

<b>Checklist personen die belast zijn met het nemen van beslissingen over de dossiers</b>	
<b>1. Bekwaamheid: vereisten over de kennis en vaardigheden</b>	<b>Art.4 KB 16/02/2015 Art. XVI.25, 2° WER</b>
a) Over een algemene kennis van het toepasselijk recht beschikken. Dit kan via studies of door ervaring.	
b) De vaardigheden hebben die nodig zijn voor geschillenbeslechting: <ul style="list-style-type: none"> <li>• erkenning als bemiddelaar op basis van de wet van 2005 = OK,</li> <li>• professionele ervaring in klachtenbehandeling = OK.</li> </ul>	
c) Regelmatig opleidingen volgen rond deze materies (toepasselijk recht en geschillenbeslechting): te bewijzen door attesten, diploma's of inschrijvingen voor een opleiding, seminaries, ....	
<b>2. Types benoemingen</b>	<b>Art.2, 5° en 6° KB 16/02/2015</b>
a) Ofwel met beperkte duur (minimum 3 jaar) met mogelijkheid tot verlenging, ofwel met onbeperkte duur.	
b) Bij ontslag moet er een geldige reden zijn (geen ontslag op basis van de bekomen resultaten in ADR-dossiers bijvoorbeeld).	
<b>3. Geen instructies van de oprichtende entiteit/organisatie of vereniging</b>	<b>Art.2, 4° KB 16/02/2015</b>
Heeft de entiteit (verantwoordelijke en medewerkers) dossiers kunnen behandelen in alle vrijheid? Indien zij een beslissing over een dossier moeten nemen, kan dat in alle vrijheid? Zijn er verschillende instructies voor leden en niet-leden van de oprichtende organisatie?	
<b>4. Vergoeding niet gekoppeld aan het resultaat</b>	<b>Art.2, 7° KB 16/02/2015</b>
Hoe worden de verantwoordelijken die beslissingen nemen over dossiers binnen de dienst vergoed? In geval van bijzondere premies, is er een link met het aantal behandelde dossiers, het aantal positief afgesloten dossiers voor de consument of de onderneming? Hoe worden deze personen geëvalueerd (criteria)?	
<b>5. Onpartijdigheid van de personen belast met ADR-dossiers</b>	<b>Art. XVI.26 WER Art.9 KB 16/02/2015</b>
Zijn de verantwoordelijken voor het nemen van beslissingen voltijds actief binnen de entiteit of hebben zij nog andere activiteiten waaruit ze voordelen bekomen? Is er een mogelijk belangenconflict?	
Is er een procedure om belangenconflicten te voorkomen en is deze procedure gekend binnen de entiteit?	
<b>6. Eigen, specifiek en toereikend budget</b>	<b>Art.2, 3° KB 16/02/2015</b>
a) De entiteit beschik over een eigen, specifiek budget dat onafhankelijk gebruikt kan worden?	
b) Toereikend budget: wat is de algemene financiële situatie? Werd het boekjaar met een positief of negatief resultaat afgesloten? Heeft de entiteit een bijkomend budget moeten vragen en waarom? Indien het bijkomende budget niet toegestaan werd, welke gevolgen heeft dit gehad op de werking?	