

# ADR Register

## Proces- & procedure- vereisten voor de ADR International Certified Conflict navigators

---

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

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

### Vragen?

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

+31(0)88 0038 777 (Nederland) of  
+32 (0)1667 9151 (België).

---

Document code: ADR.PD.003.NL  
Goedgekeurd door: ICC Council  
Versie: V2-pilot  
Status: goedgekeurd



---

## ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document ADR.PD.003.NL (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. Processen .....	3
2. Rol .....	3
3. Procedures.....	4
4. Start document.....	5
5. Afsluitend document .....	5
6. Honorarium en kosten .....	6
7. Verzekering, financiële ondersteuning, subsidie mogelijkheden .....	6
8. Client-file .....	7
9. Client-feedback.....	7
10. Privacy statement & policy .....	7
11. Online- and cloud based operations .....	8

---

# 1.Processen

- 1.1. De practitioner en de cliënt(en) dienen vooraf te besluiten met betrekking tot het (de) toe te passen proces(sen).
- 1.2. Geïdentificeerde processen zijn:
  - 1.2.1. Arbitrage
  - 1.2.2. Conflict-coaching
  - 1.2.3. Mediation
  - 1.2.4. Negotiating (onderhandeling, bemiddeling)
  - 1.2.5. Open proces (practitioner en cliënt(en) besluiten per geschil aspect welk deel-proces geschikt is en zal worden toegepast)
  - 1.2.6. Hybride proces (een combinatie van de hiervoor genoemde processen)
  - 1.2.7. Ieder ander proces ter beoordeling van Global Network Group
- 1.3. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van proces te wisselen.
- 1.4. De practitioner 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.

# 2.Rol

- 2.1. De practitioner dient gecertificeerd te zijn voor het geselecteerde proces tegen de van toepassing zijnde hoofd- en subscope(s), sub-type(s), specialisaties, specialisms.
- 2.2. Geïdentificeerde rollen zijn:
  - 2.2.1. Arbiter
  - 2.2.2. Conflict-coach
  - 2.2.3. Mediator
  - 2.2.4. Negotiator (bemiddelaar, onderhandelaar)
  - 2.2.5. Open rol (practitioner en cliënt(en) besluiten per geschil aspect welke deel-rol geschikt is en zal worden toegepast)
  - 2.2.6. Hybride rol (een combinatie van de hiervoor genoemde rollen)
  - 2.2.7. Ieder andere rol ter beoordeling van Global Network Group
- 2.3. De rol dient in overeenstemming te zijn met het geselecteerde proces.
- 2.4. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van rol te wisselen.

- 
- 2.5. De practitioner borgt dat alle cliënten bekend zijn met de geselecteerde rol en dat hier vooraf toestemming voor is gegeven, en tussentijds aanvullend indien tijdens de opdracht van rol wordt gewisseld.

## 3.Procedures

- 3.1. De practitioner en de cliënt(en) dienen vooraf te besluiten met betrekking tot de toe te passen procedure(s).
- 3.2. Een proces bestaat uit 1 of meer geïdentificeerde procedures.
- 3.3. Geïdentificeerde procedures zijn:
- 3.3.1. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van branch-, beroeps- en sectorale organisaties
  - 3.3.2. Procedures ontwikkeld en beheerd door lokale, nationale en internationale autoriteiten en overheden
  - 3.3.3. Procedures in overeenstemming met de internationale ISO standaarden, of vergelijkbare standaarden
  - 3.3.4. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van providers indien de practitioner is geautoriseerd door de provider
  - 3.3.5. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van franchise gevers indien de practitioner is geautoriseerd door de franchise gevers i.c. kan worden geïdentificeerd als franchise nemer
  - 3.3.6. Procedures ontwikkeld, beheerd en in eigendom van de practitioner, of het bedrijf van de practitioner of het bedrijf waar de practitioner in dienst is of anderszins aan is verbonden
  - 3.3.7. Hybride procedures (een combinatie van de hiervoor genoemde rollen)
  - 3.3.8. Ieder andere procedure ter beoordeling van Global Network Group
- 3.4. Het is toegestaan om tijdens een opdracht van procedure te wisselen.
- 3.5. De practitioner 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.

---

## 4. Start document

- 4.1. De practitioner is verplicht om een start document te produceren en vast te stellen.
- 4.2. Het start document bevat tenminste:
  - 4.2.1. overzicht van de van toepassing zijnde processen, rollen, procedures, zoals bedoeld in de voorgaande artikelen
  - 4.2.2. overzicht van het (de) in rekening te brengen honorarium en kosten
  - 4.2.3. toestemming en bevestiging van de cliënten
  - 4.2.4. van toepassing zijnde voorwaarden en condities
- 4.3. Kwalificerende start documenten zijn:
  - 4.3.1. cliënt contract (overeenkomst)
  - 4.3.2. bevestiging van de opdracht blijkend uit een brief, email of verklaring
  - 4.3.3. ieder ander document waaruit de opdracht blijkt
  - 4.3.4. ieder ander document ter beoordeling van Global Network Group
- 4.4. Een opname (audio, video) kwalificeert als alternatief voor een document.

## 5. Afsluitend document

- 5.1. De practitioner is verplicht om een afsluitend document te produceren en vast te stellen.
- 5.2. Het afsluitende document bevat tenmiste:
  - 5.2.1. overview van de van toepassing zijnde processen, rollen, procedures, zoals bedoeld in de voorgaande artikelen
  - 5.2.2. beschrijving van de uitkomst (het resultaat) of beschrijving m.b.t. de beëindiging of afbreking
  - 5.2.3. iedere andere belangrijke informatie m.b.t. het proces en de uitkomst (het resultaat)
  - 5.2.4. van toepassing zijnde voorwaarden en condities

- 
- 5.3. Kwalificerende afsluitende documenten zijn:
    - 5.3.1. Vaststellingsovereenkomst
    - 5.3.2. arbitraal vonnis
    - 5.3.3. notulen, besluitlijsten
    - 5.3.4. schriftelijke bevestigingen, brieven of email m.b.t. de uitkomst (het resultaat)
    - 5.3.5. schriftelijke bevestigingen, brieven of email m.b.t. de beëindiging of afbreking
    - 5.3.6. ieder ander document dat bewijs levert van de uitkomst (het resultaat), beëindiging, afbreking
    - 5.3.7. ieder ander document ter beoordeling van Global Network Group
  - 5.4. Een opname (audio, video) kwalificeert als alternatief voor een document.

## 6. Honorarium en kosten

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

## 7. Verzekering, financiële ondersteuning, subsidie mogelijkheden

- 7.1. De practitioner is verplicht om vooraf aan de cliënt aan te geven of:
  - 7.1.1. 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
  - 7.1.2. hij/zij, of het bedrijf of de organisatie, beschikt over een geldige aansprakelijkheidsverzekering.

---

## 8. Client-file

- 8.1. De practitioner voert alle cliënten een cliëntdossier, met een identificatie nummer (label) per cliënt.

## 9. Client-feedback

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

## 10. Privacy statement & policy

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

---

# 11. Online- and cloud based operations

- 11.1. Online- en cloud-based operations zijn toegestaan m.b.t. alle processen, rollen en procedures.
- 11.2. De practitioner regelt online- en cloud-based operations in:
  - 11.2.1. Algemene voorwaarden, en/of
  - 11.2.2. Start- en afsluitende documenten, en/of
  - 11.2.3. Procesdocumenten zoals privacy verklaring EU-GDPR/NL-AVG, en/of
  - 11.2.4. (Aanvullende) afspraken zoals bedoeld onder artikel 11.3, en/of
  - 11.2.5. Overige documenten ter beoordeling van de practitioner
- 11.3. De practitioner en opdrachtgever(s) maken zonodig m.b.t. online- en cloud-based operations aanvullende afspraken, waaronder inbegrepen:
  - 11.3.1. Toestemming
  - 11.3.2. Geheimhouding
  - 11.3.3. Data eigendom, deling, verwerking en opslag
  - 11.3.4. Voorwaarden m.b.t. beschikbaarheid van de (ICT) infrastructuur, zowel hard- als software
  - 11.3.5. Kosten
  - 11.3.6. Overige aspecten