



Het Merlijn Manifest Merlijns visie op dienstverlening en samenwerking

Inhoud

INLEIDING	2
WERKWAARDEN	3
MISSIE	4
INSPIRATIE	4
Vertaalslag van bovenstaande: kernwaarden bij de samenwerking met onze cliënten ..	5
Vertaalslag van bovenstaande: kernwaarden bij de samenwerking met onze Partners ..	5
Ad 1. Kennismaken met Merlijn: informatiepakketten en persoonlijk contact	7
Ad 2. Aandacht voor elkaar	7
Ad 3. Werken met Kwaliteitsmanagers	7
Ad 4. De contracten	7
Ad 5. De richtlijnen/codes	7
Ad 6. De vaste jaarlijkse informatie- / contactmomenten voor Partners	8
Ad 7. Transparantie bij de werktoebedeling	9
Ad 8. Wat verwacht Merlijn van haar Partners	10
Ad 9. Een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon	10

Merlijn

INLEIDING

In de afgelopen decennia in Merlijn geleidelijk aan gegroeid van een overwegend trainingsbedrijf met een overzichtelijk aantal Partners tot een organisatie waarin actieve conflicthantering naast training & opleiding een minstens zo belangrijke rol is gaan spelen.

Ons triagemodel in combinatie met het aanbieden van 24 conflicthanteringsmethoden (onderdelen van het door ons gepropageerde integraal conflictmanagement) vroeg gaandeweg om het aantrekken van veel meer Partners om voor al dat aanbod landelijke dekking te kunnen bieden, een standaard voorwaarde voor grote cliënten om zaken te willen doen. De snelle groei vraagt nu om een 'herijking van het bondgenootschap'.

We vinden het belangrijk dat de Partners die zich bij ons aansluiten ons gedachtegoed omarmen en willen uitdragen. Omdat we steeds groter worden, wordt de focus op dat waar we voor staan steeds belangrijker. Wie zijn we en waar gaan we gezamenlijk naar toe? Om dit helder te krijgen hebben we onze al bestaande werkwijzen én ambities in 10 werkwaarden vastgelegd. Deze waarden beschrijven wie we zijn en wie we in samenwerking met jou als Partner willen blijven en worden. Graag nemen we je hierin mee.



WERKWAARDEN

1. Toewijding: bezieling, bewogenheid, bevlogenheid

Wat ons bindt is onze bezieling voor het vak. De mens en zijn/haar conflict of probleem staat centraal. Ondergeschikt daaraan zijn onze eigen belangen en onze factuur. Wij gaan door waar anderen stoppen, we willen de besten zijn en pakken aan door het zien van mogelijkheden. Maar nooit tegen beter weten in.

Op een praktische manier zijn we idealistisch en hebben we ook oog voor niet-zakelijke aspecten.

2. Eigen grenzen kennen maar ook: groei- en carrière gerichtheid / zelfontplooiing

We weten wat we kunnen en vooral ook wat we (nog) niet kunnen en we zijn bereid om een deskundiger Merlijn-collega in te schakelen bij onze witte vlekken in plaats van zelf wat te gaan experimenteren ten detrimente van onze cliënten. Tegelijk willen we ons verder in de breedte en diepte ontwikkelen.

3. Maatwerk

We zijn er ons van bewust dat een niet passende remedie de cliënt niet dient en zelfs erger kan zijn dan de kwaal. Daarom streven we maatwerk na in al onze activiteiten.

4. Vertrouwen & integriteit

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan cliëntbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten. Onze cliënten kiezen ons omdat ze geloven in ons kunnen, in de integriteit van ons aanbod en omdat ze ons daarin vertrouwen. We maken er ons sterk voor dit vertrouwen niet te beschamen.

5. Balans in geven en ontvangen / tussen werk en privé

We streven er in alles naar om de balans te bewaken tussen geven en ontvangen. Inzet wordt vertaald in omzet en groeikansen. Als een balans voor een Partner of Merlijn zoek dreigt te raken, wordt dit op tafel gelegd, besproken, beluisterd en rechtgezet.

We respecteren alle vormen die mensen willen kiezen in de balans tussen werk en privé.

6. Samenwerking en wederkerigheid: wederzijdse loyaliteit

We hebben elkaar nodig. En zijn dus van elkaar afhankelijk. Die gelijkwaardigheid onderkennen we en respecteren we. Daar geven we invulling aan door in elkaar met aandacht te investeren en mee te denken in elkaars belangen. Daarom werken we ook zoveel in werkgroepen waarin ieders stem even zwaar telt.

7. Gedrevenheid & ambitie

We streven ernaar het beste uit onszelf te halen en elke dag beter te worden in wat we doen. We onderscheiden ons in service en kwaliteit van het gebodene. Voor onze cliënten doen we graag die onderscheidende extra stappen.

8. Innovatie: een zaak van ons samen

Merlijn

De wereld om ons heen verandert zo snel dat de veranderingen niet zijn bij te houden. En in je eentje is dat helemaal onmogelijk. Het dagelijks aanbod van nieuwe producten en methodieken is duizelingwekkend. Daarom beschouwt Merlijn innovatie niet als een wens maar als een must. Dagelijks zijn wij bezig met verandering, verbetering, vernieuwing.

9. Aandacht

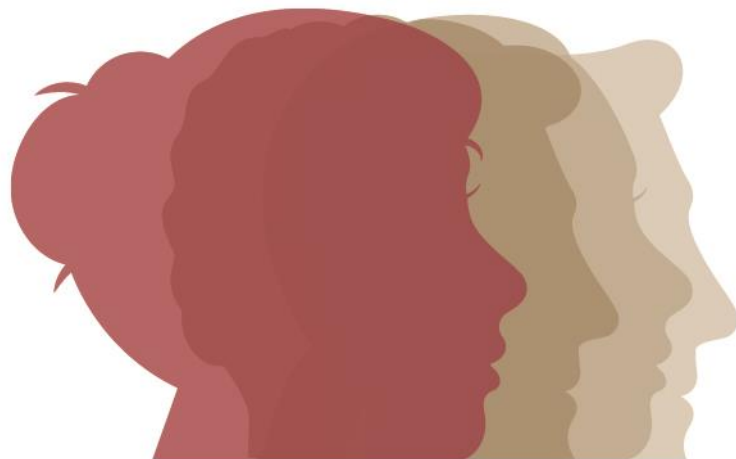
Aandacht is voor ons een belangrijk sleutelwoord. Voor cliënten zo goed als collega's. We hebben en koesteren een informele cultuur. We nemen de tijd voor elkaar, we sparren en we spreken elkaar zo vaak mogelijk. Aandacht heeft ook openheid en eerlijkheid nodig. Daartoe zijn we open en eerlijk naar elkaar en bespreken we met elkaar als ons iets niet aanstaat of als we professioneel of relationeel grenzen dreigen te bereiken. Ook als het moeilijk lijkt. Het streven is dan steeds behoud én versterking van de relatie. Deze basishouding mogen we van elkaar verwachten.

10. Brabantse gezelligheid: werken om te leven, niet andersom

Heel veel van al het bovenstaande komt samen in deze laatste werkwaarde. We houden van gezelligheid, plezier, humor en informele omgang. Successen vieren we en als iets niet lukt nemen we dat niet al te zwaar op. We weten dat we hebben gegeven wat we op dat moment konden. We willen elkaar een warm bad blijven bieden waarin het goed toeven is, als mens, als professional en als collega.

MISSIE

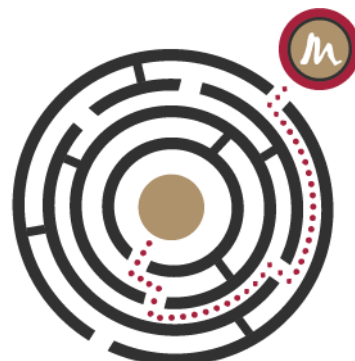
Merlijn wil mensen en organisaties gidsen naar persoonlijke groei in de wijze waarop zij interacteren met anderen, met het focus op effectief met conflicten omgaan, zodat zij conflictvaardig zijn en binnen en buiten organisaties kunnen bijdragen aan preventieve conflicthantering alsmede benutten van de kansen die conflicten bieden.



INSPIRATIE

Merlijn de tovenaars als inspiratie

Vanaf het begin lieten we ons inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-ridders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.



Wij helpen onze cliënten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

Vertaalslag van bovenstaande: kernwaarden bij de samenwerking met onze cliënten

1. We laten zoveel mogelijk uitvoerende taken bij mensen binnen de organisatie en proberen met inzet van diverse methoden de inbreng van interne knowhow in een continue groeiproces te vergroten.
2. We sluiten zoveel mogelijk aan bij bestaande goed functionerende gremia en structuren. Aldus blijft het waardevolle dat al is opgebouwd én al in de organisatie bekend/vertrouwd is voor de organisatie behouden. Louter het verder verrijken van de organisatie is onze intentie.
3. We respecteren vanzelfsprekend bestaande verhoudingen met leveranciers van conflicthantering-gerelateerde diensten van externe derden, maar proberen hen wel mee te krijgen in het zich te houden aan (mogelijk nieuwe) afspraken over adequate administratieve terugkoppeling, evaluatie en managementrapportage.
4. Onze interventies zijn steeds [zo licht mogelijk](#)¹: zo blijven we dicht bij de mensen waar het om gaat.
5. We willen de werkrelatie met onze cliënten vooral gekenmerkt zien door korte communicatielijnen, heldere feedback (positief of negatief), waardering voor elkaars inspanningen en blijven zoeken naar de meest effectieve aanpak, kwaliteit van het geleverde en een toenemend onderling vertrouwen.

Vertaalslag van bovenstaande: kernwaarden bij de samenwerking met onze Partners

¹ Lees de blog: ["Kiezen van een conflictbegeleidingsmethode: hoe lichter hoe beter"](#)



oftewel: waaraan verbind jij je als je Partner wordt van Merlijn? En waaraan verbindt Merlijn zich aan jou, onze Partner?

Over het Partnerschap ([lees meer website](#)):

1. Merlijn werkt graag samen met Partners op basis van innerlijke kwaliteiten, talenten en vakmanschap, empathie. De kwaliteitslat ligt hoog. Partners gaan niet voor een 6 maar voor een 9.
2. Merlijn en onze Partners delen de overtuiging dat de belangen van de cliënt onder alle omstandigheden prevaleren boven onze eigen belangen.
3. **Vrijheid in verbondenheid.** Partners hebben hun eigen praktijk, zijn zelfstandig en werken louter vanwege hun affiniteit met het concept en op basis van gelijkwaardigheid samen met de andere Partners en de directie van Merlijn. We delen een grondige hekel aan exclusiviteitsbedingen, knellende banden en andere nodeloze beperkingen van ieders vrijheid.
4. **Binnen minimale kaders heb je maximale ruimte.** Als Partner behoud en versterk je jouw eigen identiteit, je eigen bedrijf en tegelijkertijd profiteer je enerzijds van de diensten van de Merlijn en anderzijds van de kennis en feedback van een grote groep ervaren collega's en de netwerk-knowhow. Je komt binnen bij organisaties waar je als ZZP'er niet zo gemakkelijk binnen komt. Omgekeerd heeft Merlijn sterke Partners nodig om zich te profileren, de website en sociale media constant te voeden en het aanbod op hoog kwaliteitsniveau waar te maken.
5. Samenwerken met Merlijn betekent gebruik maken van een serviceorganisatie en ook daadwerkelijk **samen werken**.
6. We leren van en met elkaar binnen een heel groot netwerk van betrokken collega's, ook in aanpalende vakgebieden.
7. **Lange termijn denken.** We mikken niet alleen op korte termijn successen maar vooral op lange termijn relaties. De relatie tussen Merlijn en haar Partners wordt bovenal getypeerd door een sfeer van veiligheid, onderling vertrouwen en een geest van wederzijdse welwillendheid en gunning: dat is terug te zien in de contracten, maar meer nog in de wijze waarop onderling met elkaar wordt omgegaan. We streven naar inclusie en diversiteit. We streven ook en constant naar vergroting van onze netwerk-knowhow. Deze wezenlijke uitgangspunten worden uitgewerkt in het onderstaande.
 1. Kennismaken met Merlijn: informatiepakketten
 2. Aandacht voor elkaar
 3. Werken met Kwaliteitsmanagers
 4. De contracten
 5. De richtlijnen/codes
 6. De vaste jaarlijkse informatie- / contactmomenten
 7. Transparantie bij de werktoebedeling
 8. Wat verwacht Merlijn van haar Partners
 9. Een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon

Ad 1. Kennismaken met Merlijn: informatiepakketten en persoonlijk contact

Een aspirant Partner van Merlijn wordt als regel uitgenodigd een informatiebijeenkomst bij te wonen. Deze worden ongeveer 6 keer per jaar georganiseerd. Voorafgaand aan een informatiebijeenkomst ontvangt zij/hij een informatiepakket met daarin:

- een Partnerovereenkomst;
- een print van de sheets van de presentatie;
- flyer Merlijn Advies Groep;
- tips bij het opstellen van een Merlijn- profielschets;
- een overzicht van alle conflictoplossingsmethodes waarin nieuwe Partners kunnen aangeven voor welke methodes zij inzetbaar zijn;
- dit document: het Merlijn Manifest.

Als Merlijn de ondertekende Partnerovereenkomst heeft ontvangen ontvangt de Partner een welkomstpakket met daarin naast gadgets een 'Merlijn infographic' (Hoe gaat Merlijn om met leads) en een organogram van de Merlijn organisatie.

Er volgt dan zo spoedig mogelijk een persoonlijk kennismakingsgesprek met iemand van de directie en een Kwaliteitsmanager, afhankelijk van de kwaliteiten en/of aspiraties van de nieuwe Partner.

De backoffice van Merlijn belt alle nieuwe Partners na om te bezien hoe we iedereen die actief wil worden kunnen helpen hun specifieke weg in de organisatie te vinden.

Ad 2. Aandacht voor elkaar

Als een Partner contact opneemt met de backoffice van Merlijn wordt de Partner de volledige aandacht van de contactpersoon gegeven.

Op hoogte- en dieptepunten in het persoonlijk leven mag een Partner rekenen op een blijk van aandacht van Merlijn.

Afscheid nemen van elkaar doen we met dezelfde zorg als kennismaken.

Ad 3. Werken met Kwaliteitsmanagers

Sinds 2021 werken we met kwaliteitsmanagers. Dat zijn coördinatoren van een bepaalde business unit. Zij hebben naast de Partnerovereenkomst nog een eigen specifiek contract en delen mee in de winst van hun business unit.

Ad 4. De contracten

Op dit moment werkt Merlijn met de volgende contracten:

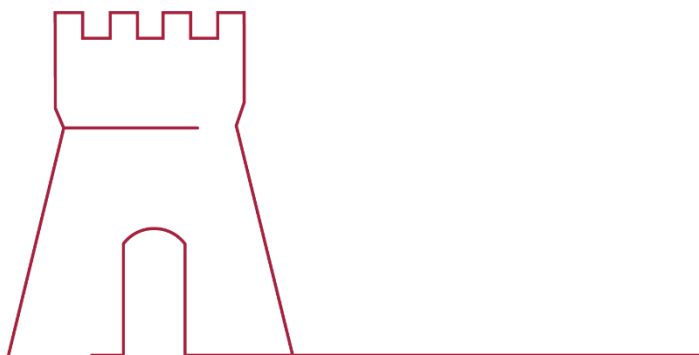
- de Partnerovereenkomst;
- indien van toepassing: de overeenkomst met de Kwaliteitsmanagers;
- indien van toepassing: de overeenkomst met de conflictadviseurs / accountmanagers (nog onder constructie).

Ad 5. De richtlijnen/codes

Voor onze werkwijze zijn de volgende documenten relevant:

- de ethische gedragscode;
- het klachtenreglement;
- de privacyverklaring;
- indien van toepassing: Protocol conflictadviseur / accountmanager.

Ad 6. De vaste jaarlijkse informatie- / contactmomenten voor Partners



Voorjaar

(6 maal: januari tot en met juni) Merlijn Nieuwsflits

In deze Nieuwsflitsen geven we beknopt informatie over wat er speelt en met welke projecten / aanbestedingen / cliënten we actueel aan de slag zijn. Doel is informatie delen maar daarnaast ook bevorderen dat Partners met eigen eerder opgedane of actuele kennis daarover zich kunnen aanmelden voor een aanvullende rol.

(1 maal) Inspiratie (ZOOM) meetings

Op deze meetings willen we een podium geven aan alle Merlijn Partners en / of hun zakelijke introducees om zichzelf of een voor Merlijners interessant(e) product / dienst te introduceren aan de groep geïnteresseerde Merlijn Partners. De presentatie mag maximaal circa 2 uur in beslag nemen. De wervende omschrijving vooraf mag in maximaal 300 woorden.

(2 maal) Koffie (ZOOM) meetings

Het gaat hierbij om digitale 'gesprekken bij het koffieapparaat'. Bij deze bijeenkomsten van maximaal circa 2 uur is in elk geval de directie vertegenwoordigd. Mogelijk ook conflictadviseurs, accountmanagers en kwaliteitsmanagers. De bedoeling is om een soort digitale hangplek te creëren waarop allerlei bij de Partners levende zaken transparant kunnen worden besproken en beleid kan worden toegelicht.

(1 maal) Regionale bijeenkomst (een dagdeel: ZOOM of live)

Zo'n bijeenkomst is bedoeld voor Partners die in dezelfde regio / provincie werken en wordt ingevuld door wie zich daartoe geroepen voelen: Merlijn faciliteert en regelt de logistiek.

(1 maal) Partnerdag voorjaar live of ZOOM (10.00 – 17.00 uur, indien live met lunch en borrel)

Merlijn

Op een Partnerdag bespreken we als regel in het ochtenddeel de actuele personele commerciële en innovatieve stand van zaken. In de middag is er een thema dat gericht is op onze collectieve kwaliteitsverbetering.

(1 maal) 'Creadag Merlijn' (10.00 – 17.00 uur, altijd live inclusief lunch, borrel, professionele begeleiding en je eigen kunstwerk mee naar huis)

Samen met collega-Partners op een mooie, inspirerende locatie, leef je je creativiteit uit in het maken van een schilderij, een beeldhouwwerk of een andere vorm van kunst): voor één dag vergeten we het werk en gaan op zoek naar eigen vakmanschap en verdieping van persoonlijke relaties.

(1 maal) Train-de-trainer-dag (wisselende tijden, indien live en twee dagdelen inclusief lunch, borrel)

Aandacht voor nieuwe trainersvaardigheden en het uitwisselen van elkaars best practice. Deze kan ook in het najaar plaatsvinden.

(indien voor een Partner van toepassing: (1 maal) halfjaarlijks overleg met separaat alle Kwaliteitsmanagers en Conflictadviseurs / Accountmanagers)

Najaar

(4 maal: september tot en met december) Merlijn Nieuwsflits

(1 maal) Inspiratie (ZOOM) meetings

(2 maal) Koffie (ZOOM) meetings

(1 maal) Regionale bijeenkomst (een dagdeel: ZOOM of live)

(1 maal) Partnerdag voorjaar live of ZOOM (10.00 – 17.00 uur, indien live met lunch en borrel)

(1 maal) Train-de-trainer-dag (wisselende tijden, indien live en twee dagdelen inclusief lunch, borrel). Tenzij deze in het voorjaar al heeft plaatsgevonden.

(indien voor een Partner van toepassing: (1 maal) Halfjaarlijks overleg met separaat alle Kwaliteitsmanagers en Conflictadviseurs / Accountmanagers)

(1 maal) Kerstborrel Merlijn

Op een mooie inspirerende locatie zijn er hapjes, drankjes, attracties en cadeautjes om het werkjaar op een inspirerende wijze af te sluiten.

Ad 7. Transparantie bij de werktoebedeling

Uitgangspunten zijn de volgende:

1. Elke toebedeling moet door Merlijn desgevraagd op basis van de hier vastgelegde uitgangspunten (kunnen) worden toegelicht.
2. Als een Partner zelf bij Merlijn een lead aandraagt kan zij / hij er altijd voor kiezen het werk ook zelf uit te voeren.
3. Als regel krijgt de voor het betreffende werk beste vrouw / man krijgt als eerste het werk aangeboden. Criteria kunnen zijn ervaring in de betreffende sector of branche, affiniteit met de doelgroep en gewenste senioriteit.
4. Gegeven dat uitgangspunt is Merlijn als het gaat om landelijke uitvoeringsactiviteiten² regionaal georganiseerd. Per provincie zijn de voor een bepaalde vorm van dienstverlening beschikbare

² Voor het geven van trainingen speelt dit doorgaans geen rol, met uitzondering van medezeggenschapstrainingen.

Partners in een rij opgenomen. Als uitgangspunten 1 tot en met 3 niet tot andere keuzes leiden, geldt dat steeds de bovenste persoon van de lijst het werk krijgt aangeboden, of, ingeval de cliënt een shortlist wenst, de bovenste drie personen op de shortlist komen. De uitvoerend Partner verhuist dan naar de onderste plaats op de lijst. Etc.

Ad 8. Wat verwacht Merlijn van haar Partners

Partners stemmen in met dit Merlijn Manifest en zijn bereid actief bij te dragen een de verdere ontwikkeling van Merlijn. Partners geven feed-forward als zij verbetermogelijkheden zien. Zij brengen vakmanschap en nieuwsgierigheid, want ze zijn lerend ingesteld. Partners zijn bereid kennis en ervaring te delen om medepartners verder te brengen en aan de groei van onze netwerk knowhow bij te dragen.

Tenslotte hoopt Merlijn dat de Partners bereid zijn af en toe een inhoudelijke blog schrijven over hun specifieke expertise, welke Merlijn kan delen op de sociale media en de website, en dat zij participeren aan werkgroepen en (ad hoc) denktanks.

Ad 9. Een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon

Merlijn heeft ten behoeve van de Partners een onafhankelijke, niet aan Merlijn verbonden, externe Vertrouwenspersoon benoemd. Het werkgebied is ongewenste omgangsvormen en integriteit.

's-Hertogenbosch, maart 2022

Met grote dank aan de inspirerende denktankleden: Jacqueline van Gessel-Galle, Henk van Grönningen, André Drost, Laurens Baas, Marianne van der Meulen en Erwin Krens

Directie Merlijn:
Karien en Dick Bonenkamp