

# Scope-, proces- & procedure- vereisten voor de ADR Register International Certified Conflictnavigators

---

Alle verwijzingen in dit document zijn op basis van de geldige versie.

Alle openbare documenten zijn gepubliceerd op onze website <https://adr-register.com/nl>.

## Vragen?

Neem contact met ons op via het contactformulier op de website of bel via:

Duitsland: +49(0)2822 961 6053

Nederland: +31(0)88 0038 777

Verenigd Koninkrijk: +44(0)1904 911 305

Zuid Afrika: +27(0)10 900 4749

---

Document code: ADR.PD.003.NL

Goedgekeurd door: ICC Council

Versie: V3 – Juni 2021

Status: goedgekeurd



---

## ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document ADR.PD.003.NL (Scope-, proces- & procedure-vereisten) zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Document GNG.RD.001.INT List of terms and definitions
2. Document GNG.RD.002.NL Algemene voorwaarden
3. Document GNG.RD.003.NL Algemene bepalingen voor alle documenten

De hiervoor genoemde documenten staan gepubliceerd op onze websites en zijn hierbij als herhaald en ingelast aangemerkt.

## INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN .....	2
INHOUDSOPGAVE .....	2
1. Goed practitionerschap .....	3
2. Gedragsregels.....	3
3. Verplichting tot kennisgeving.....	4
4. Scopes (rollen).....	5
5. Processen.....	6
6. Procedures .....	7
7. Begin document.....	8
8. Afsluitend document.....	9
9. Honorarium en kosten .....	10
10. Verzekering, financiële ondersteuning, subsidie mogelijkheden.....	10
11. Client- of opdracht dossier.....	10
12. Client-feedback.....	10
13. Privacy statement & policy .....	10
14. Online- and cloud based operations .....	11
Annex 1: Bepalingen voor arbitrage .....	12
Annex 2: Bepalingen voor conflictcoaching .....	13
Annex 3: Bepalingen voor mediation .....	14
Annex 4: Bepalingen voor negotiation .....	15
Annex 5: Bepalingen voor scopes & types.....	16

---

# 1. Goed practitionerschap

- 1.1. Alternative Dispute Resolution (ADR) en de conflictnavigator richten zich op het tot stand brengen van realistische, haalbare, duurzame, proportionele oplossingen, overeenkomsten en besluiten, die de cliënten toekomst-gericht in beweging brengen en door de cliënten partijen kunnen worden uitgevoerd of toegepast.
- 1.2. De conflictnavigator is de betrouwbare gecertificeerde ADR practitioner die alle opdrachten professioneel uitvoert tegen een vooraf afgesproken scope, proces en procedure (inspanningsverplichting).
- 1.3. De conflictnavigator heeft geen resultaatsverplichting m.b.t. de uitkomst (*het resultaat*) van de opdracht.
- 1.4. De conflictnavigator neemt, ook bij het ontbreken van uitdrukkelijke bepalingen in dit document, alle voorzorgs- en uitvoeringsmaatregelen die volgens goed practitionerschap of door de omstandigheden m.b.t. een opdracht in het belang van Alternative Dispute Resolution of de goede orde van Alternative Dispute Resolution of de veiligheid van de deelnemende partijen (cliënten) en hem/haar zelf zijn geboden, of iedere andere maatregel indien hiertoe aanleiding bestaat.
- 1.5. De conflictnavigator wijkt in het belang van de veiligheid of de goede orde van Alternative Dispute Resolution, de deelnemende partijen (cliënten) en hem/haar zelf, voor zover dit door de bijzondere omstandigheden m.b.t. de opdracht is geboden, volgens goed conflictnavigatorschap af van de bepalingen van dit document.
- 1.6. Iedere afwijking is gekoppeld aan een opdracht.
- 1.7. De conflictnavigator is gehouden afwijkingen te documenteren.
- 1.8. Bij een audit of klacht is de onder 1.6. genoemde documentatie onderdeel van het audit- of klachtdossier.

## 2. Gedragsregels

- 2.1. Document ADR.PD.002 Gedragsregels is van toepassing.

---

## 3. Verplichting tot kennisgeving

- 3.1. De conflictnavigator is verplicht de cliënt(en) in kennis te stellen van de documenten ADR.PD.002 Gedragsregels, ADR.PD.003 Scope-, proces-, procedure vereisten en GNG.PD.007 Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders, bijvoorkeur door de opname van een bepaling in zijn/haar algemene voorwaarden of dienstverleningsovereenkomsten (overeenkomsten van opdracht) of -bevestigingen.

### Voorbeeld van een kennisgeving

#### **ADR Register**

1. *(naam conflictnavigator) is geregistreerd bij en gecertificeerd door ADR Register binnen de hoofdscope(s) (vul uw hoofdscoptes in, mogelijke hoofdscoptes zijn: arbiter, conflictcoach, mediator, negotiator).*
2. *Op alle dienstverlening van (naam conflictnavigator) binnen de hiervoor genoemde hoofdscoptes zijn de volgende ADR Register reglementen van toepassing:*
  - a. *ADR.PD.002 Gedragsregels*
  - b. *ADR.PD.003 Scope-, proces- en procedure vereisten*
  - c. *GNG.PD.007 Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders*
3. *De hiervoor genoemde documenten worden op 1<sup>e</sup> verzoek toegezonden per email en staan gepubliceerd op de openbare website pagina <https://adr-register.com/nl/over-ons/downloads>.*

---

## 4.Scopes (rollen)

- 4.1. De conflictnavigator dient gecertificeerd te zijn voor het geselecteerde proces tegen de van toepassing zijnde hoofd- en subscope(s), sub-type(s), specialisaties.
- 4.2. Geïdentificeerde scopes (rollen) zijn:
  - 4.2.1. Arbiter
  - 4.2.2. Conflictcoach
  - 4.2.3. Mediator
  - 4.2.4. Negotiator (bemiddelaar, onderhandelaar)
  - 4.2.5. Open scope (conflictnavigator en cliënt(en) besluiten per opdracht of sessie welke scope(s) geschikt is (zijn) en zal (zullen) worden toegepast)
  - 4.2.6. Hybride scope (een combinatie van de hiervoor genoemde rollen)
  - 4.2.7. Ieder andere scope ter beoordeling van Global Network Group
- 4.3. De scope dient in overeenstemming te zijn met het geselecteerde proces.
- 4.4. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van scope te wisselen.
- 4.5. De conflictnavigator borgt dat alle cliënten bekend zijn met de geselecteerde scope en dat hier vooraf toestemming voor is gegeven, en tussentijds aanvullend indien tijdens de opdracht van scope wordt gewisseld.

---

## 5. Processen

- 5.1. De conflictnavigator en de cliënt(en) dienen vooraf te besluiten met betrekking tot het (de) toe te passen proces(sen).
- 5.2. Geïdentificeerde processen zijn:
  - 5.2.1. Arbitrage
  - 5.2.2. Conflictcoaching
  - 5.2.3. Mediation
  - 5.2.4. Negotiating (onderhandeling, bemiddeling)
  - 5.2.5. Open proces (conflictnavigator en cliënt(en) besluiten per opdracht of sessie welk deel-proces geschikt is en zal worden toegepast)
  - 5.2.6. Hybride proces (een combinatie van de hiervoor genoemde processen)
  - 5.2.7. Ieder ander proces ter beoordeling van Global Network Group
- 5.3. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van proces te wisselen.
- 5.4. De conflictnavigator borgt dat alle cliënten bekend zijn met het geselecteerde proces en dat hier vooraf toestemming voor is gegeven, en tussentijds aanvullend indien tijdens de opdracht van proces wordt gewisseld.

---

## 6.Procedures

- 6.1. De conflictnavigator en de cliënt(en) dienen vooraf te besluiten met betrekking tot de toe te passen procedure(s).
- 6.2. Een proces bestaat uit 1 of meer geïdentificeerde procedures.
- 6.3. Geïdentificeerde procedures zijn:
  - 6.3.1. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van branch-, beroeps- en sectorale organisaties
  - 6.3.2. Procedures ontwikkeld en beheerd door lokale, nationale en internationale autoriteiten en overheden
  - 6.3.3. Procedures in overeenstemming met de internationale ISO standaarden, of vergelijkbare standaarden
  - 6.3.4. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van providers indien de conflictnavigator is geautoriseerd door de provider
  - 6.3.5. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van franchise gevers indien de conflictnavigator is geautoriseerd door de franchise gevers i.c. kan worden geïdentificeerd als franchise nemer
  - 6.3.6. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van de conflictnavigator, of het bedrijf van de conflictnavigator of het bedrijf waar de conflictnavigator in dienst is of anderszins aan is verbonden
  - 6.3.7. Hybride procedures (een combinatie van de hiervoor genoemde rollen)
  - 6.3.8. Ieder andere procedure ter beoordeling van Global Network Group
- 6.4. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van procedure te wisselen.
- 6.5. De conflictnavigator borgt dat alle cliënten bekend zijn met de geselecteerde procedure en dat hier vooraf toestemming voor is gegeven, en tussentijds aanvullend indien tijdens de opdracht van procedure wordt gewisseld.

---

## 7.Begin document

- 7.1. De conflictnavigator is verplicht om per opdracht een begin document te produceren en vast te stellen.
- 7.2. Het begin document bevat tenminste:
  - 7.2.1. overzicht van de van toepassing zijnde scopes, processen, procedures, zoals bedoeld in de voorgaande artikelen
  - 7.2.2. overzicht van het (de) in rekening te brengen honorarium en kosten
  - 7.2.3. toestemming en bevestiging van de cliënten
  - 7.2.4. van toepassing zijnde voorwaarden en condities
- 7.3. Kwalificerende begin documenten zijn:
  - 7.3.1. cliënt contract (overeenkomst)
  - 7.3.2. bevestiging van de opdracht blijkend uit een brief, email of verklaring
  - 7.3.3. ieder ander document waaruit de opdracht blijkt
  - 7.3.4. ieder ander document ter beoordeling van Global Network Group
- 7.4. Een opname (audio, video) kwalificeert als alternatief voor een document.



---

## 8. Afsluitend document

- 8.1. De conflictnavigator is verplicht om per opdracht een afsluitend document te produceren en vast te stellen.
- 8.2. Het afsluitende document bevat tenmiste:
  - 8.2.1. overview van de van toepassing zijnde scopes, processen, procedures, zoals bedoeld in de voorgaande artikelen, voor zover afwijkend t.o.v. het begindocument
  - 8.2.2. beschrijving van de uitkomst (het resultaat) of beschrijving m.b.t. de beëindiging of afbreking
  - 8.2.3. iedere andere belangrijke informatie m.b.t. het proces en de uitkomst (het resultaat)
  - 8.2.4. van toepassing zijnde voorwaarden en condities
- 8.3. Kwalificerende afsluitende documenten zijn:
  - 8.3.1. Vaststellingsovereenkomst
  - 8.3.2. arbitraal vonnis
  - 8.3.3. notulen, besluitlijsten
  - 8.3.4. schriftelijke bevestigingen, brieven of email m.b.t. de uitkomst (het resultaat)
  - 8.3.5. schriftelijke bevestigingen, brieven of email m.b.t. de beëindiging of afbreking
  - 8.3.6. ieder ander document dat bewijs levert van de uitkomst (het resultaat), beëindiging, afbreking
  - 8.3.7. ieder ander document ter beoordeling van Global Network Group
- 8.4. Een opname (audio, video) kwalificeert als alternatief voor een document.

---

## 9. Honorarium en kosten

- 9.1. De conflictnavigator en cliënt(en) dienen voorafgaand aan de opdracht prijs overeenstemming te hebben over het honorarium en eventuele bijkomende kosten, zoals reiskosten, locatie en dergelijke.

## 10. Verzekering, financiële ondersteuning, subsidie mogelijkheden

- 10.1. De conflictnavigator is verplicht om per opdracht vooraf aan de cliënt aan te geven of:
- 10.1.1. de factuur wel of niet voor (gedeeltelijke) vergoeding door een (rechtsbijstand) verzekeraar in aanmerking komt, en, indien van toepassing, de cliënt te informeren over tegemoetkomingen en subsidies
  - 10.1.2. hij/zij, of het bedrijf of de organisatie, beschikt over een geldige aansprakelijkheidsverzekering.
- (Opmerking: Deze verzekering is niet voor alle conflictnavigators verplicht. Zie voor vrijstellingen document ADR.AD.001 Vereisten audit documenten.)*

## 11. Client- of opdracht dossier

- 11.1. De conflictnavigator voert voor alle cliënten of opdrachten, of de combinatie hiervan, een dossier, met een identificatie nummer (label) per dossier.

## 12. Client-feedback

- 12.1. De conflictnavigator laat de cliënt een evaluatieformulier invullen, na afloop van de laatste sessie of zo vaak als verder gewenst, en maakt ervan aantekening in het cliënt- of opdrachtdossier indien de cliënt hiervan afziet.

## 13. Privacy statement & policy

- 13.1. De conflictnavigator heeft een privacy verklaring en beleid. Indien de conflictnavigator in de EU is gevestigd, dient de privacy verklaring te voldoen aan de European General Data Protection Regulation (GDPR).

---

## 14. Online- and cloud based operations

- 14.1. Online- en cloud-based operations zijn toegestaan m.b.t. alle processen, rollen en procedures.
- 14.2. De conflictnavigator regelt online- en cloud-based operations in:
  - 14.2.1. Algemene voorwaarden, en/of
  - 14.2.2. Begin- en afsluitende documenten, en/of
  - 14.2.3. Procesdocumenten zoals privacy verklaring EU-GDPR/NL-AVG, en/of
  - 14.2.4. (Aanvullende) afspraken zoals bedoeld onder artikel 14.3, en/of
  - 14.2.5. Overige documenten ter beoordeling van de conflictnavigator
- 14.3. De conflictnavigator en opdrachtgever(s) maken zonodig m.b.t. online- en cloud-based operations aanvullende afspraken, waaronder inbegrepen:
  - 14.3.1. Toestemming
  - 14.3.2. Geheimhouding
  - 14.3.3. Data eigendom, deling, verwerking en opslag
  - 14.3.4. Voorwaarden m.b.t. beschikbaarheid van de (ICT) infrastructuur, zowel hard- als software
  - 14.3.5. Kosten
  - 14.3.6. Overige aspecten

---

# Annex 1: Bepalingen voor arbitrage

Er zijn geen bepalingen voor arbitrage.

---

## Annex 2: Bepalingen voor conflictcoaching

Er zijn geen bepalingen voor conflictcoaching.

---

# Annex 3: Bepalingen voor mediation

## Mediation stijlen

- De conflictnavigator past 1 of meer mediation stijlen toe.
- Geïdentificeerde stijlen zijn:
  - Directieve mediation
  - Evaluatieve mediation
  - Faciliterende mediation
  - Narratieve mediation
  - Transformatieve mediation
  - Open stijl (de conflictnavigator besluit per opdracht of sessie welke stijl(en) geschikt is (zijn) en zal (zullen) worden toegepast)
  - Hybride stijl (een combinatie van de hiervoor genoemde stijlen)
  - Ieder andere stijl ter beoordeling van Global Network Group
- Bij de directieve- en evaluatieve mediation stijl zijn advies en consultancy toegestaan.
- Bij narratieve- en transformatieve mediation stijl dient de conflictnavigator aanvullend competent te zijn voor de toegepaste kennis, vaardigheden- en technieken.
- Het is toegestaan om tijdens een opdracht van stijl te wisselen.

## Familie mediation

- Familie mediation wordt in beginsel niet tegen de faciliterende stijl uitgevoerd.

## Autoriteiten en hulpverleningsinstanties

- Het kan een gegeven en toegestaan dat autoriteiten en hulpverleningsinstanties, zoals *Jeugdzorg, Politie, Stichting Veilig Thuis*, een aan de mediation deelnemende partij bijstaat of voorwaarden stelt aan de mediation zonder formeel onderdeel van het mediation proces te zijn.
- Het is de mediator toegestaan met autoriteiten en hulpverleningsinstanties zelfstandig contact te hebben en het contact bij de mediation te betrekken.

---

## Annex 4: Bepalingen voor negotiation

Er zijn geen bepalingen voor negotiation.

---

# Annex 5: Bepalingen voor scopes & types

## AMV Opleidingen | Divorce Specialist®

Het subtype AMV Opleidingen | Divorce Specialist® wordt toegepast tegen:

- Certificering: de conflictnavigator is tenminste gecertificeerd als conflictcoach, mediator en negotiator.
- Scope: de conflictnavigator voert de opdracht uit als conflictcoach of negotiator.
- Proces: de conflictnavigator past het proces conflictcoaching of negotiation toe.
- Procedure: de conflictnavigator past de procedure AMV Opleidingen | Divorce Specialist® inclusief mediation vaardigheden en technieken toe.

## AMV Opleidingen | Kinderen Scheiden Mee Coach®

Het subtype AMV Opleidingen | Kinderen Scheiden Mee Coach® wordt toegepast tegen:

- Certificering: de conflictnavigator is tenminste gecertificeerd als conflictcoach, mediator en negotiator.
- Scope: de conflictnavigator voert de opdracht uit als conflictcoach.
- Proces: de conflictnavigator past het proces conflictcoaching toe.
- Procedure: de conflictnavigator past de procedure AMV Opleidingen | Kinderen Scheiden Mee Coach® inclusief mediation vaardigheden en technieken toe.

## Voorkans | Prediation®

Het subtype Voorkans | Prediation® wordt toegepast tegen:

- Certificering: de conflictnavigator is tenminste gecertificeerd als mediator en negotiator.
- Scope: de conflictnavigator voert de opdracht uit als negotiator.
- Proces: de conflictnavigator past het proces negotiation toe.
- Procedure: de conflictnavigator past de procedure Voorkans | Prediation® inclusief mediation vaardigheden en technieken toe.