

ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit zijn de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de mediationovereenkomst van Kelleter Mediation.

Deze voorwaarden bestaan uit vier delen:

- A. Algemene voorwaarden scheidingsbemiddeling
- B. Gedragsregels voor de MfN-registermediator
- C. MfN-mediationreglement
- D. Verklaring omtrent bescherming van persoonsgegevens (AVG)

A. ALGEMENE VOORWAARDEN SCHEIDINGSBEMIDDELING

Artikel 1

In onderstaande wordt verstaan onder:

Cliënt > de natuurlijke persoon die persoonlijk de uitvoering van de dienst ervaart.

Doorverwijzer > de organisatie, rechtspersoon of natuurlijke persoon, die een opdrachtgever of cliënt doorverwijst naar Kelleter Mediation.

Mediation > de procedure waarbij cliënten zich inzetten om, onder leiding van de mediator of scheidingsbemiddelaar, hun kwestie op te lossen met toepassing van deze voorwaarden.

MfN > Mediators federatie Nederland

Opdrachtgever > de organisatie, rechtspersoon of natuurlijke persoon die feitelijk direct opdracht geeft.

Opdrachtnemer of Kelleter Mediation > Kelleter Mediation, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 649305556, de mediator of scheidingsbemiddelaar.

Voorwaarden > deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op alle Mediation overeenkomsten van Kelleter Mediation en daar integraal onderdeel van uitmaken.

Artikel 2

AANMELDING VOOR EEN OPDRACHT

Aanmelding voor de door Kelleter Mediation te verzorgen opdracht geschiedt per telefoon of e-mail.

Artikel 3

OFFERTE

Kelleter zal de offerte steeds per mail uitbrengen, waarbij deze algemene voorwaarden als bijlage worden meegestuurd. Het tarief voor de Mediation wordt vóór ondertekening van de mediationovereenkomst met de Opdrachtgever afgesproken [en vervolgens in de mediationovereenkomst vermeld]. Het genoemde tarief is inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

Artikel 4

TOTSTANDKOMING EN EINDE VAN DE OPDRACHT

1. De opdracht wordt geacht te zijn tot stand gekomen op het moment dat Kelleter Mediation de voor akkoord getekende offerte retour ontvangt of op het moment dat feitelijk met de uitvoering van de opdracht wordt begonnen.
2. Door het opnemen van de MfN Gedragsregels en het MfN Reglement in haar voorwaarden, geeft Kelleter Mediation aan, dat haar mediators en scheidingsbemiddelaars handelen overeenkomstig deze regels.
3. Mediation eindigt met de ondertekening van de rapportage, het convenant, het ouderschapsplan of de vaststellingsovereenkomst, dan wel bij schriftelijke mededeling van beëindiging door Opdrachtgever of Opdrachtnemer.

Artikel 5

WETTELIJKE BEDENKTERMIJN

De opdrachtgever/cliënt, zijnde een natuurlijke persoon, heeft een wettelijke bedenkttermijn van 14 kalenderdagen. Gedurende die periode kan hij zijn opdracht zonder motivering ongedaan maken.

Artikel 6

FACTURERING EN BETALINGS- VOORWAARDEN

1. Kelleter Mediation stuurt maandelijks een gespecificeerde factuur. Betaling van de verschuldigde bedragen dient plaats te vinden binnen 10 dagen na factuurdatum.

2. Indien betaling binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn niet heeft plaatsgevonden, is vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd alsmede een vergoeding voor incassokosten.
3. Als het gaat om een consument worden incassokosten in rekening gebracht conform het 'Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten', als genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW.
4. Als het gaat om een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als incassokosten aanspraak gemaakt op een bedrag van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,-.
5. Indien de voortgang in de uitvoering of de levering van de dienstverlening door verzuim van Opdrachtgever wordt vertraagd, kunnen de door Opdrachtnemer bestede uren op basis van het overeengekomen uurtarief in rekening worden gebracht.
6. Bij tussentijdse beëindiging van de mediation-overeenkomst, vindt een eindafrekening plaats op basis van de geleverde uren en diensten, waarbij de geleverde uren en diensten als volgt berekend worden: alle contacturen (inclusief telefonische contacturen) maal twee, plus alle administratieve werkzaamheden, die tegen het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht, gemaximeerd tot het afgesproken totaaltarief.
7. Als Kelleter Mediation om welke reden dan ook aan de opdrachtgever/cliënt een terugbetaling verschuldigd is, zal die terugbetaling door Kelleter Mediation geschieden binnen uiterlijk 14 dagen nadat die verplichting is komen vast te staan.

Artikel 7

VERTROUWELIJKE BEHANDELING VAN DOORVERWIJZER-/OPDRACHTGEVER-/CLIËNTINFORMATIE

Alle informatie die door doorverwijzers en/of opdrachtgevers en/of cliënten verstrekt wordt voorafgaande, gedurende of na afsluiting van een opdracht is vertrouwelijk voor Kelleter Mediation, haar interne medewerkers en haar externe zakenpartners/professionals.

Ter waarborging daarvan is Kelleter Mediation met alle interne medewerkers in de arbeidsovereenkomst en met alle partners in de partnerovereenkomst geheimhoudingsverklaringen overeengekomen. Deze luiden als volgt:

1. Partner verklaart dat hij/zij alle cliëntinformatie omtrent bijvoorbeeld bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen en strategieën die door doorverwijzers en/of opdrachtgevers en/of cliënten aan tafel in de breedste zin van het woord aan hem/haar verstrekt wordt zowel voorafgaande als gedurende en na afsluiting van de opdracht als strikt vertrouwelijk zal beschouwen en deze informatie op geen enkele wijze met anderen zal delen of naar buiten zal brengen.
2. Wel mag de hier bedoelde informatie, ter verhoging van de kwaliteit van de uitvoering van de door Kelleter Mediation geleverde diensten, worden gedeeld met de directie van Kelleter Mediation, de bij de opdracht betrokken conflictadviseur(s) en eventuele collega partners van Kelleter, indien en voor zover die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken.
3. Voor de in lid 2 genoemde personen gelden onverkort dezelfde verplichtingen als vastgelegd in artikel 7 lid 1 hierboven.

Artikel 8

AANSPRAKELIJKHEID

1. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van foutieve en/of onvolledige informatie die door Opdrachtgever zijn verstrekt of voor de gevolgen van daden of nalatigheden van Opdrachtgever.
3. Kelleter Mediation is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door of verband houdt met de uitvoering van de opdracht, haar werknemers en/ of door andere personen die door of vanwege Kelleter Mediation te werk zijn gesteld of van wier diensten door Kelleter Mediation gebruik is gemaakt, tenzij aan Kelleter Mediation grove nalatigheid is te verwijten.
4. Ingeval de Opdrachtgever tekort schiet in de

nakoming van zijn financiële verplichtingen kan Opdrachtnemer de werkzaamheden tijdelijk opschorten of staken.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als het gevolg van opschorting en/of staking van de werkzaamheden op deze grond.

5. In elk geval beperkt Opdrachtnemer haar aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever tot maximaal het factuurbedrag in verband met de door haar verrichte werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever.
6. Ongeacht het voorgaande is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomende gevallen zal worden uitbetaald krachtens de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 9

OVERMACHT

1. Indien er sprake is van overmacht, bijvoorbeeld bij ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer, dan zullen de werkzaamheden volgens de mediation-overeenkomst worden overgenomen en verder uitgevoerd worden door een plaatsvervangende mediator of scheidingsbemiddelaar die daarvoor door Opdrachtnemer wordt voorgesteld.
2. Ingeval van overmacht zal Opdrachtnemer daarvan onverwijld melding doen aan de Opdrachtgever.

Artikel 10

GEDRAGSREGELS EN KLACHTEN

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is met de geleverde dienstverlening, kan Opdrachtgever schriftelijk een mail richten aan mail@peterkelleter.nl.
2. De bij Opdrachtnemer werkende MfN mediators zijn onderworpen aan het tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtspraak Mediators. Een opdrachtgever kan binnen twaalf maanden na beëindiging van de bemiddeling bij het MfN een klacht indienen conform de op dat moment vigerende Klachtenregeling MfN.

Artikel 11

OVERIGE VOORWAARDEN

1. Voor een optimaal verloop van het proces is externe expertise op het gebied van recht, financiën, onroerend goed, verzekeringen, maatschappelijk werk, etc., soms noodzakelijk. Indien dit het geval is zal Opdrachtnemer, de Opdrachtgever hierover inlichten. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van dergelijke expertise.
2. Inschakelen van externe experts/derden gebeurt alleen in overleg en na toestemming van Opdrachtgever. Als een derde door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld, gebeurt dit in naam en voor rekening van Opdrachtgever en de facturen dienen rechtstreeks bij de Opdrachtgever ingediend te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Deze Voorwaarden kunnen worden gewijzigd door plaatsing van nieuwe Voorwaarden op de site van Kelleter en hebben alsdan gelding per het moment van publicatie en verzending daarvan aan Cliënten en Opdrachtgevers.

B.

GEDRAGSREGELS VOOR DE MFN-REGISTERMEDIATOR

Gedragsregels voor de MfN-registermediator
Deze gedragsregels zijn een richtlijn voor het gedrag van de MfN-registermediator. Zij dienen tevens als informatievoorziening voor betrokkenen en als maatstaf voor de tuchtrechter bij het toetsen van het handelen van de mediator.

1. BEROEPSETHIEK EN INTEGRITEIT

De mediator gedraagt zich zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht.

Toelichting

Deze gedragsregel is de basis voor het optreden van de mediator en de kapstok voor alle overige gedragsregels, die daarvan een uitwerking zijn. Integriteit is een kernwaarde voor de mediator. Van de mediator mag worden verwacht dat hij zijn professionele code en de algemene sociale en ethische normen en waarden naleeft en handhaaft, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken.

De mediator treedt ten minste op als een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator.

2. TRANSPARANTIE

De mediator verschaft partijen duidelijkheid over het mediationproces.

Toelichting

Transparant handelen houdt in dat de mediator partijen duidelijkheid verschaft over het mediationproces, inclusief zijn eigen rol daarin. De mediator maakt kwesties met of tussen partijen bespreekbaar en is duidelijk over zijn aanpak en wat partijen van hem mogen verwachten. Openheid en duidelijkheid zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met partijen. De mediator voorkomt hiermee ook moeilijkheden in een later stadium.

3. PARTIJAUTONOMIE

3.1

De mediator zorgt dat de autonomie van partijen is gewaarborgd.

3.2

De mediator doet geen uitspraak over de kwestie.

Toelichting

De mediator bewaakt de autonomie van partijen en toetst hun commitment en vrijwillige deelname aan de mediation. De partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor ook de verantwoordelijkheid. De mediator staat tussen de partijen en ondersteunt hen in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing. De mediator kan partijen daarbij waar nodig informatie verstrekken, zodat zij zich een weloverwogen beeld kunnen vormen en hun positie kunnen bepalen. De mediator doet geen uitspraak over de kwestie of een onderdeel daarvan. Hij neemt dus geen beslissing over de inhoud van het conflict tussen partijen. De mediator is ook terughoudend in het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij wel of niet zou moeten doen. Een mening of advies is doorgaans niet waardevrij en onpartijdig en verdraagt zich lastig met de partijautonomie en de neutrale rol van de mediator. De mediator wijst partijen zo nodig op

de mogelijkheid om externe adviseurs of deskundigen te raadplegen tijdens de mediation. In het geval de mediator op uitdrukkelijk verzoek van alle partijen toch een al dan niet bindende uitspraak wil doen, zal hij duidelijk afstand moeten doen van zijn rol als mediator. Het moet voor partijen duidelijk zijn in welke hoedanigheid hij optreedt. Zo mogelijk legt de mediator deze rolwisseling schriftelijk vast.

4. ONAFHANKELIJKHEID

4.1

De mediator stelt zich onafhankelijk op. Hij heeft geen belang dat zijn onafhankelijkheid zou kunnen aantasten.

4.2

Indien de mediator de kwestie niet op een onafhankelijke wijze kan begeleiden, aanvaardt hij de opdracht niet of trekt hij zich terug.

Toelichting

De mediator die een belang bij de mediation heeft dat zijn onafhankelijkheid in de weg staat of zou kunnen staan, neemt zijn benoeming niet aan. Dit belang zou kunnen liggen in een persoonlijke of zakelijke relatie die de mediator of één van zijn kantoorgenoten heeft of heeft gehad met partijen of met één van hen, of in de uitkomst van de mediation. Hij dient zich ook bewust te zijn van de mogelijke schijn van afhankelijkheid en daarnaar te handelen. De mediator verschaft partijen duidelijkheid over zijn positie indien zijn onafhankelijkheid ter discussie staat of zou kunnen staan. Vervolgens vraagt hij partijen of zij op deze basis met hem verder willen. De mediator waakt ervoor dat hij zijn onafhankelijkheid zowel tijdens als na de mediation bewaart. Zo nodig trekt hij zich terug.

5. ONPARTIJDIGHEID

5.1

De mediator is er voor alle partijen. Hij is onpartijdig en handelt zonder vooringenomenheid.

5.2

Indien de mediator de kwestie niet op een

onpartijdige wijze kan begeleiden, aanvaardt hij de opdracht niet of trekt hij zich terug.

Toelichting

Kenmerkend voor de mediator is zijn neutrale, onpartijdige rol. De mediator is er voor alle partijen. Hij heeft een vertrouwenspositie ten opzichte van elk van hen. De mediator geeft in woord en daad geen blijk van een voorkeur voor of van afkeuring van (één van) partijen en handelt zonder vooringenomenheid jegens hen. Het vertrouwen bij partijen dat de mediator onpartijdig is, is essentieel voor de kwaliteit van het mediationproces. De mediator treedt alleen in die kwesties op waarin hij zijn onpartijdigheid kan bewaren. Hij waakt er steeds voor dat zijn onpartijdigheid niet wordt aangetast door vooringenomenheid, gebaseerd op bijvoorbeeld persoonlijke kenmerken, positie, religie of achtergrond of door een oordeel over door partijen ingebrachte standpunten of belangen. Van de mediator mag worden verwacht dat hij zichzelf kritisch volgt en zijn neutrale, onpartijdige positie doorlopend bewaakt. Als het voor de mediator onmogelijk is de mediation op een onpartijdige wijze te begeleiden, dan trekt hij zich daaruit terug.

6. VERTROUWELIJKHEID

6.1

De mediator waarborgt de vertrouwelijkheid van de mediation.

6.2

De mediator heeft een geheimhoudingsplicht.

6.3

De geheimhoudingsplicht duurt voort na de beëindiging van de mediation.

Toelichting

Uitgangspunt is dat alles wat tijdens een mediation mondeling en schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk is. Deze informatie mag niet buiten de mediation tijdens of na afloop van de mediation worden gebruikt, tenzij partijen daarover expliciet afwijkende afspraken maken met elkaar en met de mediator bijvoorbeeld indien terugkoppeling nodig is voor de voortgang van de mediation.

Informatie die al openbaar of bekend was voor de mediation valt buiten de geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht geldt voor alle betrokkenen bij het mediationproces en voor de mediator in het bijzonder als eerstverantwoordelijke voor het waarborgen van de vertrouwelijkheid.

De mediator heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij in zijn hoedanigheid als mediator verneemt in zijn gesprekken met partijen en hun adviseurs, zowel plenair als afzonderlijk. Zijn geheimhoudingsplicht geldt ook voor verkennende gesprekken met partijen vóórdat met hen een mediationovereenkomst is gesloten.

Een terugkoppeling van informatie door de mediator naar verwijzers of opdrachtgevers die verder gaat dan een kennisgeving van beëindiging van de mediation, gebeurt uitsluitend in overleg en met instemming van alle partijen.

De geheimhoudingsplicht van de mediator vervalt voor zover de mediator dit nodig heeft om zich te verweren in procedures, inclusief klacht- of tuchtprocedures.

Op de geheimhoudingsplicht van de mediator worden enkele uitzonderingen gemaakt die te vinden zijn in het Mediationreglement voor de MfN-registermediator.

7. COMPETENTIE

De mediator neemt een mediation alleen aan wanneer hij over de nodige kwaliteiten beschikt om de mediation goed te laten verlopen.

Toelichting

Van een mediator mag verwacht worden dat hij beschikt over de kennis, vaardigheden, beroepshouding en de persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van de mediation te waarborgen. Is dat niet of in onvoldoende mate het geval, dan neemt hij de mediation niet aan.

Mocht de mediator de zaak al hebben aangenomen, dan trekt hij zich terug.

Tot de van de mediator te verwachten kennis hoort kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken. De te verwachten kennis kan ook inhoudelijke deskundigheid zijn op het terrein waarop het conflict zich afspeelt indien partijen de mediator juist met het oog daarop hebben benoemd.

De vaardigheden die van de mediator verwacht mogen worden zijn bijvoorbeeld interventietechnieken gericht op het verbeteren van de communicatie tussen partijen, het verhelderen van het probleem en de betrokken emoties en belangen en de begeleiding van de onderhandelingen tussen partijen. De mediator beschikt ook over meer technische vaardigheden, zoals het bespreken en afsluiten van een mediationovereenkomst en het (laten) vastleggen van afspraken in een vaststellingsovereenkomst.

Essentie van de beroepshouding is dat de mediator integer en betrouwbaar is, zijn vak naar beste kunnen uitoefent en de bereidheid heeft om zich doorlopend bij te scholen en verder te ontwikkelen als mediator. Persoonlijke kwaliteiten zijn essentieel voor de mediator. Van de mediator mag verwacht worden dat hij evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is en dat hij goed kan opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen.

8. WERKWIJZE

8.1

De mediator is verantwoordelijk voor het mediationproces en bewaakt het verloop daarvan.

8.2

De mediator sluit voorafgaand aan de mediation met alle partijen een schriftelijke mediationovereenkomst die ten minste de vertrouwelijkheid en vrijwilligheid omvat.

8.3

De mediator betreft geen derden bij de mediation, behoudens met toestemming van partijen.

Toelichting

De essentie van de taak van de mediator is het bewaken van het mediationproces. De mediator behandelt de mediation met de nodige voortvarendheid en maakt daarvoor voldoende tijd beschikbaar. Hij geeft uitleg over het mediationproces, de inhoud van de mediationovereenkomst en het Reglement. De mediator verifieert of partijen begrijpen welke voorwaarden en consequenties er aan ondertekening van de mediationovereenkomst zijn verbonden. De mediator zorgt

voor een evenwichtige behandeling van de kwestie en bevordert zoveel mogelijk dat iedere partij op gelijkwaardige wijze aan bod komt, in voldoende mate toegang heeft tot de benodigde informatie en de ruimte heeft om zo nodig financiële, juridische, psychologische of andere adviseurs te raadplegen. De mediator is verantwoordelijk voor de contractuele vastlegging in de mediationovereenkomst van de geheimhoudingsplicht van partijen en hemzelf. Partijen hebben geen wettelijke geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht van partijen dient er primair voor om te bevorderen dat zij vrijuit kunnen spreken tijdens de mediationsgesprekken en dat vertrouwen kan worden opgebouwd. Partijen bepalen samen de omvang van de geheimhoudingsplicht. Zij beoordelen of het voor de voortgang van de mediation nodig is dat met bepaalde personen buiten de mediationtafel overleg plaats heeft. De mediator draagt er zorg voor dat de omvang van de geheimhoudingsplicht wordt vastgelegd.

De mediator draagt er zorg voor dat derden die bij de mediation worden betrokken, een geheimhoudingsverklaring tekenen. De toestemming van partijen is niet nodig voor secretariële ondersteuning van de mediator bedoeld in artikel 06.1 van het Reglement.

9. TARIEF EN KOSTEN

9.1

De mediator maakt met partijen vooraf een afspraak over zijn tarief en de bijkomende kosten en legt deze afspraak vast in de mediationovereenkomst.

9.2

Tenzij de mediator goede gronden heeft om aan te nemen dat partijen niet in aanmerking kunnen komen voor een mediationtoevoeging, is hij verplicht partijen te wijzen op de mogelijkheid daartoe. Wanneer partijen mogelijk in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging en niettemin verkiezen daarvan geen gebruik te maken, legt de mediator dat schriftelijk vast.

9.3

De mediator zal voor een mediation waarin hij

is toegevoegd voor zijn werkzaamheden geen vergoeding, in welke vorm dan ook, bedingen of in ontvangst nemen, afgezien van de door de Raad voor Rechtsbijstand opgelegde eigen bijdrage.

9.4

Het is de mediator toegestaan een vast bedrag voor de mediation af te spreken.

9.5

De mediator zorgt voor een duidelijke, inzichtelijke declaratie.

Toelichting

Bij de start van de mediation maakt de mediator een duidelijke afspraak over zijn tarief (of een vast bedrag voor de mediation) en eventuele bijkomende kosten. De mediator spreekt met partijen af wie de kosten van de mediation draagt. De mediator specificeert zijn declaratie op een heldere manier. Hij houdt een verrichtingenstaat bij en legt deze desgevraagd over, zodat het voor partijen inzichtelijk is voor welke werkzaamheden hij welke kosten in rekening brengt.

Partijen kunnen op verschillende terreinen (zoals op het personen - en familierecht, arbeid en ontslag, overeenkomsten en verbintenissen, huur en bestuur) in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging van de Raad voor Rechtsbijstand. De mediator dient bij aanvang van de mediation te onderzoeken of partijen (of één van hen) in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging. Deze verplichting kan achterwege blijven wanneer de mediator goede gronden heeft om aan te nemen dat partijen (of één van hen) niet in aanmerking komen voor een toevoeging. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de aard van het geschil niet voldoet aan de inhoudelijke eisen van de Raad voor Rechtsbijstand of wanneer de draagkracht van partijen hoger is dan de inkomenseisen van de Raad voor Rechtsbijstand (zie www.rvr.org). Mediators die niet zijn ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand verwijzen partijen die in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging door naar een mediator die wel is ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand. Wanneer partijen in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging en niettemin verkiezen daarvan geen gebruik te maken, legt de mediator dat schriftelijk vast.

De mediator mag – buiten de eigen bijdrage – in geen geval een bedrag in rekening brengen bij de partij op toevoegbasis. Het in rekening brengen van kosten aan de partij op toevoegbasis is in strijd met de bepalingen in de Wet op de rechtsbijstand (artikel 33e lid 3 en 38 lid 1) en met artikel 11 lid 4 van de 'Inschrijvingsvoorwaarden mediators' van de Raad voor Rechtsbijstand. Dit laat onverlet dat de mediator voor zijn werkzaamheden op toevoegbasis een vergoeding van de Raad voor Rechtsbijstand ontvangt.

10. TUCHTRECHT

De mediator is onderworpen aan het tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtrechtsspraak Mediators.

Toelichting

Iedere mediator die tijdens de aanvang van een mediation in het MfN-register staat ingeschreven, is aan dit tuchtrecht onderworpen.

C. MFN-MEDIATIONREGLEMENT

Artikel 1

DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Kwestie* > de in de mediationovereenkomst omschreven kwestie.
- Certificerende Instelling* > de instelling die certificaten van vakbekwaamheid uitgeeft aan mediators op basis van een door de MfN erkend of aanvaard certificatieschema.
- Mediation* > procedure waarbij de partijen zich inzetten om, onder leiding van een mediator, hun kwestie op te lossen met toepassing van het reglement.
- Mediationovereenkomst* > de schriftelijke overeenkomst waarin de partijen afspreken zich in te spannen om de kwestie door mediation op te lossen en de mediator de opdracht verlenen om in de kwestie als mediator op te treden en de mediator deze opdracht aanvaardt.
- Mediator* > degene die de mediation leidt en die staat ingeschreven in het MfN-register.

- f. *SKM* > Stichting Kwaliteit Mediators gevestigd te Rotterdam (maakt deel uit van de MfN).
- g. *MfN* > Mediatorsfederatie Nederland.
- h. *Partij(en)* > de partijen die wensen de Kwestie door middel van mediation op te lossen
- i. *Register* > het door de SKM gehouden MfN-register.
- j. *Reglement* > dit reglement.
- k. *Secretariaat* > het secretariaat van de SKM.

Artikel 2

BENOEMING MEDIATOR

2.1

De partijen wijzen zelf een mediator aan.

2.2

Indien de partijen de hulp van de SKM wensen bij de keuze van een mediator, dienen zij een schriftelijke aanvraag in bij het secretariaat. De aanvraag bevat de namen, (e-mail)adressen, telefoon - en faxnummers van de partijen en hun eventuele vertegenwoordigers, alsmede een globale omschrijving van de kwestie.

2.3

Na ontvangst van de aanvraag zendt het secretariaat aan de partijen:

- a. een lijst met mediators die, gezien de omschrijving van de kwestie en/of de door de partijen opgegeven relevante criteria, in aanmerking komen;
- b. een exemplaar van het reglement en de Gedragsregels voor de MfN-registermediator.

2.4

De partijen maken uit bedoelde lijst een gezamenlijke keuze. De partijen mogen dan rechtstreeks contact met de mediator opnemen. Indien de partijen niet zelf rechtstreeks contact op wensen te nemen, berichten de partijen het secretariaat schriftelijk welke mediator zij hebben gekozen. Na ontvangst hiervan informeert het secretariaat de mediator omtrent de aanvraag en de gemaakte keuze zodat de mediator vervolgens contact kan opnemen met de partijen.

2.5

Komen de partijen niet tot een gezamenlijke keuze,

dan kunnen zij (of één van hen) het secretariaat verzoeken een schriftelijk voorstel te doen voor een door de partijen te benoemen mediator.

2.6

Bij aanvaarding van de opdracht stelt de mediator een mediationovereenkomst op. De partijen en de mediator ondertekenen de mediationovereenkomst.

Artikel 3

AANVANG MEDIATION

De mediation vangt aan terstond na ondertekening van de mediationovereenkomst door de partijen en de mediator, tenzij een ander tijdstip in de mediationovereenkomst wordt afgesproken.

Artikel 4

WERKZAAMHEDEN MEDIATOR EN PROCESBEGELEIDING

4.1

De werkzaamheden van de mediator betreffen de mediationbijeekkomsten, doch kunnen daarnaast eventuele werkzaamheden omvatten als verslaglegging, contacten met de partijen (hetzij elektronisch, schriftelijk of telefonisch), bestuderen van stukken, contacten met derden en het opstellen van overeenkomsten, één en ander vanaf de aanvang van de mediation.

4.2

De mediator bepaalt, na overleg met de partijen, de wijze waarop de mediation wordt gevoerd.

4.3

Het is de mediator toegestaan afzonderlijk en vertrouwelijk met de partijen te communiceren.

4.4

De partijen en de mediator spannen zich ervoor in om de mediation voortvarend te laten verlopen.

Artikel 5

VRIJWILLIGHEID

5.1

De mediation vindt plaats op basis van vrijwillig-

heid van de partijen. Elke partij, alsook de mediator, kan op elk moment de mediation beëindigen.

5.2

Tussentijdse afspraken binden partijen alleen voor zover zij die afspraken en het bindende karakter daarvan uitdrukkelijk vastleggen in een getekende overeenkomst. Zij zijn niet gebonden aan de stellingen en voorstellen die zij of de mediator tijdens de mediation hebben ingenomen of gedaan. De partijen zijn alleen gehouden aan dat wat in de in artikel 10.1 bedoelde en door hen getekende overeenkomst is vastgelegd.

Artikel 6

BESLOTENHEID

6.1

Bij de mediation zijn geen andere personen aanwezig dan de mediator en de partijen c.q. hun vertegenwoordigers en adviseurs. Ingeval meerdere personen bij de mediation worden betrokken, is toestemming van de partijen vereist. Indien de mediator dat wenst, kan hij zich bij de mediation secretariael laten bijstaan door een daartoe door hem aan te wijzen persoon. In elk geval draagt de mediator er zorg voor dat alle personen betrokken bij de mediation een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

6.2

Indien een partij zich tijdens de mediation laat vertegenwoordigen, dient de vertegenwoordiger bevoegd te zijn om alle (rechts)handelingen te verrichten die voor de mediation noodzakelijk zijn, waaronder het aangaan van een overeenkomst als bedoeld in artikel 10.1. Op verzoek van de mediator dient een schriftelijke volmacht te worden getoond waaruit de bevoegdheid van de vertegenwoordiger blijkt.

Artikel 7

GEHEIMHOUDING

7.1

De partijen doen aan derden – onder wie begrepen rechters of arbiters – geen mededelingen omtrent het verloop van de mediation, de daardoor bij de

mediation aanwezige personen ingenomen standpunten, gedane voorstellen en de daarbij mondeling of schriftelijk, direct of indirect, verstrekte informatie.

7.2

De partijen verbinden zich om geen stukken aan derden – onder wie begrepen rechters of arbiters – bekend te maken, te citeren, aan te halen, te parafaseren of zich daarop anderszins te beroepen, indien deze stukken door een bij de mediation betrokken e tijdens of in verband met de mediation zijn geopenbaard, getoond, of anderszins bekend gemaakt. Deze verplichting geldt niet voor zover de desbetreffende betrokkene onafhankelijk van de mediation reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken. Onder stukken als bedoeld in dit artikel wordt mede verstaan: de mediationovereenkomst, door de partijen of door de mediator in het kader van de mediation opgestelde aantekeningen, verslagen, de in artikel 10.1 bedoelde overeenkomst voor zover de partijen conform artikel 10.3 hebben afgesproken dat deze vertrouwelijk blijft, alsmede andere gegevensdragers zoals geluidsbanden, videobanden, foto's en digitale bestanden in welke vorm dan ook.

7.3

De artikelen 7.1 en 7.2 gelden ook voor de mediator.

7.4

De partijen doen hiermee afstand van het recht om, in rechte of anderszins, hetgeen tijdens de mediation is gebleken als bewijs jegens elkaar aan te voeren en/of de MfN/ SKM, (ex)bestuursleden van de MfN/ SKM of bij de MfN/ SKM werkzame of anderszins bij de MfN/ SKM betrokken personen, elkaar, de mediator of andere bij de mediation betrokkenen, als getuige of anderszins te horen of te doen horen over informatie die is verstrekt en/of is vastgelegd tijdens of in verband met de mediation, dan wel over de inhoud van de overeenkomst als bedoeld in artikel 10.1, alles in de ruimste zin des woords. De partijen worden geacht daartoe een bewijsovereenkomst te hebben gesloten.

7.5

De mediator behandelt alle informatie die hem door één van de partijen buiten aanwezigheid van

de andere partij wordt verstrekt vertrouwelijk, behoudens voor zover de betrokken partij uitdrukkelijk toestemming verleent om die informatie tijdens de mediation in te brengen.

7.6

Het bepaalde in de artikelen 7.1 t/m 7.5 geldt niet in het geval van:

- a. informatie omtrent strafrechtelijke gedragingen waarvoor een wettelijke meldplicht dan wel een wettelijk meldrecht bestaat.
- b. informatie omtrent de dreiging van een misdrijf.
- c. een klacht-, tucht- of aansprakelijkheidsprocedure tegen de mediator. In dat geval is de mediator ontslagen uit de voor hem geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om zichzelf tegen de vorderingen te verweren en/of een beroep te doen op zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De geheimhoudingsplicht vervalt voor alle betrokkenen voor zover nodig om de klacht te behandelen.
- d. een verzoek van de certificerende instelling aan de mediator om geanonimiseerde informatie over te leggen ten blijke van praktijkvoering indien de certificerende instelling zich schriftelijk verbindt tot geheimhouding.
- e. een verzoek van een door de SKM aangestelde reviewer aan de mediator om informatie te overleggen ten blijke van praktijkvoering indien de reviewer zich schriftelijk verbindt tot geheimhouding.

Artikel 8

EINDE MEDIATION

8.1

De mediation eindigt:

- a. door een schriftelijke verklaring van de mediator aan de partijen dat de mediation eindigt; of
- b. door een schriftelijke verklaring van een partij aan de andere partij(en) en de mediator dat zij zich uit de mediation terugtrekt.

8.2

Beëindiging van de mediation laat de geheimhoudings- en betalingsverplichtingen van de partijen onder de mediationovereenkomst onverlet.

Artikel 9

ANDERE PROCEDURES

9.1

Eventuele bij de aanvang van de mediation al aanhangige gerechtelijke, of aanverwante procedures over de kwestie of onderdelen daarvan – met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten – worden door de partijen opgeschort voor de duur van de mediation.

9.2

De partijen zullen gedurende de duur van een mediation jegens elkaar geen procedures als bedoeld in artikel 9.1 aanhangig maken – met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten.

9.3

Indien een partij een maatregel ter bewaring van rechten neemt, of een andere procedure als bedoeld in artikel 9.1 aanhangig maakt, is zij verplicht daarvan binnen 24 uur na het nemen, respectievelijk aanhangig maken ervan mededeling te doen aan de mediator en de andere partij(en).

Artikel 10

VASTLEGGING VAN HET RESULTAAT VAN DE MEDIATION

10.1

De mediator draagt er zorg voor dat hetgeen de partijen zijn overeengekomen deugdelijk, al dan niet door of met behulp van een deskundige derde, in een overeenkomst wordt vastgelegd. Voor de inhoud van de overeenkomst zijn en blijven de partijen met uitsluiting van de mediator zelf verantwoordelijk. De partijen hebben het recht om zich door een externe deskundige te laten adviseren.

10.2

De mediator is niet aansprakelijk voor de inhoud van de door de partijen af te sluiten overeenkomst en de eventueel hieruit voortvloeiende schade.

10.3

De partijen bepalen gezamenlijk en op schrift in hoeverre de inhoud van de af te sluiten over-

eenkomst vertrouwelijk blijft. In elk geval mag de inhoud van de afgesloten overeenkomst aan de rechter worden voorgelegd indien dat noodzakelijk is om nakoming daarvan te vorderen.

Artikel 11 BEPERKING AANSPRAKELIJKHEID

Iedere aansprakelijkheid van de mediator, ingeval van schade als gevolg van zijn handelen of nalaten in de mediation, is beperkt tot ten hoogste het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd door zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat krachtens die verzekeringsovereenkomst in het betreffende geval voor rekening van de mediator komt. Behoudens in geval van opzet of grove roekeloosheid van de mediator, vrijwaren de partijen de mediator en zullen de partijen de mediator schadeloosstellen terzake van alle vorderingen die een derde op enig tijdstip jegens de mediator mocht instellen en die verband houden met handelen of nalaten van de mediator tijdens de mediation.

Artikel 12 GEDRAGSREGELS EN KLACHTEN

De mediator is gebonden aan de door het bestuur van de MfN vastgestelde Gedragsregels voor de MfN-registermediator en onderworpen aan de klachtenregeling SKM en tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. Een partij kan binnen twaalf maanden na beëindiging van de mediation bij de SKM een klacht indienen conform de op dat moment vigerende Klachtenregeling SKM.

Artikel 13 NIET VOORZIENE GEVALLEN

In de gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist de mediator. Hij handelt daarbij overeenkomstig de strekking van het reglement.

Artikel 14 WIJZIGING VAN HET REGLEMENT C.Q. AFWIJKEN VAN HET REGLEMENT

14.1

Indien en voor zover de partijen wensen af te wijken van het MfN-mediationreglement kan dat alleen middels een schriftelijke overeenkomst met de uitdrukkelijke instemming van de mediator.

14.2

De MfN is te allen tijde bevoegd het reglement te wijzigen. Dergelijke wijzigingen hebben geen effect op mediations die op dat moment reeds worden gevoerd. Op dergelijke mediations zal uitsluitend het reglement van toepassing zijn zoals dat bij de aanvang van die mediations van kracht was.

Artikel 15 TOEPASSELIJK RECHT

Dit reglement wordt beheerst door Nederlands recht. Dit geldt ook voor de overeenkomst als bedoeld in artikel 10.1.

D. VERKLARING OMTRENT BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van mijn cliënten, potentiële cliënten en andere personen die mijn website bezoeken of contact met mij hebben.

In deze privacyverklaring kunt u informatie vinden over hoe ik omga met persoonsgegevens. Als u na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen heeft over de wijze waarop ik omga met persoonsgegevens, als u gebruik wilt maken van uw in deze privacyverklaring genoemde rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), of andere wet- en regelgeving over persoonsgegevens, of als u een klacht wilt indienen over het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u contact met mij opnemen via telefoon: 06 414 88 999 of e-mail: mail@peterkelleter.nl.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als u uw klacht liever niet bij mij indient, kunt u deze ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via de website autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Als mediator ben ik verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens en zal daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en uiteraard de regels die voortvloeien uit de AVG naleven.

WELKE PERSOONSgegevens VERWERK IK?

Mediationdossier

Indien u een opdracht aan mij als mediator verstrekt, verwerkt ik de persoonsgegevens die u en de andere partij(en) in uw zaak aan mij verstrekken. Dit zijn in ieder geval uw contactgegevens zoals uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Verder gaat het om persoonsgegevens die relevant zijn voor het dossier. Afhankelijk van het onderwerp van de mediation kan het daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens.

Facturering

Indien u een opdracht aan mij verstrekt, verwerken ik ook gegevens die nodig zijn voor het sturen van facturen en verwerken van betalingen voor de diensten die ik als mediator verricht. Naast uw contactgegevens gaat het om uw bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

VOOR WELKE DOELEINDEN EN OP WELKE GRONDSLAG VERWERK IK PERSOONSgegevens?

Mediationdossier

Ik gebruik de persoonsgegevens die u heeft verstrekt in het kader van een mediationopdracht om het mediationdossier te behandelen. Omdat het kan zijn dat er gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens het mediationtraject (en dit van tevoren niet altijd duidelijk is), vragen ik u om toestemming om uw

persoonsgegevens te verwerken. U geeft deze toestemming door de mediationovereenkomst te tekenen. Als u deze toestemming niet geeft kunt u helaas geen gebruik maken van mijn diensten, omdat ik de diensten niet kan uitvoeren zonder persoonsgegevens te verwerken die relevant zijn voor het dossier.

U heeft het recht om uw toestemming weer in te trekken, ik mag dan geen gegevens meer van u verwerken. Vanaf het moment van intrekking van de toestemming kan ik geen diensten meer voor u verrichten, en zal ik het mediationdossier dan onmiddellijk moeten sluiten.

Facturering

De betalingsgegevens die u heeft verstrekt, gebruiken ik om werkzaamheden te factureren. Deze verwerking is noodzakelijk om de overeenkomst die u met mij sluit uit te voeren.

Contact

De contactgegevens die u aan mij verstrekt gebruik ik om contact met u op te nemen indien nodig, bijvoorbeeld om een vraag te beantwoorden. Ik verwerk deze persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor de behartiging van mijn gerechtvaardigd belang, namelijk het belang van het kunnen uitoefenen van mijn werkzaamheden en het verkrijgen van nieuwe opdrachten.

HOE LANG BEWAAR IK UW PERSOONSgegevens?

Mediationdossier

Ik bewaar het mediationdossier, en de persoonsgegevens die daarin zijn opgenomen, in beginsel gedurende zeven jaar nadat het dossier gesloten is, in verband met de maximale verjaringstermijn. In uitzonderingsgevallen bewaar ik een dossier langer dan zeven jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of indien ik van mening ben dat er een ander gerechtvaardigd belang is om het dossier langer te bewaren.

Administratie

Ik bewaar mijn administratie, waaronder de facturen en andere bescheiden waarop de

persoonsgegevens van partijen vermeld zijn, gedurende een periode van zeven jaar na afloop van het boekjaar om te kunnen voldoen aan de fiscale bewaarplicht.

Overige contactgegevens

Ik bewaar overige contactgegevens gedurende één jaar na het laatste contact, tenzij u eerder een verzoek bij mij indient om deze te verwijderen.

MET WIE DEEL IK UW GEGEVENS?

Uw gegevens worden opgeslagen in een digitaal dossier en kunnen voorkomen in e-mails die ik als mediator verstuur of ontvang, en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door mijn ICT provider. Verder worden de betalingsgegevens die u ten behoeve van de facturering aan mij heeft verstrekt, gebruikt ten behoeve van mijn financiële administratie. Met de ICT provider heb ik een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van mij mag verwachten.

Indien u, of een andere partij die betrokken was bij een mediation, een klacht tegen mij indient die betrekking heeft op de behandeling van een mediationdossier waarin uw persoonsgegevens staan opgenomen, kunnen uw persoonsgegevens worden verstrekt aan de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) en/of aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediation (STM). Uw gegevens worden door beide instanties vertrouwelijk behandeld.

Ik verstrek uw gegevens verder niet aan derden, tenzij ik op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht worden bepaalde gegevens te verstrekken, bijvoorbeeld aan de politie in het kader van een opsporingsonderzoek.

HOE WORDEN UW GEGEVENS BEVEILIGD?

Ik heb passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Bovendien verplicht ik mijn ICT provider eveneens

dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

WAT ZIJN UW RECHTEN?

U heeft de volgende rechten:

- a. Het recht op inzage in uw persoonsgegevens en het ontvangen van een kopie daarvan.
- b. Het recht op rectificatie van uw persoonsgegevens indien deze niet juist of onvolledig zijn.
- c. Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking en/of – in bepaalde gevallen – het recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens.
- d. In bepaalde gevallen: het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen ('recht op vergetelheid').
- e. Het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een ander over te dragen.

Voor meer informatie over deze rechten en wanneer u die kunt uitoefenen: zie artikelen 15 tot en met 20 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact met mij op te nemen via het aan het begin van de privacyverklaring genoemde e-mailadres of telefoonnummer.

Wijzigingen

Er kan soms iets veranderen in de persoonsgegevens die ik verwerk of de toepasselijke regelgeving. In dat geval kan ik deze privacyverklaring aanpassen. Bij ingrijpende wijzigingen zal ik een melding op de website plaatsen en u per e-mail van de wijziging op de hoogte brengen.