

■ **Rapport Evaluatie Online *Mediation* in** ■ **Echtscheidingszaken**

Aanleiding voor het onderzoek

In 2008 heeft Juripax in opdracht van de Raad voor de Rechtsbijstand een applicatie voor online *mediation* in echtscheidingszaken ontwikkeld. Om deze applicatie te testen en vervolgens te evalueren heeft de Raad voor de Rechtsbijstand een pilotstudie georganiseerd. De evaluatie van deze applicatie is eind 2009 begonnen. Hiervoor heeft Het Measuring Access to Justice onderzoeksteam van TISCO een speciale meetmethode ontwikkeld op basis van de laatste economische, sociologische, psychologische en juridische inzichten. Vervolgens is de al ontwikkelde vragenlijst (TISCOnaire) op de noodzakelijke punten aan deze specifieke context aangepast. Hieronder lichten we eerst het meetinstrument kort toe. Vervolgens beschrijven we de resultaten van de evaluatie.

Het door TISCO ontwikkelde meetinstrument

Het meetinstrument is ontwikkeld vanuit het perspectief van de gebruikers van geschilbeslechtsingsprocedures. Er worden daarbij drie facetten gemeten:

- de **kosten van een procedure**;
- de **kwaliteit van een procedure**;
- de **kwaliteit van de uitkomst** van een procedure.

Bij het meten van de **kosten van een procedure** meet het instrument zowel de financiële kosten, de hoeveelheid tijd die de procedure heeft gekost als de emotionele kosten. Zo meet het onder andere de hoogte van de reiskosten en de kosten voor advies, maar ook de tijd die is besteed aan het bijwonen van zittingen, het praten met de andere partij en het wachten. Voor het meten van de emotionele kosten bevat het meetinstrument een onderdeel dat factoren als stress, frustratie en opluchting meet.

Voor het meten van de **kwaliteit van de procedure** is gebruikgemaakt van criteria die bepalen of mensen het gevoel hebben dat de procedure rechtvaardig is. Zo hangt de kwaliteit van een procedure onder andere af van de mate waarin neutraliteit gewaarborgd is, de mate van respect die mensen ervaren en de mogelijkheid om inspraak te hebben. Ook een duidelijke uitleg over de gang van zaken, draagt bij aan de kwaliteit van de procedure. Het meetinstrument bevat daarom een onderdeel dat al deze factoren meet.

De **kwaliteit van de uitkomst** wordt gemeten aan de hand van criteria die bepalen of mensen de uitkomst van de procedure rechtvaardig vinden. Zo ervaren mensen het als rechtvaardig wanneer de uitkomst van de procedure in overeenstemming is met de regels en als de mate waarin beide partijen hebben bijgedragen aan het ontstaan van het probleem de uitkomst mede bepaalt. Ook de mate waarin in de uitkomst rekening wordt gehouden met de moeite die de partijen hebben moeten doen om de uitkomst te krijgen draagt bij aan het

gevoel van rechtvaardigheid ten aanzien van de uitkomst. Het meetinstrument bevat daarom een onderdeel dat dit soort kenmerken meet.

Evaluatie van de online *mediation*-procedure

Overzicht deelnemers

In totaal hebben 126 personen, waaronder 56 paren en 14 individuele respondenten,¹ deelgenomen aan de evaluatie van de online *mediation*-procedure. Hiervan zijn 67 deelnemers vrouwelijk en 59 deelnemers mannelijk. De gemiddelde leeftijd bedraagt 40 jaar (MD=41 jaar, SD=9.2 jaar).

Soort huishouden:

Aantal deelnemers	%	Huishouden
35	27,8	4- of meerpersoons
33	26,2	3-persoons
29	23	2-persoons
29	23	1-persoons

Opleiding:

Aantal deelnemers	%	Hoogst genoten opleiding
2	1,6	Basisschool
15	11,9	Middelbare school
9	7,1	LBO
49	38,9	MBO
32	25,4	HBO
19	15,1	Universiteit

Werk:

Aantal deelnemers	%	Werk: ja/nee
81	64,2	Ja, fulltime
12	9,5	Ja, zelfstandig
7	5,6	Nee

Inkomen:

Aantal deelnemers	%	Hoogste netto-inkomen
15	11,9	> € 3150
50	39,7	€ 1900 - 3150
31	24,6	€ 1300 - 1900
18	14,3	€ 950 – 1300
12	9,5	< € 950

¹ Cases: 10402, 10408, 10428, 10431, 10442, 10459, 10461, 10508, 10524, 10534, 10559, 10652, 10661, 10729



1. De kosten van de procedure

Financiële kosten

In overleg met de Raad voor de Rechtsbijstand waren de deelnemers aan de pilotstudie vrijgesteld van de financiële kosten van de online *mediation*.

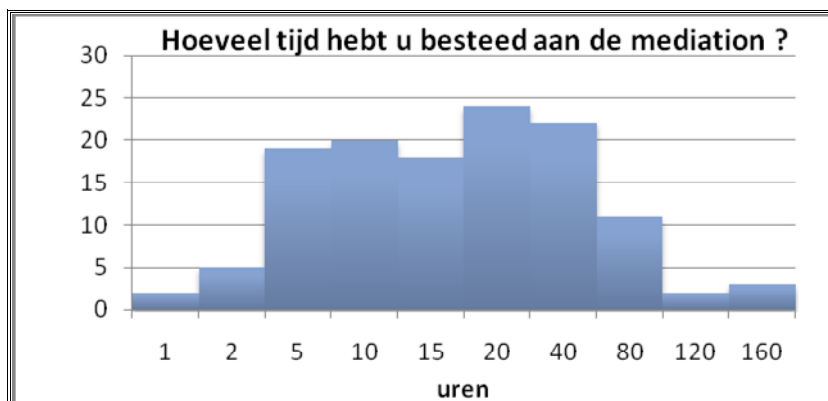
Aantal deelnemers	%	Geld besteed aan online mediation
59	46,8	€ 0
50	39,7	Tot € 100
15	11,9	€ 100 - 500
2	1,6	> € 500

De hogere kosten van sommige deelnemers zijn veroorzaakt door het inschakelen van een advocaat; 16 (12.7%) deelnemers hadden gedurende de procedure een advocaat, waarvan 10 (62.5%) tevreden tot zeer tevreden over hun advocaat waren. Over het algemeen vonden 79 (62.7%) deelnemers de uitkomst van de online *mediation*-procedure het geld waard.

Hoeveelheid tijd

Aantal deelnemers	%	Aantal uren besteed aan online mediation
46	36,5	< 10
64	50,8	10 - 40
16	12,7	> 40

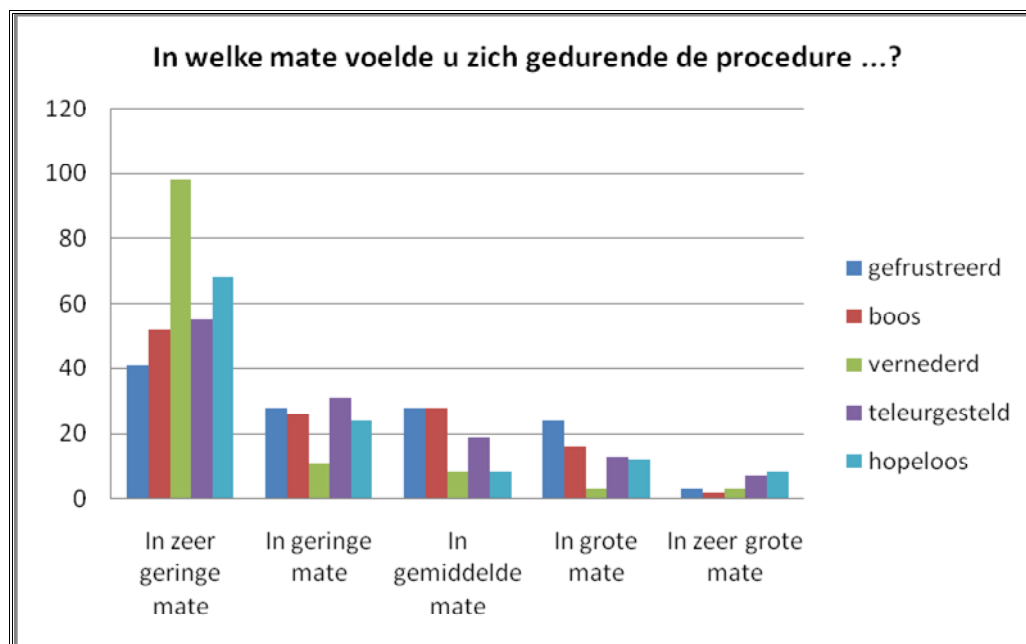
72 (57.1%) deelnemers vonden de uitkomst van de online *mediation*-procedure de tijd die zij aan de procedure hebben besteed waard, een kwart van de deelnemers (28, 22.2%) vond dit niet.



Emotionele kosten

Bijna de helft van de deelnemers (48.4%) heeft verder aangegeven weinig stress te hebben ervaren gedurende de *mediation*-procedure. 31 (24.6%) deelnemers hebben aangegeven gedurende de *mediation*-procedure (veel) stress te hebben ervaren. Meer informatie over emotionele kosten vindt u in de volgende

afbeelding. Hieruit blijkt dat de *mediation*-procedure bij het merendeel van de gebruikers weinig negatieve gevoelens heeft opgeroepen.

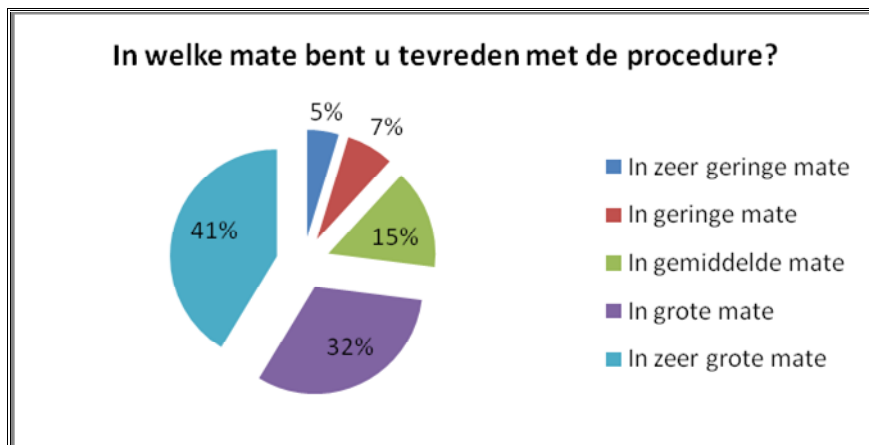


Met betrekking tot de gevolgen van de *mediation*-procedure voor belangrijke relaties heeft het merendeel van de deelnemers (94, 74.6%) aangegeven dat de procedure weinig of geen negatief effect heeft gehad op belangrijke relaties. Verder hebben 14 (11.1%) deelnemers aangegeven dat de procedure een groot tot zeer groot negatief effect op belangrijke relaties heeft gehad. Het is opvallend dat 30 (23.8%) deelnemers niet weet of zij de uitkomst van de online *mediation*-procedure de stress die zij gedurende de procedure hebben ervaren waard vinden. Van de overige 96 deelnemers vonden 50 (39.9%) de uitkomst van de procedure de stress die zij door de procedure hebben ervaren niet waard

2. De kwaliteit van de procedure

Tevredenheid over de procedure

Op de vraag in welke mate deelnemers tevreden waren met de procedure antwoordde het merendeel (92, 73%) tevreden tot zeer tevreden te zijn. Slechts 15 (11.9%) deelnemers waren in geringe of zeer geringe mate tevreden met de online *mediation*-procedure.



De gemiddelde score voor de kwaliteit van de procedure is 3.8². Opvallend hierbij is dat de gemiddelde score voor de kwaliteit van de procedure voor mannen (3.9) hoger is dan voor vrouwen (3.7). Dit verschil is echter statistisch niet significant. Toch is het verschil tussen mannen en vrouwen opvallend omdat uit ander onderzoek blijkt dat vrouwen meestal tevredener zijn over de procedure dan mannen. Mogelijk heeft het verschil met deze bevindingen te maken met het online karakter van deze procedure.

Deelnemers die een advocaat geraadpleegd hebben, waren niet tevredener over de kwaliteit van de procedure dan deelnemers die geen advocaat geraadpleegd hebben. Integendeel, de laatste groep was iets tevredener over de procedure (3.8) dan de deelnemers die een advocaat in de arm hebben genomen (3.7).

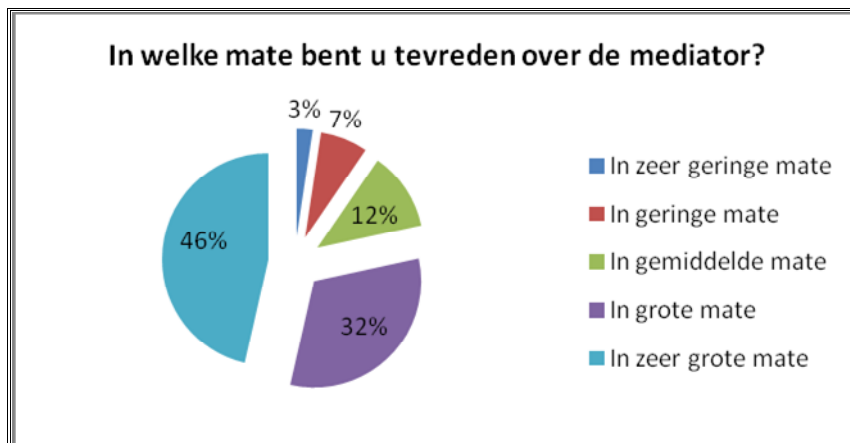
Tevredenheid over het gebruik van emoticons

De deelnemers hadden de mogelijkheid om hun gevoelens en zienswijzen door middel van emoticons uit te drukken. Emoticons zijn symbolen die emoties weergeven door middel van een plaatje of een combinatie van lees- en letertekens. Emoticons worden vaak gebruikt in e-mail-, sms- en chat-conversaties om een gevoel uit te drukken. Op de vraag in welke mate de emoticons hebben geholpen om gevoelens en zienswijzen beter uit te drukken heeft meer dan de helft van de deelnemers (68, 54%) aangegeven dat dit slechts in geringe of heel geringe mate het geval was. 30 (23.8%) deelnemers hebben deze vraag met "weet ik niet" beantwoord.

Tevredenheid over de mediator

De deelnemers waren over het algemeen zeer tevreden over de mediator. 98 (77.8%) deelnemers waren tevreden tot zeer tevreden over de mediator. Slechts 11 (8.7%) deelnemers waren ontevreden over de mediator. De gemiddelde score voor persoonlijke bejegening en de mate waarin men inspraak kon hebben, is met 4.3 eveneens hoog. Voor deze indicator is de gemiddelde score voor mannen (4.28) ongeveer even hoog als voor vrouwen (4.24).

² Bij een schaal van 1 tot 5.



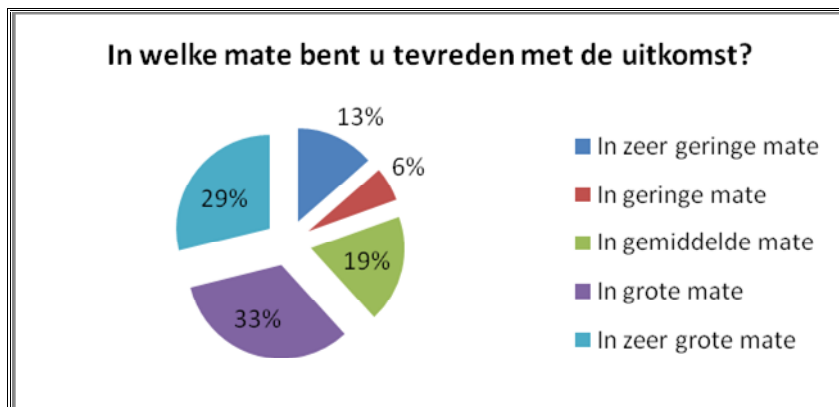
Verder waren de deelnemers zeer tevreden met de uitleg die zij over de procedure kregen. De gemiddelde score voor informationele rechtvaardigheid³ is 4. 80% van de deelnemers was in grote tot zeer grote mate tevreden met de uitleg die de mediator over de *mediation*-procedure heeft gegeven. Ook bij deze indicator was er een verschil tussen mannen en vrouwen. Mannen (4.2) waren tevredener over de uitleg dan vrouwen (4). Het verschil is echter statistisch niet significant.

3. De kwaliteit van de uitkomst

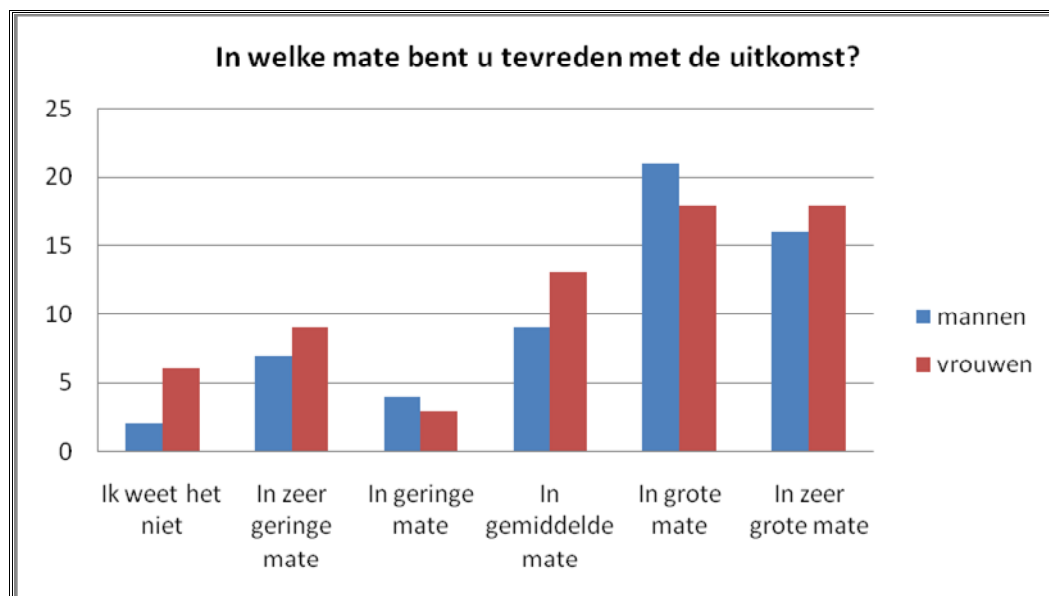
Van de 126 deelnemers hebben 96 (76.2%) aan het einde van de online *mediation*-procedure een overeenkomst bereikt, 10 (7.9%) een gedeeltelijke overeenkomst en de overige 20 (15.9%) geen overeenkomst. Het merendeel van de deelnemers (73, 57.9%) is in grote tot zeer grote mate tevreden over de uitkomst van de online *mediation*-procedure. Het is opvallend dat de deelnemers die geen advocaat hebben geraadpleegd (3.4) tevredener zijn over de uitkomst dan deelnemers die wel een advocaat hebben geraadpleegd (2.9).

Verder hebben 32 (25.4%) deelnemers aangegeven dat de uitkomst in geringe of zeer geringe mate gunstig voor hen is en 20 (15.9%) dat de uitkomst in grote of zeer grote mate gunstig is voor hen. De overige 74 (58.7%) deelnemers weten niet of de uitkomst gunstig voor hen is of vinden de uitkomst noch gunstig nog ongunstig. De gemiddelde score voor de kwaliteit van de uitkomst is 3.4. Uit de gegevens blijkt verder dat mannen (3.5) gemiddeld tevredener waren over de uitkomst dan vrouwen (3.2). Dit verschil is eveneens statistisch niet significant.

³ De mate waarin een procedure en de rechten en mogelijkheden die iemand heeft worden uitgelegd.



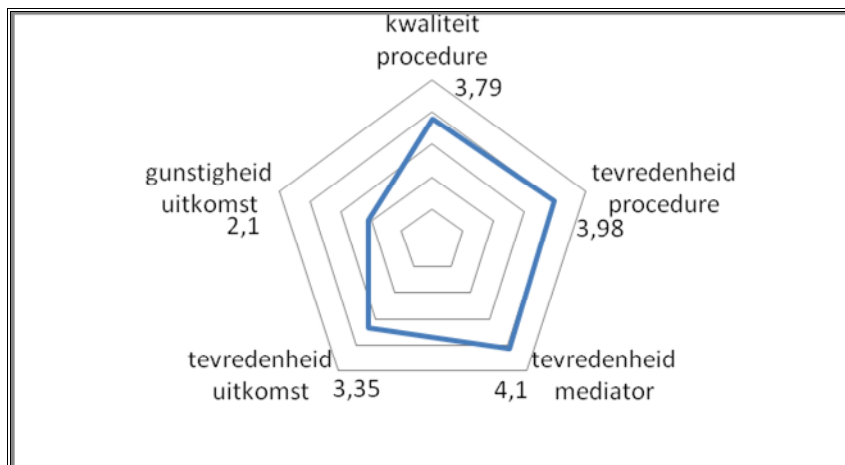
Een groot deel van de deelnemers (62, 49.26%) vond dat in de uitkomst in grote of zeer grote mate rekening is gehouden met de bijdrage van de andere partij aan het ontstaan van het probleem. Ook vond de helft van de deelnemers (64, 50.1%) dat de eigen bijdrage aan het ontstaan van het probleem de uitkomst voldoende mede heeft bepaald.



89 (70.6%) deelnemers vond dat in de uitkomst van de *mediation*-procedure in grote of zeer grote mate rekening is gehouden met hun eigen belangen en 99 (78.6%) deelnemers vonden dat in de uitkomst in grote of zeer grote mate rekening is gehouden met de belangen van de andere partij. Op de vraag in hoeverre in de uitkomst rekening is gehouden met de mogelijkheid om gemaakte afspraken af te dwingen hebben 24 deelnemers (19%) "weet ik niet" geantwoord, 33 deelnemers (26.2%) in geringe of zeer geringe mate en 52 deelnemers (41.3%) in grote of zeer grote mate.

4. Samenvatting

Over het algemeen waren de deelnemers zeer tevreden met de *mediation*-procedure, de mediator en de uitkomst van de *mediation*-procedure. 102 (81%) deelnemers zouden bij toekomstige conflicten weer gebruik maken van online *mediation*.



De verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de kwaliteit van de procedure, de tevredenheid met de procedure, de tevredenheid met de mediator en de tevredenheid met de uitkomst, zijn marginaal.

