten op doorlooptijd en kosten zijn overigens sterk afhankelijk van het type zaak en de uitkomst van mediation, zo blijkt uit het rapport. In datzelfde jaar 2009 is ook het rapport *Op maat beslecht. Mediation naast rechtspraak 1999-2009* verschenen.¹⁷ Dit door de Raad voor de rechtspraak uitgevoerde onderzoek geeft een cijfermatig beeld van het functioneren van de doorverwijsvoorziening op basis van registraties die vanaf 2003 zijn bijgehouden. Wat blijkt is dat er niet alleen in burenen familie zaken verwezen wordt, maar juist ook bij conflicten tussen overheid en burger. Het totale aantal verwijzingen ligt echter nog laag en het slagingspercentage ligt tegen de vijftig procent. Dit laatste betekent volgens het rapport dat partijen in bijna de helft van de zaken langer onderweg waren en meer kosten hebben gemaakt dan wanneer de rechter meteen zelf de zaak zou hebben beslist.

Als we ons richten op doorverwijzingen door het Juridisch Loket dan geven de jaarlijkse 'cijfers en trends' van de Raad voor Rechtsbijstand toegankelijke cijfers. Tot en met 2017 publiceerde de Raad voor Rechtsbijstand de *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand*, maar vanaf 2018 is gekozen voor digitaal publiceren.¹⁸ De mediator waarnaar wordt doorverwezen door het Juridisch Loket dient bij de MfN geregistreerd en bij de SKM ingeschreven te zijn. De mediator moet kunnen aantonen een minimum aantal mediations te hebben afgerond en aantoon-

bare kennis te hebben van de juridische aspecten van mediation. Voor het mogen behandelen van familiezaken, waarvan doorgaans bij mediation sprake is, gelden extra voorwaarden. De laatste verschenen *Monitor* uit 2017 laat zien dat er 17.295 mediationtoevoegingen werden afgegeven, ongeveer evenveel als in 2016. Meer recentelijk laten de 'cijfers en trends' een afname zien: 14.417 toevoegingen in 2020.

Naast verwijzingen door de rechtspraak of door het Juridisch Loket kunnen partijen natuurlijk ook zelf ervoor kiezen om een mediator in te schakelen. De *Geschildbeslechtingdelta's 2009, 2014 en 2019* geven daar inzicht in. De *Geschildbeslechtingdelta 2009* laat zien dat in nog geen drie procent van de gevallen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt dit gebeurt via mediation.¹⁹ De *Geschildbeslechtingdelta 2014* laat iets gunstigere cijfers zien, maar van substantiële aantallen is nog steeds geen sprake. Bij vijf procent van de problemen heeft mediation of bemiddeling plaatsgevonden, zo vermeldt het rapport.²⁰ Het meest recente rapport in deze reeks, de *Geschildbeslechtingdelta 2019* laat eenzelfde percentage van vijf procent zien.²¹

Samengevat, de onderzoeken die vanuit de overheid zijn geïnitieerd in de beginperiode van mediation in Nederland betroffen veelal het in kaart brengen van de behoefte aan mediation en de mogelijkheden voor doorverwijzing van ruziënde partijen naar een mediator. Het justitiebeleid stond in die periode vooral in het teken van het verminderen van de druk op de rechtspraak. Maar daarnaast was er ook oog voor de dejuridisering van geschillen, een meer pluriforme toegang tot het recht (waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de oplossing van geschillen) en een kwalitatief goede en effectieve wijze van afdoen van geschillen. De omvang van mediation was toen nog gering, maar wel werd in die tijd al gewezen op de 'fuijk' van een juridische procedure, waardoor partijen nauwelijks in staat worden gesteld om ervaring met mediation op te doen, terwijl de waardering voor mediation nou juist toeneemt wanneer men die ervaring wel heeft gehad.²² Wat uit de onderzoeken van de overheid en de Rechtspraak uit het eerste decennium van de 21^e eeuw en daarna vooral opvalt is dat de scope werd verlegd van de vraag naar de mogelijkheden van mediation naar een meer praktische beleids- en beheersvraag, namelijk: hoe de verwijzingsvoorziening het best in te bedden en hoe verhoudt het aantal mediations zich ten opzichte van andere mogelijkheden die burgers hebben bij het oplossen van hun problemen.

Onderzoeken vanuit de branche

Ook vanuit de bedrijfstak zijn de afgelopen jaren tal van (juridisch-)empirische onderzoeken uitgevoerd. De insteek van deze onderzoeken is minder beleidsmatig dan die van de overheid, en – haast vanzelfsprekend, zou ik denken – veel meer bedrijfseconomisch geïnitieerd. Een van de eerste onderzoeken – overigens naar de markt van zakelijke mediation – is in 2004 uitgevoerd door de Stichting ADR Centrum voor het Bedrijfsleven (ACB). Op basis van enquêtes onder de advocatuur en het bedrijfsleven is inzicht verschaft in de redenen waarom bedrijven bij commerciële geschillen niet vaker gebruikmaken van mediation.²³ De belangrijkste

conclusies van dat onderzoek *Winst maken bij het oplossen van geschillen* laten zien dat bedrijven onvoldoende oog hebben voor het (bedrijfsmatig) managen van conflicten. Het ACB-onderzoek laat ook zien dat het met het imago van mediation en de rol van mediators (toentertijd) niet best gesteld was.

In 2010 en 2011 zijn er, in opdracht van het toenmalige NMI, twee onderzoeken uitgevoerd door het onderzoeksbureau Stratus naar de stand van zaken van mediation in Nederland. In het eerste rapport *De stand van mediation in Nederland*, uitgevoerd in 2010, wordt inzicht gegeven in de samenstelling van het bestand van de 4.500 bij het NMI aangesloten mediators. Wie zijn het en wat doen de gecertificeerde en niet-gecertificeerde mediators? Daarnaast was de wens van het NMI om meer zicht te krijgen op hoe de markt voor mediation er op dat moment uitzag. In het kort: hoeveel mediations worden er afgerond en, omdat voor het overgrote deel van de mediators geldt dat mediation niet het enige is waar zij zich mee bezighouden, welk deel van hun omzet komt uit mediation?²⁴ In het tweede rapport *De stand van mediation in Nederland*, uitgevoerd in 2011, wordt het eerdere onderzoek in een beperktere opzet herhaald met een nadruk op de groei van de markt. Dit tweede onderzoek van het bureau Stratus is gebaseerd op een enquête onder mediators. In dit tweede onderzoek wordt het aantal mediations van bij het NMI aangesloten mediators in 2010 geschat op circa 51.690.²⁵

Een recent onderzoek naar zakelijke mediation is door het Moutaigne Centrum van de Universiteit Utrecht uitgevoerd, ditmaal in opdracht van én in samenwerking met de Vereniging Zakelijke Mediation (ZAM) en ACB. Het rapport *Kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation* betreft de schriftelijke vastlegging van het online onderzoek naar zakelijke mediation dat in de zomer van 2018 is uitgevoerd onder advocaten, het bedrijfsleven en rechters in Nederland.²⁶ Het onderzoek kan gezien worden als een vervolg op het eerdere onderzoek naar zakelijke mediation zoals door ACB is uitgevoerd in 2004. Een van de belangrijke conclusies die in dit rapport wordt getrokken is de constatering 'bekend maakt bemind', hetgeen zoveel wil zeggen dat de waardering voor mediation nou juist toeneemt wanneer men daar (een goede) ervaring mee heeft gehad. Toen ik hiervoor de 'fuijk' van juridische procedure benoemde werd eenzelfde constatering gedaan.

Het meest recente rapport tot nu toe is het rapport *De Nederlandse Mediationmarkt*, uitgevoerd door het onderzoeksbureau Panteia in 2019 in opdracht van de MfN.²⁷ Dit rapport kan worden gezien als de opvolger van het hiervoor genoemde onderzoek uit 2010 van het onderzoeksbureau Stratus. Het onderzoek van Panteia is in belangrijke mate op dezelfde manier uitgevoerd. In 2019 zijn ruim 2.900 mediators bij het MfN ingeschreven en zij zijn goed voor circa 51.000 mediations per jaar. In absolute zin is het aantal mediations per jaar dus in tien jaar niks toegenomen. Op grond van dit onderzoek wordt geconcludeerd dat de bekendheid met mediation onder het grote publiek wel is gestegen. De beeldvorming bij het publiek verdient echter blijvende aandacht, zo valt uit het rapport af te leiden.

Wat kunnen we hiervan leren?

De uitkomsten van de verschillende empirische onderzoeken naar mediation in Nederland onderschrijven de professionalisering van het beroep mediator in de afgelopen 25 jaar. De bedrijfstak mediation heeft zich ontwikkeld, de kwaliteit van mediation in Nederland staat allerminst ter discussie, het aantal mediations is gestegen en de belangstelling vanuit de overheid en de Rechtspraak is veranderd van nieuwsgierigheid naar het onbekende naar de vraag hoe mediation (beter) in te bedden in de 'delta' van conflictoplossingsmogelijkheden die de burger heeft.

Tegelijkertijd blijven een aantal vooroordelen hardnekkig aan mediation kleven. Ik roep de conclusies van het eerste serieuze onderzoek naar mediation in Nederland, het onderzoek *Kansen voor conflictbemiddeling* door de B & A Groep, nog maar eens in herinnering. Ik schreef hiervoor al dat het me opviel dat een aantal conclusies van destijds in de tegenwoordige tijd nog steeds in meerdere of mindere mate opgeld lijken te doen. Met de bekendheid van mediation onder de Nederlandse burger gaat het bijvoorbeeld nog steeds niet crescendo. Vervolgens, een juridische procedure lijkt voor partijen nog steeds te prefereren boven een poging om er samen, middels mediation, uit te komen. Het 'toernooimodel' is zo nog steeds de meest voor de hand liggende optie om conflicten het hoofd te bieden. Het zijn daarom niet vaak de ruziënde partijen zelf die aangeven dat zij behoefte hebben aan mediation. Een belangrijke rol is derhalve weggelegd voor verwijzers. Maar bij deze verwijzers moet het met de mindset en de handelingsomgeving dan wel goed zitten. En ten slotte, met het imago van mediation, door Panteia recentelijk nog 'de beeldvorming bij het publiek' genoemd, is het ook nog steeds niet goed gesteld.

Er is klaarblijkelijk door de branche nog onvoldoende massa gecreëerd om de positieve waardering die onder partijen mét ervaring met mediation – het genoemde 'bekend maakt bemind' – om te zetten in een breed gedragen positief beeld van mediation onder de Nederlandse bevolking. Het lijkt mij dat de uitkomsten van de verschillende onderzoeken er op wijzen dat daar dus door de branche op moet worden ingezet: grotere bekendheid, positief imago, en het creëren van een vanzelfsprekendheid onder ruziënde partijen en verwijzers dat mediators (sneller) worden ingeschakeld bij die zaken waar zij het verschil kunnen maken. De vraag die echter nog steeds niet is beantwoord, ook niet door 25 jaar empirisch onderzoek, luidt: hoe? ■

NOTEN

1. Bijleveld, C., Akkermans, A., Malsch, M., Marseille, B. en Smit, M. (2020). *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies*, Den Haag: Boom juridisch.
2. Simon Thomas, M. (2020). 'Mediation - Ruim 25 jaar mediation in Nederland' in Bijleveld e.a. 2020, p. 443-468.
3. Het Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak is inmiddels omgedoopt tot Expertgroep Maatwerk en Mediation, dat niet alleen de coördinatie van de bestaande infrastructuur voor doorverwijzingen verzorgt, maar ook zoekt naar functionele samenwerking met maatschappelijk effectieve rechtspraak en het Platform Innovatieve Projecten van de Rechtspraak.
4. Simon Thomas, M. (2016). 'Theorizing Mediation: Lessons Learned from Legal Anthropology', *Utrecht Law Review* 12(1).
5. Kleiboer, M.A. (2000). 'De onstuimige opmars der bemiddelaars. Mediation praktijken in Nederland', *Justitiële Verkenningen* 26 (9), p. 9-24.
6. Panteia (2019). *De Nederlandse Mediationmarkt*. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de MfN.
7. Jagtenberg, J. (2007). 'Mediation & Rechtswetenschap. Tien jaar verder', *Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement* 11(1), p. 13-32.
8. Geveke, H., Plant E., Thieme, M. en Verberk, M. (1998). *Kansen voor Conflictbemiddeling. Verslag van een onderzoek naar toepassingsmogelijkheden van conflictbemiddeling*, Den Haag: B & A Groep.
9. Kocken, C.L.B. en Van Manen, N.F. (1998). *Weg van het Recht. Verslag van het evaluatie-onderzoek in opdracht van het Ministerie van Justitie naar vier experimenten met bemiddeling bij Buro's voor Rechtshulp en Rechtbanken*, Amsterdam: Paul Scholten Instituut UvA.
10. Combrink-Kuiters, L., Niemeijer, E. en Voert, M. ter (2003). *Ruimte voor mediation. Evaluatie van projecten bij de rechterlijke macht en gefinancierde rechtsbijstand*, Meppel: Boom.
11. Geveke e.a. 1998, p. 76.
12. Kocken & Van Manen 1998, p. 113.
13. Van Velthoven B.C.J. en Ter Voert, M.J. (2004). *Geschildbeslechtingdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
14. Van Velthoven & Ter Voert 2004, p. 108-112.
15. M. Guiaux & M. Tumewu, *Mediation Monitor 2008: Tussenrapportage*. Den Haag: WODC 2008. Cahier 2008-7; M. Guiaux, e.a., *Mediation Monitor 2005-2008. Eindrapport*. Den Haag: WODC 2009. Cahier 2009-9.
16. Gerritsen, M., Weda, J. en Poort, J. (2009). *Mediation naast rechtspraak: Kosten en doorlooptijden*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak, Research Memoranda nummer 3 / 2009.
17. Combrink, L., Klijn, A., Pel, M. en Verberk, S. (2009). *Op maat beslecht. Mediation naast rechtspraak 1999-2009*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak, Research Memoranda nummer 2 / 2009.
18. www.raadvoorrechtsbijstand.org > Kenniscentrum > Cijfers en trends > Samenvatting bevindingen.
19. Van Velthoven, B.C.J. en Klein Haarhuis, C.M. (2009). *Geschildbeslechtingdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
20. Ter Voert, M.J. en Klein Haarhuis, C.M. (2015). *Geschildbeslechtingdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
21. Ter Voert, M.J. en Hoekstra, M.S. (2019). *Geschildbeslechtingdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: WODC 2020. Cahier 2020-18.
22. Barendrecht, J.M. en Klijn, A. (2004). *Balanceren en vernieuwen. Een kaart van sociaal-wetenschappelijke kennis voor de Fundamentele Herbezinning van het Procesrecht*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
23. Schonewille, M. (2004). *Winst maken bij het oplossen van geschillen: conflictmanagement en mediation in Nederlandse ondernemingen*, Den Haag: ACBMediation.
24. Vogels, R.J.M. en van der Zeijden, P.Th. (2010). *De stand van mediation in Nederland*, Stratus.
25. Vogels, R.J.M. (2011). *De stand van mediation in Nederland*, Stratus.
26. Simon Thomas, M.A., Kort-de Wolde, M. de, Schutte, E. en Schonewille, M. (2018). *ZAM/ACB Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation - onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland*, Universiteit Utrecht.
27. Panteia 2019.