ADR.PD.002 Gedragsregels ADR Register

Gewijzigd op Ma, 30 Jun, 2025 om 3:10 PM



ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Document GNG.RD.003.NL Algemene voorwaarden
2. Document GNG.RD.008.INT List of terms and definitions not as Notified Body
3. Document GNG.RD.009.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. Scope-, proces-, procedure vereisten 4
2. Doelstelling 4
3. Toepasbaarheid 4
4. Geschiktheid 4
5. Bevoegdheden 4
6. Vakbekwaamheid medewerkers en/of derden 4
7. Collegiale schade en/of nadeel 5
8. Collegiaal aanbod 5
9. Onderlinge mededelingen 5
10. Collegiale medewerkers 5
11. Behoud van naam en faam 5
12. Collegiale geschillen 5
13. Gebruik onderscheidende titel 5
14. Werkwijze 6
15. Opdrachtomschrijving 6
16. Toetsing 6
17. Onvoorziene situaties 6
Annex 1: Specifieke bepalingen voor mediators 7
OFFICIËLE ENGELSTALIGE VERSIE 8
EUROPEAN CODE OF CONDUCT FOR MEDIATORS 8
1.Competence and appointment of mediators 9
1.1.Competence 9
1.2.Appointment 9
1.3.Advertising/promotion of the mediator's services 9
2.Independence and impartiality 9
2.1.Independence and neutrality 9

2.2. Impartiality 9
3. The mediation agreement, process, settlement, and fees 10
3.1. Procedure 10
3.2. Fairness of the process 10
3.3. The end of the process 10
3.4. Fees 11
4. Confidentiality 11
NIET OFFICIËLE NEDERLANDSTALIGE VERSIE 12
EUROPESE GEDRAGSREGELS VOOR MEDIATORS 13
1. Deskundigheid en aanstelling (benoeming) van mediators 14
1.1. Deskundigheid 14
1.2. Aanstelling (benoeming) 14
1.3. Reclame en promotie voor de diensten van de mediator 14
2. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid 14
2.1. Onafhankelijkheid en neutraliteit 14
2.2. Onpartijdigheid 15
3. Mediation overeenkomst, procedure, schikking (akkoord) en honorarium 15
3.1. Procedure 15
3.2. Billijkheid van de procedure 15
3.3. Afsluiting van de procedure 16
3.4. Honoraria 16
4. Vertrouwelijkheid 16

1. Scope-, proces-, procedure vereisten

1.1. Document ADR.PD.003 Scope-, proces-, procedure vereisten is van toepassing.

2. Doelstelling

2.1. Het bevorderen en handhaven van de kwaliteit van het handelen en het optreden van de ADR Register International Certified Conflictnavigators, zulks in de ruimste zin van het woord.

3. Toepasbaarheid

3.1. De gedragsregels gelden voor alle ADR International Certified Conflictnavigators, ongeacht de toepasselijke hoofd-, subscopes, subtypes en specialisaties, hierna te noemen: 'Conflictnavigator'.

3.2. Een Conflictnavigator kan zich niet onttrekken aan de gedragsregels.

3.3. Een geschorste Conflictnavigator valt onder de werking van de gedragsregels.

3.4. Opzegging, beëindiging of royement van de certificering van de Conflictnavigator, om welke reden dan ook, ontslaat de Conflictnavigator niet van de toepasbaarheid van de gedragsregels voor zover en indien van de Conflictnavigator zijn/haar handelen, doen of nalaten betrekking heeft op de periode waarin de certificering geldig was.

4. Geschiktheid

4.1. De Conflictnavigator behoort de hem/haar verstrekte opdracht(en) zorgvuldig en naar beste kunnen en vermogen uit te voeren.

4.2. De Conflictnavigator behoort geen opdrachten te aanvaarden voor de uitvoering waarvan de Conflictnavigator de vereiste deskundigheid mist, tenzij de ontbrekende kennis en/of ervaring aanwezig is bij één of meer door de Conflictnavigator en met goedvinden van de principaal ingeschakelde collega Conflictnavigator.

4.3. De Conflictnavigator in persoon dient fysiek en mentaal in staat te zijn de opdracht uit te voeren.

5. Bevoegdheden

5.1. De Conflictnavigator mag nimmer de indruk wekken meer bevoegdheden te hebben dan hem / haar feitelijk werd verleend.

6. Vakbekwaamheid medewerkers en/of derden

6.1. De Conflictnavigator zal ervoor zorgen dat de bij hem / haar in dienst zijnde medewerkers een zo hoog mogelijke graad van vakbekwaamheid bezitten op diens vakgebied.

6.2. Het in het vorige lid bepaalde geldt eveneens voor door de Conflictnavigator ingeleende of ingehuurde externe kennis, werkzaamheden of prestaties van derden anders dan de eigen medewerkers.

7. Collegiale schade en/of nadeel

7.1. De Conflictnavigator dient zich te onthouden van handelingen en/of gedragingen die andere Conflictnavigators (kunnen) schaden of nadeel (kunnen) berokkenen, zowel in het algemeen als in relatie tot hun opdrachtgevers.

8. Collegiaal aanbod

8.1. De Conflictnavigator zal over de door collegae aan hem / haar aangeboden opdracht een duidelijke uitspraak doen of de aangeboden opdracht hem / haar bekend was via andere betrouwbare bron.

8.2. Bij onbekendheid zal een redelijke samenwerkingsmodus worden overeengekomen.

9. Onderlinge mededelingen

9.1. De mededelingen van Conflictnavigators onderling en hun cliënten zullen steeds op een zakelijke verantwoorde en vertrouwelijke manier worden behandeld.

10. Collegiale medewerkers

10.1. De Conflictnavigator behoort zich ervan te onthouden medewerkers van collegae te bewegen tot het beëindigen van de werkrelatie met die collegae.

10.2. Indien echter een Conflictnavigator wordt benaderd door medewerker(s) van collegae met oog op een mogelijke samenwerking of dienstbetrekking behoort de Conflictnavigator deze mogelijkheid met betrokken collegae te bespreken alvorens een overeenkomst aan te gaan met bedoelde medewerker.

11. Behoud van naam en faam

11.1. De Conflictnavigator zal zich onthouden van uitlatingen tegenover derden waardoor de naam en faam van ADR Register, de ADR sector, en andere conflictnavigators (collega's) kunnen geschaad.

12. Collegiale geschillen

12.1. De Conflictnavigator zal ten opzichte van zijn/haar collegae een fair en proportioneel standpunt innemen en eventuele geschillen in der minne trachten te schikken.

13. Gebruik onderscheidende titel

13.1. Met inachtneming van het gestelde in deze gedragsregels alsmede met in achtneming van het functiegebied waarin de Conflictnavigator is gecertificeerd, is het gebruik van de titel Conflictnavigator niet aan beperkingen gebonden.

14. Werkwijze

14.1. De Conflictnavigator vervult de door de opdrachtgever opgedragen werkzaamheden en/of taken op een integere, inzichtelijke en voortvarende wijze.

15. Opdrachtomschrijving

15.1. De Conflictnavigator komt altijd met de opdrachtgever(s) een opdrachtomschrijving overeen.

15.2. Indien de Conflictnavigator werkt met algemene voorwaarden worden de algemene voorwaarden geacht deel uit te maken van de opdrachtomschrijving.

16. Toetsing

16.1. Op verzoek van de Conflictnavigator, een collega van de Conflictnavigator, de benadeelde of de opdrachtgever(s) kan het handelen, het doen of nalaten van de Conflictnavigator, van meer Conflictnavigators, van een groep Conflictnavigators of van de collega(e) Conflictnavigator(s) worden getoetst aan de ADR.PD.002 gedragsregels en ADR.PD.003 scope-, proces- en procedure vereisten.

16.2. Document GNG.PD.014.NL (Reglement dispute handling tegen of tussen eigenaren van certificaten en inspectie rapporten) van toepassing. De toetsing geschiedt altijd en uitsluitend de versie van bedoeld document zoals geldend op het feitelijke moment dat de handeling of het doen of nalaten plaatsvond.

16.3. Toetsing geschiedt aan de hand van een klacht van een belanghebbende of de benadeelde.

16.4. Global Network Group, of iedere andere branche- en beroepsorganisatie, voor zover hun status blijkt uit geldige statuten van de organisatie, zijn bevoegd om, afzonderlijk of in commissie, bij afwezigheid van belanghebbende(n) of benadeelde(n) een klacht aanhangig maken teneinde te toetsen in het algemeen belang van de beroepsgroep.

17. Onvoorziene situaties

17.1. In alle situaties waarin de gedragsregels niet specifiek voorzien geldt het uitgangspunt dat het optreden van de Conflictnavigator in overeenstemming dient te zijn met het aanzien van het beroep zoals dat blijkt uit het relevante Certificatieschema en standaards waaronder mede begrepen alle onderliggende documenten en reglementen zoals vastgesteld door Global Network Group alsmede dat het aanzien en het imago van het beroep en de beroepsgroep niet mag worden geschaad.

Annex 1: Specifieke bepalingen voor mediators

De Europese gedragsregels voor mediators zijn aanvullend van toepassing indien in het start document (zie ADR.PD.003 scope- proces- procedure vereisten) de hoofdscope mediator is overeengekomen.

Website link:
https://www.euromed-justice.eu/en/document/eu-european-code-conduct-mediators

Website document link:
https://www.euromed-justice.eu/en/system/files/20090128130552_adr_ec_code_conduct_en.pdf

In deze annex is zowel de officiële Engelstalige als niet-officiële Nederlandstalige versie van de Europese gedragsregels voor mediators opgenomen.

OFFICIËLE ENGELSTALIGE VERSIE

EUROPEAN CODE OF CONDUCT FOR MEDIATORS

This code of conduct sets out a number of principles to which individual mediatorscan voluntarily decide to commit, under their own responsibility. It is intended to be applicable to all kinds of mediation in civil and commercial matters.

Organisations providing mediation services can also make such a commitment, by asking mediators acting under the auspices of their organisation to respect the code. Organisations have the opportunity to make available information on the measures they are taking to support the respect of the code by individual mediators through, forexample, training, evaluation and monitoring.

For the purposes of the code mediation is defined as any process where two or more parties agree to the appointment of a third-party – hereinafter "the mediator" - to help the parties to solve a dispute by reaching an agreement without adjudication andregardless of how that process may be called or commonly referred to in eachMember State.

Adherence to the code is without prejudice to national legislation or rules regulating individual professions.

Organisations providing mediation services may wish to develop more detailed codes adapted to their specific context or the types of mediation services they offer, as well as with regard to specific areas such as family mediation or consumer mediation.

1.Competence and appointment of mediators

1.1.Competence

Mediators shall be competent and knowledgeable in the process of mediation. Relevant factors shall include proper training and continuous updating of their education and practice in mediation skills, having regard to any relevant standards or accreditation schemes.

1.2.Appointment

The mediator will confer with the parties regarding suitable dates on which themediation may take place. The mediator shall satisfy him/herself as to his/her background and competence to conduct the mediation before accepting theappointment and, upon request, disclose information concerning his/her background and experience to the parties.

1.3.Advertising/promotion of the mediator's services

Mediators may promote their practice, in a professional, truthful and dignified way.

2.Independence and impartiality

2.1.Independence and neutrality

The mediator must not act, or, having started to do so, continue to act, before having disclosed any circumstances that may, or may be seen to, affect his or her independence or conflict of interests. The duty to disclose is a continuing obligation throughout the process.

Such circumstances shall include

- any personal or business relationship with one of the parties,
- any financial or other interest, direct or indirect, in the outcome of themediation, or
- the mediator, or a member of his or her firm, having acted in any capacityother than mediator for one of the parties.

In such cases the mediator may only accept or continue the mediation provided that he/she is certain of being able to carry out the mediation with full independence and neutrality in order to guarantee full impartiality and that the parties explicitly consent.

2.2.Impartiality

The mediator shall at all times act, and endeavour to be seen to act, with impartiality towards the parties and be committed to serve all parties equally with respect to the process of mediation.

3.The mediation agreement, process, settlement, and fees

3.1.Procedure

The mediator shall satisfy himself/herself that the parties to the mediation understand the characteristics of the mediation process and the role of the mediator and theparties in it.

The mediator shall in particular ensure that prior to commencement of the mediation the parties have understood and expressly agreed the terms and conditions of the mediation agreement including in particular any applicable provisions relating toobligations of confidentiality on the mediator and on the parties.

The mediation agreement shall, upon request of the parties, be drawn up in writing.

The mediator shall conduct the proceedings in an appropriate manner, taking into account the circumstances of the case, including possible power imbalances and the rule of law, any wishes the parties may express and the need for a prompt settlementof the dispute. The parties shall be free to agree with the mediator, by reference to aset of rules or otherwise, on the manner in which the mediation is to be conducted.

The mediator, if he/she deems it useful, may hear the parties separately.

3.2.Fairness of the process

The mediator shall ensure that all parties have adequate opportunities to be involvedin the process.

The mediator if appropriate shall inform the parties, and may terminate the mediation,if:

- a settlement is being reached that for the mediator appears unenforceable or illegal, having regard to the circumstances of the case and the competence of the mediator for making such an assessment, or
- the mediator considers that continuing the mediation is unlikely to result in a settlement.

3.3.The end of the process

The mediator shall take all appropriate measures to ensure that any understanding is reached by all parties through knowing and informed consent, and that all parties understand the terms of the agreement.

The parties may withdraw from the mediation at any time without giving any justification.

The mediator may, upon request of the parties and within the limits of his or her competence, inform the parties as to how they may formalise the agreement and as to the possibilities for making the agreement enforceable.

3.4.Fees

Where not already provided, the mediator must always supply the parties with complete information on the mode of remuneration which he intends to apply. He/she shall not accept a mediation before the principles of his/her remuneration have been accepted by all parties concerned.

4.Confidentiality

The mediator shall keep confidential all information, arising out of or in connection with the mediation, including the fact that the mediation is to take place or has taken place, unless compelled by law or public policy grounds. Any information disclosedin confidence to mediators by one of the parties shall not be disclosed to the other parties without permission or unless compelled by law.

NIET OFFICIËLE NEDERLANDSTALIGE VERSIE

Op het moment van het vaststellen van dit document ADR.PD.002 Gedragsregels is alleen de officiële Engelstalige versie van de Europese gedragsregels voor mediators beschikbaar en zijn officiële EU vertalingen nog niet beschikbaar.

De in deze annex opgenomen Engelstalige tekst is de officiële Engelstalige versie zoals vastgesteld door de EU.

De opgenomen Nederlandse vertaling is niet-officieel en opgesteld door de Federale Bemiddelingscommissie (FBC) in België, zie webite link: https://www.fbc-cfm.be/nl.

De officiële door de EU vastgestelde Nederlandse vertaling wordt toegevoegd zodra beschikbaar. Hiervoor is (nog) geen tijdpad bekend.

EUROPESE GEDRAGSREGELS VOOR MEDIATORS

Deze gedragscode bevat een aantal beginselen die individuele mediators kunnen besluiten vrijwillig in acht te nemen, onder hun eigen verantwoordelijkheid. Zij kan worden toegepast bij allerlei soorten mediation in burgerlijke en handelszaken.

Ook organisaties die mediation diensten aanbieden kunnen zich ertoe verbinden, door de mediators die onder hun auspiciën optreden te vragen de code in acht te nemen. Organisaties kunnen informatie beschikbaar stellen over de maatregelen die zij treffen om de inachtneming van de code door individuele mediators te bevorderen door, bijvoorbeeld, opleiding, beoordeling en toezicht.

Voor de doeleinden van de code wordt mediation gedefinieerd als een proces waarbij twee of meer partijen overeenkomen om een derde partij – hierna: "de mediator" – aan te wijzen om de partijen te helpen bij het oplossen van een geschil door een akkoord te bereiken zonder rechterlijke tussenkomst, en ongeacht de benaming of algemene aanduiding van een dergelijke procedure in elke lidstaat.

Het onderschrijven van de code doet geen afbreuk aan de nationale wet- of regelgeving inzake individuele beroepen.

Organisaties die mediation diensten aanbieden kunnen eventueel gedetailleerder codes ontwikkelen aangepast aan hun specifieke context, de soorten mediation diensten die zij aanbieden, of met betrekking tot specifieke materies, zoals familiale of consumentenbemiddeling.

1.Deskundigheid en aanstelling (benoeming) van mediators

1.1.Deskundigheid

Mediators dienen deskundig te zijn en vertrouwd met de mediation procedure. Tot de relevante factoren behoren aangepaste opleiding, voortdurende bijscholing en oefening van hun vaardigheden als mediator, rekening houdend met toepasselijke normen of accreditatieregelingen.

1.2.Aanstelling (benoeming)

De mediator kiest in overleg met de partijen geschikte data waarop de mediation kan plaatsvinden. Voordat de mediator zijn/haar aanwijzing aanvaardt, vergewist hij/zij zich ervan dat hij/zij over de juiste achtergrond en voldoende deskundigheid beschikt om de mediation te leiden, en op verzoek verschaft hij/zij de partijen inlichtingen over zijn/haar achtergrond en ervaring.

1.3.Reclame en promotie voor de diensten van de mediator

Mediators mogen hun praktijk op professionele, waarheidsgetrouwe en waardige wijze promoten.

2.Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

2.1.Onafhankelijkheid en neutraliteit

De mediator mag niet aan zijn/haar taak beginnen of hiermee doorgaan, voordat hij/zij de eventuele omstandigheden heeft bekendgemaakt die zijn/haar onafhankelijkheid in het gedrang zouden kunnen (lijken te) brengen of tot belangenverstrengeling zouden kunnen leiden. Dergelijke bekendmaking is een permanente verplichting gedurende de hele procedure.

Dergelijke omstandigheden omvatten:

- iedere persoonlijke of zakelijke relatie met een van de partijen,
- ieder financieel of ander belang, rechtstreeks of onrechtstreeks, bij de uitkomstvan de bemiddeling, of
- het feit dat de mediator, of iemand van zijn/haar bedrijf, in een anderehoedanigheid dan die van mediator voor een van de partijen is opgetreden.

In dergelijke gevallen mag de mediator de mediation opdracht alleen aannemen of voortzetten, indien hij/zij er zeker van is dat hij/zij de mediation in volledige onafhankelijkheid en neutraliteit kan verrichten, teneinde volledige onpartijdigheid te waarborgen, en met de uitdrukkelijke instemming van de partijen.

2.2. Onpartijdigheid

De mediator moet ten aanzien van de partijen te allen tijde onpartijdig handelen,en dit ook trachten zichtbaar te maken, en hij/zij dient ernaar te streven alle partijen in de mediation procedure op gelijke wijze te dienen.

3.Mediation overeenkomst, procedure, schikking (akkoord) en honorarium

3.1. Procedure

De mediator vergewist zich ervan dat de partijen waartussen hij/zij bemiddelt, bekend zijn met de kenmerken van de mediation procedure en de rol van de mediator en de partijen daarbij.

De mediator zorgt er met name voor dat, voordat de mediation begint, de partijen de voorwaarden en clausules van de mediation overeenkomst begrepen en uitdrukkelijk onderschreven hebben, waaronder met name eventuele toepasselijke bepalingen betreffende de verplichtingen van de mediator en de partijen inzake de vertrouwelijkheid.

Op verzoek van de partijen wordt de mediation overeenkomst schriftelijk opgesteld.

De mediator leidt de procedure op gepaste wijze, rekening houdend met de omstandigheden van de zaak, waaronder eventuele machtsongelijkheid en de regels van de rechtsstaat, wensen die de partijen te kennen geven en de behoefte aan een vlotte regeling van het geschil. Het staat de partijen vrij om met de mediator te bepalen - aan de hand van een aantal regels of anderszins - hoe de mediation wordt verricht.

Indien de mediator dit dienstig acht, kan hij/zij de partijen afzonderlijk horen.

3.2. Billijkheid van de procedure

De mediator biedt alle partijen voldoende gelegenheid om aan de procedure deel te nemen.

Zo nodig gaat de mediator ertoe over de partijen te informeren, en eventueel de bemiddeling te staken, indien:

- een schikking wordt getroffen die de mediator niet afdwingbaar of onwettig acht, gelet op de omstandigheden van de zaak en de bekwaamheid van de mediator om tot een dergelijk oordeel te komen, of
- de mediator het onwaarschijnlijk acht dat voortzetting van de bemiddeling tot een schikking (akkoord) leidt.

3.3.Afsluiting van de procedure

De mediator treft alle passende maatregelen om te verzekeren dat een vergelijk (schikking, akkoord) wordt bereikt met bewuste en geïnformeerde toestemming van alle partijen, en dat alle partijen de voorwaarden van het vergelijk (schikking, akkoord) begrijpen.

De partijen mogen zich te allen tijde uit de mediation procedure terugtrekken zonder dit te hoeven rechtvaardigen.

De mediator mag, op verzoek van de partijen en binnen de grenzen van zijn bevoegdheid, de partijen informeren over de wijze waarop het akkoord kan worden geformaliseerd en over de mogelijkheden om het akkoord uitvoerbaar te maken.

3.4.Honoraria

Voor zover dit niet reeds is geregeld, dient de mediator de partijen altijd volledig te informeren over de wijze van beloning die hij/zij wil hanteren. Hij/zij neemt geen mediation opdracht aan voordat alle betrokken partijen akkoord zijn gegaan met de wijze waarop zijn/haar beloning is geregeld.

4.Vertrouwelijkheid

De mediator behandelt alle informatie die voortvloeit uit of betrekking heeft op de mediation vertrouwelijk, met inbegrip van het feit dat de bemiddeling plaatsvindt of zal plaatsvinden, tenzij hij/zij wettelijk of op grond van de openbare orde verplicht is deze bekend te maken. Informatie die een van de partijen in vertrouwen aan mediators bekendmaakt, wordt niet zonder toestemming aan de andere partijen bekendgemaakt, tenzij hiertoe een wettelijke verplichting bestaat.