

Volgende stappen ...

De leerpublicatie geeft bruikbare inzichten en handvatten voor zowel de erkende ADR organisaties als andere partijen betrokken bij de rechtspraak om het conflictoplossend vermogen in Nederland te versterken en vergroten.

... door ADR-organisaties

De ADR-organisaties zijn gemotiveerd om het niet bij woorden te laten en gaan in ieder geval aan de slag met:

- Realiseren en/of verbeteren van de samenwerking met juridische adviespunten en het sociale domein zodat meer mensen toegang tot recht krijgen.
- Versterken en uitdragen van de feedbackfunctie.
- Meer participeren in (onderzoeks)netwerken gericht op bevordering van het conflictoplossend vermogen in Nederland.

... uitnodiging aan anderen

Met deze leerpublicatie geven Hiil en de erkende samenwerkende ADR organisaties leerinzichten terug aan de samenleving, waaronder partijen in een conflict, de wetgever, beleidsbepalers en toezichthouders. Laat het een uitnodiging zijn om wat inspireert of bruikbaar is in uw eigen organisatie te benutten. En waar we in samenwerking met elkaar conflictoplossing toegankelijker en effectiever kunnen maken, zijn de ADR organisaties graag bereid daar samen met u de schouders onder te zetten.

Daarbij zijn in het bijzonder de volgende thema's belangrijk:

- **Toegankelijkheid:** hoe kunnen we toegankelijkheid tot het recht verder verbeteren door slimmer gebruik te maken van wat er al is?
- **Kwaliteit:** hoe kunnen we de kwaliteit van de alternatieve geschilbeslechting duurzaam borgen en de aansluiting met andere routes optimaliseren?
- **Continuïteit:** hoe kunnen we de continuïteit van de erkende ADR organisaties op de lange termijn borgen, zodat deze kunnen blijven investeren in verbeteringen en versnippering wordt voorkomen.



Samen conflictoplossend vermogen verbeteren

Het belang van versterking van het conflictoplossend vermogen en het verbeteren van de toegang tot het recht voor iedereen is breed erkend. De manier waarop de rechtspraak hierin voorziet is bekend. Dat de **vijf erkende samenwerkende ADR organisaties** daarop een waardevolle aanvulling zijn lijkt minder bekend.

Zij bieden een laagdrempelige, deskundige en mensgerichte toegang tot het recht voor het oplossen van conflicten op allerlei gebied. Naast de behandeling van meer dan 40.000 klachten per jaar helpen zij met voorlichting, informatie en feedback nieuwe klachten te voorkomen.

De vijf erkende samenwerkende ADR (Alternative Dispute Resolution) organisaties in Nederland hebben een leerpublicatie laten opstellen "Leren van ADR Praktijk in Nederland" door Hiil (The Hague Institute for Innovation of Law).

De ADR-instanties gaan graag en actief in gesprek met betrokkenen bij het rechtsbestel. Om met elkaar de potentie van het conflictoplossend vermogen in Nederland optimaal te benutten.

Scan deze QR-code voor de leerpublicatie
"Leren van ADR Praktijk in Nederland"
of ga naar

<https://www.adr-samenwerking.nl/over/leerpublicatie>



kifid

skgz

Huurcommissie

de geschillencommissie

GIP
Geschillen
Instantie
Persoonlijken

Afbeelding - Vier ADR-functies: voorlichten, bemiddelen, beslechten, feedback.



Passende oplossingen

Kenmerkend en onderscheidend voor de werkwijze van de vijf erkende ADR organisaties is:

- **De mens staat centraal.** Mensen weten zich gehoord en kunnen via persoonlijk contact een probleem in korte tijd oplossen.
- **Oplossingsgericht** op een toegankelijke en effectieve manier. De manier waarop (proces) is hierbij minstens zo belangrijk als de uitkomst.
- ADR organisaties bieden **een doorgaande oplossingsroute onder één dak.** Vaak lukt het via voorlichting of bemiddeling er samen uit te komen en anders volgt een (juridische) uitspraak.
- Bij het oplossen, ook in de bemiddeling, zijn **objectieve criteria uit het recht** het uitgangspunt.
- Er is een sterke **koppeling met de rechtspraak**, ook in bemensing.
- De ADR organisaties **voegen specialistische kennis toe** op hun werkterrein. Dit werkt faciliterend bij het vinden van een oplossing op individueel niveau en het geven van nuttige feedback op collectief niveau.
- Via directe feedbackinformatie op collectief niveau dragen de ADR organisaties bij aan **betere dienstverlening** en **voorkomen van nieuwe klachten en geschillen.**

De erkende ADR organisaties brengen partijen in een conflict tot elkaar en bereiken oplossingen die beide partijen aanvaarden of doen deskundige uitspraken waarmee het conflict definitief wordt beëindigd. Deze manier van conflictoplossing sluit naadloos aan op de visie van het ministerie van Justitie en Veiligheid over toegang tot het recht en op de visie van andere ministeries betrokken bij laagdrempelige geschilbeslechting.

Leerpunten uit de ADR praktijk

De belangrijkste les uit de leerpublicatie is dat het toegankelijk en effectief oplossen van veel voorkomende conflicten kan tegen relatief lage en beheersbare kosten. Dit is mede het gevolg van de manier waarop de erkende ADR organisaties zijn georganiseerd en een plek hebben in hun specifieke werkveld. Korte lijnen als het gaat om voorlichting en feedback zorgen voor relevante maatschappelijke meeropbrengst.

Met Europese en nationale regelgeving is dit ingebed in ons rechtsbestel, waardoor de kwaliteit en goede aansluiting op de rechtspraak zijn geborgd.

De leerpublicatie noemt onder meer de volgende punten waarmee de aanpak van de ADR organisaties belangrijke maatschappelijke meerwaarde heeft:

- **Inzet van specifieke deskundigheid**, naast juridische deskundigheid.
- **Hogere procedurele rechtvaardigheid.**
- **Meer ervaren rechtvaardigheid van uitkomsten.**
- **Minder stress, gezondheidsschade e.a. bijwerkingen** vanwege juridische procedures.
- **Verbetering kwaliteit zorg, wonen en ander producten en diensten.**
- Voor aangesproken partijen: **dienstverlening beter laten aansluiten op klantbehoeften** en **beheersbare kosten voor klachtbehandeling.**

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION