

ALTE
RNA
TIVE
DISP
UTE
RES
OLU
TION

Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat



ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

ADR-Nederland

Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat

- ✓ Toegankelijk (laagdrempelig)
- ✓ Goedkoop
- ✓ Onafhankelijk & betrouwbaar
- ✓ Effectief door maatwerk
- ✓ Ministerieel erkend



ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Waarom Anders Dan Rechtspraak?

- ✓ Laagdrempelige en effectieve toegang tot het recht
- ✓ Als een procedure bij de rechter te ver gaat of te kostbaar is
- ✓ Voorkomt jaarlijks gemiddeld 20.000 gerechtelijke procedures
- ✓ Werkt de-escalerend
- ✓ Geschil zo vroeg mogelijk finaal beslecht

Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat



ALTE RNA TIVE DISP UTE RES OLU TION

Voor wie? Met welke klacht?

- **Huurcommissie**
 - voor huurders en verhuurders
 - klachten over de huur/ verhuur of over het gedrag van de verhuurder
- **De Geschillencommissie**
 - voor consumenten en aanbieders
 - klachten over breed terrein van producten, diensten (ca. 80 branches/sectoren)
- **Kifid**
 - voor consumenten (en in beperkte mate voor kleinzakelijke ondernemers)
 - klachten over financiële producten en diensten
- **SKGZ**
 - voor consumenten
 - klachten over zorgverzekeringen
- **Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)**
 - voor deelnemers van pensioenfondsen
 - klachten over pensioenfondsen (uitvoering en toepassing pensioenreglement)



ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat

- ✓ *Klachtbehandeling 'op maat': niet elke klacht zelfde procedure*
- ✓ *Bevorderen van een gelijk speelveld voor partijen;
rekening houden met kennisachterstand bij een of meer partijen*
- ✓ *Communiceren in heldere en duidelijke taal (schrift, online e.a.)*



ALTE RNA TIVE DISP UTE RES OLU TION

ADR: een doeltreffend alternatief

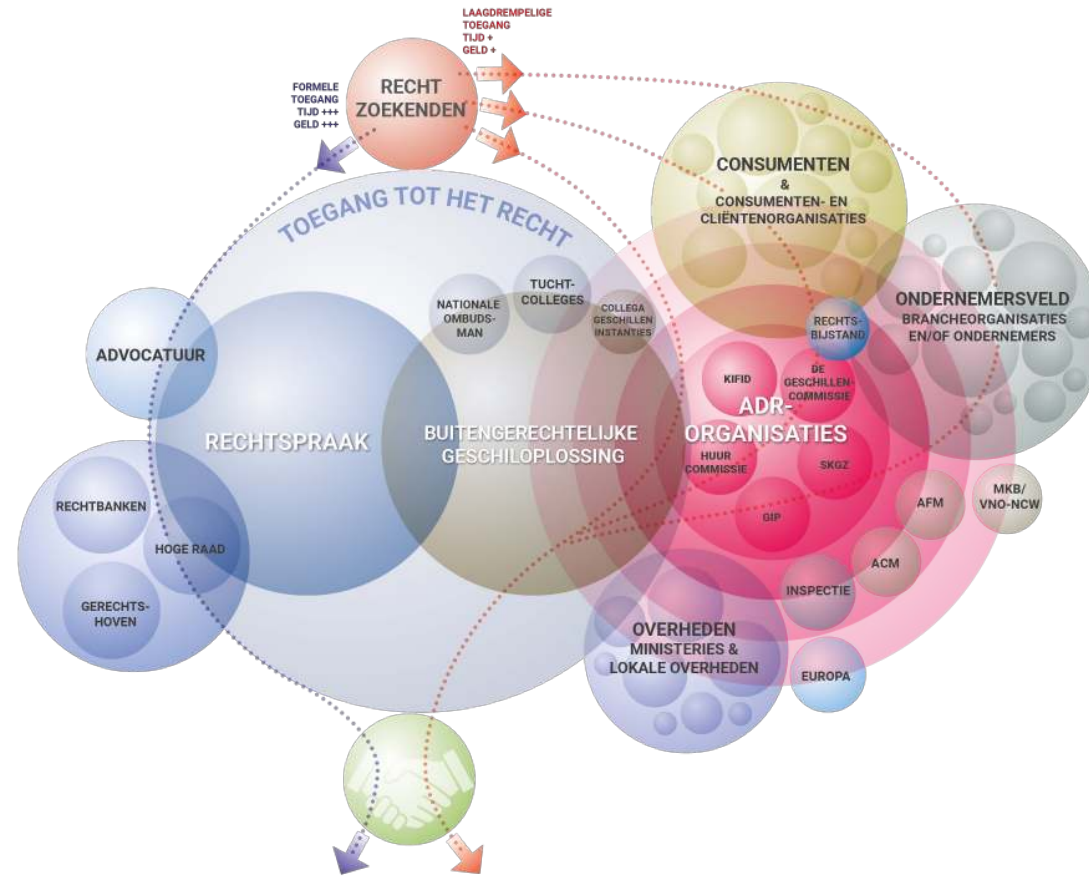
- Integraal onderdeel 'toegang tot het recht' in Nederland
- Aantoonbaar ontlastend voor de Nederlandse rechtspraak
- Informele routes tot verhaal voor burgers en bedrijven, met oog en ruimte voor 'de mens achter de klacht'
- Buitengerechtelijke geschilbeslechting conform Europese en Nederlandse regels en kwaliteitsstandaarden

Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat



ALTE
RNA
TIVE
DISP
UTE
RES
OLU
TION

ADR-Nederland in beeld



Klachten oplossen met oog voor de menselijke maat



ALTE RNA TIVE DISP UTE RES OLU TION

Meer samenwerking

ADR-Nederland wil expertise inzetten voor versterken van laagdrempelige toegang tot het recht voor tienduizenden rechtzoekenden

- Aansluiten bij initiatieven Maatschappelijke Effectieve Rechtspraak
- Raad voor de Rechtspraak
- Stelsel Herziening Rechtsbijstand
- Het Juridisch Loket

