

MED016A

www.merlijngroep.nl

Merlijn

Basisopleiding Mediation

tegenpartij of conflictpartner
voor academici



NOVA PO-punten en Merlijn

Merlijn organiseert sinds 1993 NOVA PO-opleidingen. Per 1 januari 2012 is Merlijn ook in de nieuwe systematiek door de NOVA als opleidingsinstelling erkend voor het organiseren van cursussen in het kader van de PO (onderhoud vakbekwaamheid). Dat betekent dat Merlijn aan haar opleidingen onder een aantal voorwaarden PO-punten kan toekennen. Een belangrijke eis die de NOVA stelt is dat die trainingen van academisch niveau zijn. Dat betekent dat wij naast advocaten, notarissen en academisch geschoolde juridische professionals enkel academici aan die trainingen mogen toelaten.



Het aantal behaalde PO-punten wordt vermeld op het deelnemingscertificaat, dat u aan het eind van de training krijgt uitgereikt.

Mediationopleiding voor advocaten / academisch geschoolde juridische professionals / academici



Een aantal keren per jaar is het voor advocaten mogelijk om *de 8 daagse* basistraining te volgen met toekenning van 54 PO-punten, waaronder 4 juridische. Conform de eisen van de

NOVA / NEVOA staan deze trainingen alleen open voor advocaten, andere academisch geschoolde juridische professionals en overige academisch geschoolde deelnemers.

Overigens staat het een advocaat in het nieuwe systeem vrij om elke training of opleiding waarvan hij / zij zelf meent dat die heeft bijgedragen aan de kwaliteit van het juridisch vakmanschap voor zichzelf aan te merken als een PO-waardige activiteit. Steekproefsgewijs wordt door de Deken beoordeeld of die keuzes de toets der kritiek kunnen doorstaan.

Deze opleiding is gesplitst in twee onderdelen, de 6-daagse basisopleiding tot mediator. Indien u ook wilt registreren bij het MfN zal u de volledige 8 daagse opleiding moeten volgen. U dient zich dan nog in te schrijven voor het aanvullende 2-daagse MfN registratieblok.

Advocaten kunnen derhalve ook kiezen voor participatie aan een niet met een logo van de NOVA / NEVOA aangekondigde mediation basistraining, waarvan de deelnemersgroep doorgaans veel gemêleerder is. Het is dan hun eigen verantwoordelijkheid om de netto contacturen van zo'n training als PO-waardig aan te merken.

Tegenpartij of Conflictpartner

Basisopleiding mediation 'Tegenpartij of Conflictpartner'

Al vanaf 1996 staat mediation bij Merlijn in het centrum van de aandacht. Mediation heeft ons hart en dat is terug te vinden in al onze trainingen, van de basisopleiding tot en met het brede scala aan verdiepingstrainingen dat wij aanbieden.

Wij zien dat creatieve en communicatieve vermogens van mensen geblokkeerd kunnen raken in stressvolle situaties zoals conflicten. Mediation is er in de kern op gericht om mensen te helpen die blokkades te doorbreken.

Dat te realiseren is een kunst en een kunde. Mediation is daardoor een uitermate intrigerend, veelzijdig en uitdagend vak. Een vak dat intensief van A tot Z geleerd en geoefend moet worden. De bijbehorende technieken worden in onze aanpak constant aangescherpt, gecontroleerd en vernieuwd. Deze benadering ligt ten grondslag aan al onze trainingen.

Regelmatig organiseren we informatiemiddagen en -avonden. Daar maken onze relaties kennis met elkaar, met de trainers en met de programma's. Daar wisselen we praktijkervaringen uit, stellen vragen en discussiëren over mediation en aanverwante thema's. Die middagen staan daarom ook open voor alle in mediation geïnteresseerden, zowel oud-deelnemers aan onze mediationtrainingen als aspirant-deelnemers. Wij streven ernaar de gelegde contacten met deelnemers vast te houden en te verdiepen. Wij blijven beschikbaar als vraagbaak en coaches voor het netwerk van 'Merlijn-mediators'. Ook oud-deelnemers stimuleren wij ten opzichte van elkaar die rollen te vervullen.

Aspirant-deelnemers zijn daarnaast altijd welkom voor een individueel kennismakingsgesprek met één of meer van de trainers.

Bij het samenstellen van deze brochure hebben wij ernaar gestreefd om u zo volledig mogelijk te informeren over onze actuele opleidingsmogelijkheden op het gebied van mediation. Omdat de mediationmarkt meer dan ooit in ontwikkeling is, zijn onze trainingen dat ook: we volgen niet de markt, we proberen de markt vóór te zijn en het boeiende vak van mediator steeds verder te verrijken en te professionaliseren.

Mocht u nog vragen hebben, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen. Wij ontmoeten en verwelkomen u graag in een kennismakingsgesprek, op een informatiemiddag of op een van onze trainingen.

Mr Karien C.M.A. Bonenkamp, algemeen directeur en Mr. drs. Dick H.J. Bonenkamp, oprichter en directeur Merlijn Advies Groep



Inhoudsopgave

Actuele ontwikkelingen: nadere verankering van mediation in de wetgeving...	4
De basisopleiding (6, 8 of 10 dagen mogelijk)	4
Eisen om MfN-Registermediator te worden:.....	4
Prijskortingen	6
Overzicht	6
Geschiktheid voor het vak mediator	6
Optioneel: online Neethling Brain Instruments (NBI®) vragenlijst vooraf	7
Accommodatiekosten	7
Bijzondere 40% 'over-de-financiële-drempel-korting'	8
Betalen in termijnen.....	8
Bijkomende kosten voor de examens	8
Weekopleiding, in één week mediator!.....	8
Weekendopleiding	8
Mediationopleiding voor advocaten / academici.....	9
Begeleiding bij het DVD assessment: DVD assessment: opnamedag	9
Begeleiding bij het theorie assessment: oefendag	9
Extra voorbereiding op het assessment: 2 op 1 coaching	10
Een assessment doen met een assessor / trainer van Merlijn.....	10
Observatieplaatsen en / of co-mediations.....	10
Rechtstreeks contact met de trainers.....	10
Coaching on the job	10
Uw opleiding afgerond, en hoe dan verder?	10
PE / PO opleidingspunten	11
Aantal deelnemers	11
Trainers	11
Mogelijkheden na afloop van de basisopleiding	12
Vorbereiding en aanpak van de training	15
Diverse Werkgebieden	29
Arbeid	30
Interventie technieken.....	30
Met elkaar delen	31
Visie op fasering	31
De mediator zelf	32
Business	32
Specialisatietrainingen.....	32
Bijzondere trainingen	33

Actuele ontwikkelingen: nadere verankering van mediation in de wetgeving

Merlijn is nauw betrokken bij het wetgevingsproces. Wij volgen alle ontwikkelingen op de voet en houden u als belanghebbende nauwkeurig op de hoogte.

Nadere informatie vindt u op <https://mfregister.nl/>.

De actuele stand van zaken m.b.t. het lopende wetgevingsproces is de volgende. Het proces is helaas tot stilstand gekomen. Wanneer en hoe het precies verder gaat is nu nog niet te zeggen.

De basisopleiding (6, 8 of 10 dagen mogelijk)

De opleiding is oorspronkelijk ontwikkeld voor een ieder die zich professioneel, als MfN Registermediator met conflicthantering en conflictbemiddeling bezighoudt of wil gaan bezighouden.



<https://www.youtube.com/watch?v=WN5AkObAmlq>

Omdat steeds meer mensen wel belangstelling hebben om alle voor mediation noodzakelijke vaardigheden te verwerven, maar niet of niet op voorhand de blik gericht hebben op een MfN Registermediatorschap, bieden wij sinds enige tijd de training trapsgewijs aan: tijdens de eerste zes dagen van de training (3 blokken van 2 dagen) verwerven de deelnemers alle mediationvaardigheden op procesniveau. Vervolgens kan worden gekozen voor MfN-registratie door het volgen van het MfN-registratieblok (1 blok van 2 dagen) en eventueel de Focus op assessment (1 blok van 2 dagen).

Eisen om MfN-Registermediator te worden:

Om een MfN-Registermediator te worden, moeten de volgende stappen worden doorlopen:

1. Volgen van een door de MfN erkende Basisopleiding tot mediator (bij Merlijn is dat de 8-daagse bestaande uit de 6-daagse basistraining gevolgd door het MfN-registratieblok).
2. Theorie-examen afleggen (bij een onafhankelijk examenbureau, Intop).
3. Assessment doen (bij een onafhankelijk examenbureau, Intop) of een DVD opsturen
4. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opsturen.

De basisopleiding die u uiteindelijk kiest start dus altijd met:

I: De 6 daagse basistraining

(3 blokken van 2 dagen: 15 dagdelen)

De kosten van de training bedragen € 3.250,- . Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6.

De deelnemers krijgen digitale toegang tot de syllabus en de hand-outs. Aanbevolen boeken zijn de volgende:

- **'Handboek Mediation' 6e herziene druk**
Auteurs: Mr. dr. A.F.M. Brenninkmeijer, [Mr. drs. H.J. Bonenkamp](#), Drs. K. van Oyen, & [Dr. H.C.M. Prein](#)
[Bestel hier](#)
- **'Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator' 6e druk**
Auteurs: Mr. M. Pel, Drs. K. van Oyen, Prof. Dr. E. Giebels, dr. A. Zuurmond, Mr. J. Spierdijk & [Dr. H.C.M. Prein](#)
[Bestel hier](#)



We bieden qua spreiding van de blokken drie varianten aan: u kunt op www.merlijngroep.nl zien hoe de drie blokken verdeeld worden over één maand, dan wel over drie maanden (de ruime route) of zelfs in één week (de snelste route). Indien men kiest voor de ruimere spreiding, dan verwacht Merlijn van de deelnemers dat zij tussen de blokken voor intervisie bijeenkomen.

Tijdens of na het volgen van deze 6 daagse basistraining kunnen de deelnemers dan zelf besluiten of en hoe zij nog verder opgeleid willen worden. Merlijn biedt aan:

II: Het 2 daagse MfN-registratieblok: theorie en assessment

(1 blok van 2 dagen: 5 dagdelen)

De kosten van de training bedragen € 1.090,-.

Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6. Dit blok is geheel gericht op de registratie-eisen van het MfN. Op dag 1 staat de kennistoets centraal: we besteden intensief aandacht aan de juridische aspecten en verplichtingen (Wet, MfN-reglement, Tuchtrect), de MfN-mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, het MfN Registermediatorschap en we analyseren aan de hand van oude examenvragen de kennistoets. Hierbij is een gespecialiseerde docent aanwezig.

Op dag 2 behandelen we de circa 140 assessment-criteria voor het live of DVD- assessment. Een oud-deelneemster komt haar eigen ervaringen met de DVD-toets vertellen en geeft tips voor een efficiënte aanpak. De deelnemers kunnen voorts uitgebreid oefenen (zoals bij het echte assessment gedurende drie kwartier onafgebroken) en hebben in de loop van de dag een evaluatief coachgesprek met de trainer.

De deelnemers krijgen digitale toegang tot de syllabus en de hand-outs. Aanbevolen boek:

- **'Juridische aspecten van mediation' 5e druk**
Auteurs: Mr. dr. A.F.M. Brenninkmeijer, mr. E. Schutte & mr. J. Spierdijk
[Bestel hier](#)



III: Focus op assessment

(1 blok van 2 dagen: 5 dagdelen)

De kosten bedragen € 1.030,-. Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6. Deze puur op het assessment gerichte training borduurt voort op de tweede dag van het MfN-registratieblok en beoogt de mediationvaardigheden van de deelnemers zodanig te verdiepen en te versterken dat zij met nog meer zelfvertrouwen het assessment kunnen gaan doen.

NB: Voor deze training geldt dat u de (12) PE-punten kunt inbrengen zodra u zich als MfN registermediator hebt ingeschreven.

Prijskortingen

- Als u besluit om te starten met de 6 daagse basistraining, investeert u € 3.250,- en kunt u na het afsluiten van de opleiding ervoor opteren om alsnog in te stromen in een MfN-registratieblok (zie hierboven). U betaalt dan € 1.090,-. Datzelfde geldt als u vervolgens besluit alsnog Focus op assessment bij te wonen.
- Als u echter vóór het begin van de 6 daagse basistraining besluit u in te schrijven voor een 8 daagse (basistraining en MfN-registratieblok), krijgt u een korting van 5% overall en betaalt u per saldo geen € 4.340,- maar € 4.123,-.

NB: u kunt dan zelf binnen een jaar na de afronding van dag zes bepalen op welk moment u het MfN-registratieblok gaat volgen, aansluitend op de 6-daagse basistraining of pas later.

- Als u vóór het begin van de 6 daagse basistraining besluit u in te schrijven voor een 10 daagse (basistraining, MfN-registratieblok en Focus op assessment), krijgt u een korting van 10% overall en betaalt u per saldo geen € 5.370,- maar € 4.833,-.

NB: ook in dit geval geldt dat u zelf kunt bepalen op welk moment u het MfN-registratieblok gaat volgen, aansluitend of pas later. Datzelfde geldt voor het Focus op assessment-blok.

Alle hier genoemde bedragen zijn vrij van btw.

**Overzicht data**

Via onderstaande link komt u op onze website waar u een overzicht vindt van alle ingeplande trainingsdata. Iedere maand start er bij Merlijn Groep een basisopleiding tot Mediator in Kastelen door het hele land. www.merlijngroep.nl

Geschiktheid voor het vak mediator

De training leidt op tot het niveau dat van MfN registermediator wordt verwacht. WO/HBO+ werk- en denkniveau is een vereiste.

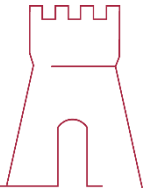
Optioneel: online Neethling Brain Instruments (NBI®) vragenlijst vooraf

Als een deelnemer in spe twijfels heeft over haar/zijn geschiktheid voor het vak mediator, kan zij/hij, naast een gesprek met een NBI® trainer/coach, met behulp van de NBI® vragenlijst hier inzicht in krijgen. NBI® is een internationale methode die al langer dan dertig jaar erkend en veel gebruikt is voor onder meer beroepskeuzes.

De vragenlijst is natuurlijk, zoals elke andere methode, indicatief en geen absolute garantie voor geschiktheid, maar kan u zeker helpen bij een betere persoonlijke afweging. Ook kan de methode een antwoord geven op de vraag welke soort mediations u het beste zullen liggen en wat u ziet als het voornaamste doel van de mediations die u wilt gaan doen. Verder geeft het antwoord op de vraag welk gedrag van anderen u als storend ervaart en hoe u daarop reageert. Kortom, kennis van uw eigen 'breinvorkeuren' profiel en het bijbehorende gesprek kan u ook nog iets vertellen over het soort mediator dat u zou kunnen en willen worden. Kennis van uw eigen 'breinvorkeuren' profiel kan u sowieso helpen in uw professionele en persoonlijke leven. De totale investering bedraagt € 475,- exclusief btw.

Accommodatiekosten

Merlijn wil haar deelnemers een inspirerende leeromgeving aanbieden. Hierdoor werken we samen met verschillende kastelen verspreid door Nederland. De locaties combineren oude allure met moderne leermiddelen hetgeen zorgt voor een prettige leeromgeving. We krijgen veel positieve feedback op onze kasteellocaties en ze zijn ook nog eens voordeliger dan de meeste reguliere trainingscentra.



U betaalt per blok bij de 6- en 8-daagse opleiding
(dag 1: 10:00-20:00 & dag 2 09:00-17:00)*

* Op de website staan de actuele/exacte prijzen vermeld bij iedere training.

[Kasteel Kerckebosch](#)
Nabij Zeist



[Kasteel van Rhoon](#)
Nabij Rotterdam



[Kasteel Heeswijk Nabij 's-Hertogenbosch](#)



[Kasteel de Vanenburg](#)
Nabij Putten



[Kasteel Limbricht](#)
Nabij Sittard



[Chateau Marquette](#)
Nabij Amsterdam



[Theater Figi](#)
Nabij Zeist



[Landgoed Huize Bergen](#)
Nabij 's-Hertogenbosch



[Kasteel Maurik Nabij 's-Hertogenbosch](#)



Wat houden de accommodatiekosten in: trainingslocatie (trainingszaal plus 2 – 4 sub ruimtes), gebruik leermiddelen, koffie, thee, koekjes, snoepgoed, fruit, fris, lunch, snack en borrel.

Als u wilt overnachten en/of dineren kunt u contact opnemen met de desbetreffende locatie. Merlijn heeft daar een korting bedongen voor deelnemers aan onze trainingen.

Bijzondere 40% 'over-de-financiële-drempel-korting'

Om zoveel mogelijk mensen in staat te stellen om met mediation en het mediation-gedachtengoed kennis te maken, biedt Merlijn een 40 % 'over-de-financiële-drempel-korting' op de 6 daagse basisopleiding.

In de afgelopen twintig opleidingsjaren hebben we bij veel gelegenheden gemerkt hoeveel goeds het participeren aan de training kan betekenen, ook voor mensen die bijvoorbeeld tijdelijk vast zitten in hun leven of carrière of die even niet goed weten hoe nu vooruit en hoe nu verder.

Hoewel juist op zo'n kantelpunt de behoefte aan het inslaan van een nieuw en inspirerend pad groot is, valt die behoefte ongelukkigerwijs vaak samen met het op dat moment financieel niet kunnen investeren in jezelf.

Merlijn wil ook op die momenten kansen bieden en geeft op de 6 daagse basisopleiding een instapkorting van maar liefst 40 % aan mensen die alleenverdiener zijn en aantoonbaar:

- een WW uitkering hebben;
- een WIA uitkering hebben.

Let wel:

1. als u gebruik wilt maken van deze regeling geven wij u aan wanneer u kunt deelnemen.
2. de korting geldt als gezegd alleen voor de 6-daagse basistraining. Als u voor- of nadien besluit ook blok 4 en 5 te willen volgen, gelden de normale prijzen.

Betalen in termijnen

Voor mensen met tijdelijke en aantoonbare liquiditeitsproblemen kunnen we afspreken dat de opleidingskosten gespreid betaald worden. Dat is altijd maatwerk. Vraag naar de directie voor overleg.

Bijkomende kosten voor de examens

Voor een actueel overzicht van de bijkomende kosten voor de examens verwijzen wij u naar de volgende sites: www.mediationtoets.nl en www.mfnregister.nl

Weekopleiding, in één week mediator!

Een keer per jaar organiseren wij in de zomer een training waarbij de opleiding in één week wordt gegeven.

Zes trainingdagen : 10:00-19:00
inclusief lunch,
3-gangen diner en
afsluitende borrel op de
laatste dag.

Bekijk de website voor de actuele informatie rondom de locatie en prijzen van de [weekopleiding](#) in de zomer!

Weekendopleiding

Twee keer per jaar (in het voor-en najaar) organiseren wij een training waarbij de blokken op vrijdag en zaterdag vallen. Op de site vindt u de data.



Mediationopleiding voor advocaten / academici

Merlijn is als trainingsinstituut gecertificeerd door de NOVA / NEVOA. Een aantal keren per jaar is het daarom voor advocaten mogelijk om de 8 daagse basistraining te volgen met toekenning van 54 PO-punten. Conform de eisen van de NOVA / NEVOA staan deze trainingen alleen open voor advocaten en aantoonbaar academisch geschoolde deelnemers.



Voor meer informatie verwijzen we naar ons secretariaat of naar de [website](#).

Begeleiding bij het DVD assessment: DVD assessment: opnamedag

Iedere mediator die een basisopleiding bij een MfN erkend opleidingsinstituut heeft gevolgd en die zich wil registreren als MfN registermediator, dient een assessment af te leggen. Het MfN kent twee manieren om het praktijkexamen te doen. Het live assessment en het DVD assessment. Voorwaarden vindt u op de site van de verantwoordelijke organisatie Intop bij www.mediationtoets.nl Merlijn begeleidt gedurende één dag met het maken van de DVD opname: Na een korte kennismaking draagt u onderwerpen aan waarmee we gaan oefenen. Vervolgens gaan we over tot het opnemen van de DVD's. Uiterlijk een dag na de opname krijgt u per mail een bestand toegestuurd dat u kunt bekijken en doorsturen naar Intop (en uiteraard een kopie om te bewaren op uw eigen computer).

Voorafgaand aan de eerste bijeenkomst ontvangt u een deelnemerslijst, en een routebeschrijving naar de locatie. Wij verwachten dat u helder heeft wat u in uw intro (het begin van de mediation) wilt bespreken. Verder is het aan te raden na te denken over de onderwerpen waarmee u aan het begin van de dag wilt oefenen.

Na afloop van uw mediation volgt een korte nabespreking. De DVD is van gegarandeerd goede kwaliteit wat betreft opname en geluid en voldoet aan de technische eisen zoals door Intop vastgesteld. U beslist zelf of u de DVD instuurt naar Intop ter beoordeling. Meer informatie over het opsturen van de DVD kunt u vinden op [deze link](#).

Voor nadere informatie over de trainers en kosten verwijzen wij u naar onze [website](#).

Begeleiding bij het theorie assessment: oefendag

Binnen de opzet van de basisopleiding heb je wellicht al een groot deel van de literatuur gelezen. Globale kennis moet u er wel van hebben en als het even kan heeft u ook een aantal vragen of opmerkingen, maar verder hoeft u zich ter voorbereiding van deze training niet diepgaand in te lezen. De bedoeling is juist dat we de literatuur geconcentreerd inhoudelijk behandelen vanuit de toetsnormen. Daarna gaan we aan de gang met de bijzondere opzet van de vragen en de mc-opzet. De agenda van de training is, dat we eerst de toetsnormen behandelen, dat we vandaar uit bij de literatuur stil staan en die dan doornemen. Vervolgens komen we bij de opzet van de toetsvragen en de opbouw van de hele toets vanuit een aantal onderdelen. Natuurlijk wijken we van deze opzet af als u dringende vragen heeft over bepaalde zaken, maar u zult zien: over het algemeen zijn ze al in het programma verwerkt.

Voor nadere informatie over de trainers en kosten verwijzen wij u naar [onze website](#).

Oefendagen

Een oefendag wordt begeleid door een van onze trainers. Er wordt gewerkt met actuele praktijkcases van de [Merlijn Advies Groep \(MAG\)](#), alsmede met cases die de deelnemers zelf inbrengen. De kosten bedragen € 350,-.

De kosten voor een oefendag zijn inclusief alle accommodatiekosten, waaronder de lunches.

Voor deelnemers die niet aan een Merlijn Basisopleiding hebben deelgenomen is de prijs € 450,-. De genoemde bedragen zijn vrij van btw.

Elke twee maanden kunt u deelnemen aan een oefendag. Als u als MfN registermediator deelneemt krijgt u voor een oefendag 6 PE-punten.

Extra voorbereiding op het assessment: 2 op 1 coaching

Als extra voorbereiding op een assessment kunt u kiezen voor een zeer intensieve begeleidingsvorm die we '2 op 1 coaching' noemen. Komt u alleen, dan zorgt Merlijn voor twee trainers die gedurende 2 uur in een nagebootste examensetting met u oefenen en u feedback geven. U kunt er ook voor kiezen om met tweeën te komen. Merlijn stelt dan maar één trainer ter beschikking. De kosten bedragen € 205,00 per uur exclusief btw per trainer.

Een assessment doen met een assessor / trainer van Merlijn

Alle Merlijn trainers zijn tevens 'instituut assessor'. Bij uw aanmelding voor het assessment t.z.t. kunt u vermelden dat u wenst dat een van de drie assessoren die u na uw praktijkassessment beoordelen een instituut assessor is, een aan Merlijn verbonden trainer die is opgeleid tot assessor. Dat geeft u mogelijk meer rust en vertrouwen. Hieraan zijn voor u geen extra kosten verbonden.

Observatieplaatsen en / of co-mediations

Met een aantal mediators die als partner zijn verbonden aan de Merlijn-onderneming '[Merlijn Advies Groep](#)' (MAG) is afgesproken dat zij in hun mediations ruimte bieden aan cursisten om te observeren en eventueel te co-mediëren. We berekenen daarvoor aan de observant / co-mediator als bijdrage in de administratie- en organisatiekosten een vergoeding voor de voor- en nabesprekingstijd van onze mediators. De kosten bedragen slechts € 150,- per mediation exclusief btw. Deze regeling geldt voor maximaal 2 mediations.

Rechtstreeks contact met de trainers

Zowel tijdens als na de opleiding is het mogelijk om contact op te nemen met de trainer van uw opleiding. De trainer kan met u sparren over vragen rondom mediation in de praktijk, de mogelijkheden na de opleiding en ook eventuele vragen rondom de examens bij INTOP beantwoorden.

Coaching on the job

Het is mogelijk een eigen mediation in te brengen en die samen met een ervaren Merlijn mediator uit te voeren. De verdeling van het honorarium wordt dan in onderling overleg bepaald.

Uw opleiding afgerond, en hoe dan verder?

Na een opleiding bij Merlijn willen wij graag uw thuishonk blijven. U hebt blijvende toegang tot ons kenniscentrum, op [vervolgopleidingen](#) ontvangt u altijd 10 % Merlijn-korting en u kunt digitaal of fysiek bij ons terecht voor vakinhoudelijke ondersteuning in de praktijk met kennis, advies, intervisie en supervisie, sparren over lopende mediations en direct bruikbare tips alsmede handvatten voor effectieve opdrachtverwerving.

Veel oud-deelnemers zijn bovendien inmiddels onze zakenpartners als [trainers](#), mediators, (team)conflictoaches, vertrouwenspersonen, klachtbehandelaars, etc.

PE / PO opleidingspunten

Merlijn is als certificerend onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door het Mediatorsfederatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen), de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVVH) en Stichting Certificering Opleiding Ondernemingsraden (SCOOR).



6 daagse basisopleiding tot mediator

NOVA / NEVOA	: 40 PO-punten (6-daagse Merlijn opleiding)
KNB	: punten op aanvraag
NVH	: punten op aanvraag
SAD / SKO	: punten op aanvraag
NOBCO	: 15 PE (6-daagse Merlijn opleiding)
Bureau Wbtv	: 31,5 (categorie a t/m d) beëdigde tolken & vertalers

2-daagse MfN registratieblok

NOVA / NEVOA	: 14 PO-punten waarvan 4 juridisch
KNB	: punten op aanvraag
NVH	: punten op aanvraag
SAD / SKO	: punten op aanvraag
NOBCO	: 5 PE
Bureau Wbtv	: 10,5 (categorie a t/m d) beëdigde tolken & vertalers

Voor niet hierboven genoemde organisaties is het vaak mogelijk om ad hoc PE-punten te regelen. Hierover kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Aantal deelnemers

Er is 1 trainer bij 4 t/m 10 deelnemers met een gast-trainer op dag 4. Bij 11 t/m 16 deelnemers zijn er fulltime 2 trainers aanwezig. Daarnaast laten wij maximaal 2 inhalers op losse dagen toe.

Trainers

- [de heer Mr. drs. H.J. Bonenkamp \(Dick\);](#)
- [de heer Mr. E. Krens \(Erwin\);](#)
- [mevrouw Mr. J.R.C. Lesage-den Hollander \(Roelfina\);](#)
- [de heer M. Veermans \(Mark\).](#)

Mogelijkheden na afloop van de basisopleiding

Nadat u een basisopleiding heeft gevolgd (bij Merlijn of elders) biedt Merlijn u zeer veel [verschillende mogelijkheden](#). Uniek is de mogelijkheid om uw ondernemerschap verder te ontwikkelen tijdens de training:

Mediator in de markt: ondernemen met hart en ziel

U bent mediator. U bent enthousiast, gemotiveerd en kundig. Maar nu? Hoe gaat u zichzelf profileren? Hoe gaat u duidelijk maken wat u onderscheidt? Welke persoonlijke kwaliteiten neemt u mee? Hoe benadert u de mediationmarkt? Dat zijn de vragen waarop antwoorden komen tijdens de training. Ondernemerschap kan men leren!

Verdieping vakbekwaamheden (zie ook pagina 38 en verder)

Verder hebben we een [breed aanbod](#) om u verder te bekwamen in het vak mediation en daarmee tevens Permanente Educatie (PE) punten te verwerven. Het behalen van PE-punten is een van de vereisten van het MfN om registratie bij het MfN te kunnen behouden.

Specialisatietrainingen

Voor hen die regelmatig betrokken zijn bij bepaalde soorten van conflicten en/of cliënten die vragen om een specifieke aanpak, is er de mogelijkheid om deel te nemen aan specialisatietrainingen, teneinde inzichten en vaardigheden te verwerven in de bijzondere problemen en valkuilen die zich daarbij kunnen voordoen. Het betreft hier specialisaties op bijvoorbeeld rechtsgebied, branche of specifieke conflictcontext.

- 8-Daagse training: [Specialisatieopleiding Familiemediation](#)
De familie-/echtscheidingsmediator begeeft zich op het boeiende, maar ingewikkelde terrein waar zowel emoties als financiële/juridische aspecten een grote rol spelen. Deze gedegen opleiding behandelt beide aspecten: van rouwverwerking bij scheiding en hechtingsfasen bij kinderen tot vermogensverdelingen en alimentaties.
- 4-Daagse training: [Specialisatieopleiding Arbeidsmediation](#)
Mediation in arbeidszaken is een specialisatie-opleiding waarbij de noodzakelijke extra bagage wordt meegegeven om als mediator te kunnen voldoen aan de hoge kwaliteitseisen in deze tak van dienstverlening. Na deze opleiding kunt u lid worden van de Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN). VAN-registratie.
- 3-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in Strafzaken](#)
Bij mediation in strafzaken gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardig gesprek tussen daders en slachtoffer. Centraal staan de emotionele gevolgen, de toekomstige afspraken en de eventuele schadevergoeding.
- 1-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation met de overheid als partij](#)
Mediation met een overheid als partij vereist specifieke kennis en inzicht, met name door de regelgeving (WOB, abbb), door interne procedures en politieke aspecten.
- 2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in de gezondheidszorg](#)
Deze training is zowel bedoeld voor mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, als voor hen die mediation in de zorg ambiëren. Het doel van de training is het uitbreiden en verdiepen van de kennis en vaardigheden die nuttig zijn bij mediation in de gezondheidszorg.
- 2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Zakelijke mediation](#)
Ook in zakelijke geschillen groeit de rol van mediation. Het gaat vaak om gecompliceerde processen met verscheidene spelers. Voor de mediator een hele uitdaging om hierin koers te houden.

Verdiepingstrainingen

Actieve mediators benaderen ons geregeld met verzoeken om nog eens enkele facetten van mediation uit te diepen en te oefenen. Daarnaast zijn nieuwe ontwikkelingen en inzichten voor ons aanleiding om verdiepingstrainingen te ontwikkelen en aan te bieden. Bij verdiepingstrainingen wordt gefocust op één of meer vaardigheden en/of bijzondere (actuele) thema's binnen een mediation. [Klik hier voor meer informatie.](#)

Groepsgebonden terugkomdagen

Er worden, als er voldoende animo blijkt bij een deelnemersgroep, speciaal voor die groep terugkomdagen georganiseerd. De theorie wordt kort opgefrist. Vervolgens worden, na evaluatie en uitwisseling van praktijkervaringen en gebleken dilemma's, de deelnemers in de gelegenheid gesteld om individuele aandachtspunten in een rollenspel opnieuw te oefenen. De individuele agenda met aandachtspunten wordt geëvalueerd en aangevuld.

Coaching

Een aantal mediators blijkt behoefte te hebben aan persoonlijke begeleiding bij het uitoefenen van het vak. Verdergaande supervisie, training 'on the job' en consultatie kunnen worden geboden op nader af te spreken condities.

Merlijn Kasteeldag

Jaarlijks organiseert Merlijn een [Kasteeldag](#). Een proeverij van inspirerende thema's verzorgd door de Merlijn trainers en speciale gasten. U kunt dan zeer voordelig (MfN) PE-punten verwerven maar bovenal genieten van de gastvrijheid en de ontmoetingen met andere mediators.



Kalender, duur en kosten vervolgotrainingen

Voor een kalender over de data, de duur en de kosten van de diverse vervolgotrainingen verwijzen wij u naar het secretariaat of de website www.merlijngroep.nl

Maak gebruik van ons huiskasteel voor huiswerk- en intervisiebijeenkomsten / trainingsdagen zonder begeleiding

De (voormalige) deelnemers kunnen zelfstandig gebruik maken van onze inspirerende ruimten en faciliteiten in Kasteel Heeswijk. Neem contact met ons op via 073 532 3582.

Inhoudelijke toelichting op de 6 daagse basistraining

Doel van de training: theorie en vaardigheden

Opbouw en verbetering van de individuele vaardigheid staat bij de opleiding centraal. Concrete leerdoelen zijn:

- het professioneel kunnen bemiddelen op het kennis- en vaardigheidsniveau dat het MfN van door haar erkende en te erkennen mediators vereist;
- een basishouding aanleren als uitgangspunt voor het door cliënten aanvaard worden als bemiddelaar;
- onderhandelingsprocessen en -technieken doorzien en deze als procesexpert kunnen aansturen en bewaken;
- cliënten weten te bewegen tot het zoeken naar voor cliënten aanvaardbare oplossingen.

Daarvoor is het van belang dat de deelnemer het non-verbale en verbale communicatieproces tussen mensen in de bijzondere setting van een (dreigend) conflict kan doorzien en zo nodig beïnvloeden. En dat gedurende dat proces, vanuit een goede basishouding, onpartijdigheid en vertrouwen uitstraalt en beschikt over inlevingsvermogen in de positie van alle cliënten. Vanuit voornoemde perspectieven bezien, wordt onder meer de volgende theoretische kennis verschaft en de volgende vaardigheden getraind.

Theorie

- communicatie tussen cliënten in conflict;
- communicatietheorie en theorie van conflicthantering;
- theorie inzake mediation en andere vormen van ADR;
- verschillende methoden van onderhandelen;
- creativiteit;
- macht en invloed;
- de wet van wederkerigheid/onpartijdigheid;
- voorwaarden voor mediation;
- indicaties en contra-indicaties;
- MfN Mediationreglement en gedragsregels en de toepassing daarvan, en ook de (voorbeeld)contracten en modellen die het MfN aan mediators ter beschikking stelt;
- ethische kwesties.

In de training wordt gebruik gemaakt van onderstaande boeken:

- 'Handboek Mediation' (SDU);
- 'Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator' (Boom);
- 'Juridische aspecten van mediation' (SDU).

Vaardigheden

- beheersen van communicatietechnieken, daaronder begrepen basisvaardigheden met betrekking tot luisteren, vragen stellen, omgaan met emoties, samenvatten en herdefiniëren;
- onderkennen van contra-indicaties;
- opbouwen van vertrouwensrelatie;
- inhoud en relatie (onder-)scheiden;
- belangen van cliënten identificeren;
- verschillen in zienswijze identificeren en inzichtelijk maken;
- creatief naar oplossingen helpen zoeken;
- structuur bieden;
- bewaken van de machtsbalans tussen cliënten;
- impasses naar de oorsprong herleiden en doorbreken;
- procedurele aspecten van mediation beheersen en er zich aan houden;
- hanteren van sessies met cliënten afzonderlijk;
- het schrijven van een verslag van een (proef)bemiddeling;
- toepassen van supervisie en consultatie;
- doorzien van misbruik van mediation.

Ontwikkeling basishouding

Het aanleren, respectievelijk het bevorderen van:

- respect;
- vertrouwen;
- dienstbaarheid;
- betrouwbaarheid;
- intrinsieke belangstelling en aandacht voor mensen en hun problemen;
- passie voor procesondersteuning;
- tolerantie voor ambiguïteit in cliënten en hun onderlinge posities;
- neutraliteit.

Persoonlijke evaluatie

Aan de deelnemers wordt aan het begin van de training gevraagd een persoonlijk leerplan te maken dat zij gedurende de training verfijnen. Aan het eind van de training zal elke deelnemer persoonlijk en individueel een evaluatiegesprek hebben met een van de trainers. Daarin zal het individuele ontwikkelingsproces in relatie tot de persoonlijke leerdoelen van de deelnemer centraal staan en is er aandacht voor zijn sterke kanten en verbeterpunten. Deelnemers kunnen daarnaast altijd verzoeken om extra tussentijdse evaluaties.

Vorbereitung en aanpak van de training

Vorbereitung

Drie weken vóór de eerste trainingsdag worden aan de deelnemers digitaal de syllabus (waarover u tijdens de training digitaal of in uitgeprinte vorm dient te kunnen beschikken), een deelnemerslijst en een routebeschrijving toegestuurd. De deelnemers wordt verzocht om een aantal hoofdstukken uit het 'Handboek Mediation' te bestuderen voor aanvang van de eerste trainingsdag. De deelnemer ontvangt tevens het verzoek om een beknopt curriculum vitae met vermelding van onder meer vooropleiding en werkervaring samen met een pasfoto naar Merlijn te sturen.

Voor elke plenaire bijeenkomst worden huiswerkopdrachten meegegeven, die deels in de intervisiegroepen en deels tijdens de blokken / themadagen worden behandeld.

Aanpak

De trainingsdagen zijn zo opgebouwd dat eerst een theoretisch deel behandeld wordt, waarna een oefening volgt. De oefening wordt uitgevoerd aan de hand van een praktijkcase welke geschikt is voor oefening van het aan de orde zijnde facet van het mediationproces. De deelnemers oefenen in subgroepen onder begeleiding van de trainers.

De theorie wordt op deze manier aan de hand van oefeningen in praktijk gebracht. Hierbij worden alle deelnemers in verschillende rollen in de gelegenheid gesteld te oefenen. De oefeningen hebben een toenemende moeilijkheidsgraad. Gezamenlijke en individuele oefeningen worden afgewisseld, waarbij voortdurend feedback wordt gegeven door de trainers en door de deelnemers aan elkaar. Na elke oefening wordt kort geëvalueerd. De nadruk in de training ligt op het aanleren van vaardigheden om het vak van mediator te kunnen uitoefenen.

Ter verdere ondersteuning van dit leer- en ervaringsproces laten we de deelnemers kennismaken met verschillende mediators / mediationstijlen en inleiders, maken we doorlopend gebruik van dilemma's en uitdagingen in de werksituaties van de deelnemers zelf en analyseren we tussentijds een aantal dvd's van nationale en internationale mediators.

Overzicht data

Via onderstaande link komt u op onze website waar u een overzicht vindt van alle ingeplande trainingsdata.

www.merlijngroep.nl



Programma; 6 daagse basisopleiding tot mediator

Blok I Dag 1

Inleiding mediation / Van voorbereidingsfase tot en met openings- en exploratiefase

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : algemene inleiding :achtergronden en doelen van de training / concept van training / toelichting totale programma /huishoudelijke kwesties

10.30 - 11.45 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen middels interview en pitches

11.45 - 12.00 : pauze

12.00 - 13.00 : inleiding: mediation: o.a. plaatsbepaling / geschiedenis / MfN en exameneisen / voor- en nadelen / mogelijkheden en onmogelijkheden / onderscheidende kenmerken / gedragsregels /ethiek / rol van de mediator / basishouding

13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 - 14.45 : inventariseren leerdoelen cursisten

14.45 - 15.00 : afspraken over de training

15.00 - 15.30 : inleiding: fasering mediation

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.30 : inleiding: communicatie en conflicten

16.30 - 17.00 : oefening: reflectie op eigen conflicten

17.00 - 17.30 : inleiding: escalatie - ladder: de dimensies inhoud en relatie

17.30 - 18.00 : snack

Avondprogramma

18.00 - 18.30 : inleiding: openingsfase (te behandelen onderdelen / bijzondere aandachtspunten / do's and dont's)

18.30 - 19.45 : oefening: openingsfase (plus debriefing en feedback)

19.45 - 20.00 : afronding

Blok I Dag 2

Ochtendprogramma

- 09.00 - 09.30 : ochtendprogramma en leerdoelen van de ochtend
- 09.30 - 10.45 : inleiding: exploratiefase en technieken:
actief luisteren / sturen via vragen en reflecties / keuzes
waarover te reflecteren en waarop door te vragen /
verdieping basishouding
- 10.45 - 11.00 : pauze
- 11.00 - 13.00 : oefening: openingsfase en exploratiefase
(plus debriefing en feedback)
- 13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

- 14.00 - 16.30 : oefening: tweede sessie exploratiefase
(plus debriefing en feedback)
- 16.30 - 17.00 : uitleg verankeringsverslag/ evaluatie blok 1 / huiswerk /
toelichting intervisie voorbereiding blok 2
- 17.00 : Merlijn borrel

Blok II Dag 3

De persoon van de mediator / Van informatiefase tot en met belangenfase

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : ontvangst
- 10.00 - 10.30 : welkom / terugblik op blok 1 / bespreking programma blok 2 / inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie /
- 10.30 - 11.30 : inleiding: de persoon van de mediator en de basishouding van een mediator Assessment-instrument/ Thomas – Killmantest kernkwadranten: theorie en oefening
- 11.30 - 11.45 : pauze
- 11.45 - 12.45 : oefening kernkwadranten maken
- 12.45 - 13.45 : lunch

Middagprogramma

- 13.45 - 15.00 : oefening exploratiefase (plus debriefing en feedback)
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 15.45 : inleiding: draai- en categorisatiefase (belangenfase): van standpunten naar belangen / werkdefinitie belangen / vraagtechnieken belangen
- 15.45 - 16.15 : oefening weekendritueel
- 16.15 - 17.00 : "Plenaire bespreking film van de nestor van mediation in Nederland, Donald MacGillavry (al thuis bekeken in voorbereiding op dit blok)
- 17.00 - 17.30 : snack

Avondprogramma

- 17.30 - 18.00 : verdieping exploratiefase
- 18.00 - 19.15 : oefening (plus debriefing en feedback)
- 19.15 - 19.50 : exploratiefase en draai- en categorisatiefase
- 19.50 - 20.00 : afronding

Blok II Dag 4

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : ontvangst
- 10.00 - 10.15 : welkom en inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie huiswerkbepreking
- 10.15 - 11.15 : inleiding: juridische aspecten van mediation: jurisprudentie en tuchtrecht (transparantie, verantwoordelijkheid en vrijheid van de mediator, mandaat in combinatie met vertrouwelijkheid, verschoningsrecht en bevoegdheden, wet openbaarheid bestuur, precontractuele goede trouw in het kader van onderhandelen) vaststellingsovereenkomst en aansprakelijkheid mediator: executoriale titel, notariële acte, boetebeding, de mediationclausule, aansprakelijkheid en verzekering van de mediator, ontvankelijkheid, onbevoegdheid van de rechter, tweederde benadeling, tussentijdse beëindiging, vertrouwelijkheid, rol van advocaten
- 11.15 - 11.30 : pauze
- 11.30 - 13.00 : voortzetting juridische aspecten van mediation. overeenkomst: caucus, bewijsovereenkomst, MfN reglement, algemene voorwaarde van het kantoor, verdieping, verschoningsrecht, jurisprudentie
- 13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

- 13.30 - 14.00 : Verdieping emoties en weerstanden waaronder de rouwcurve van Kübler-Ross
- 14.30 - 15.00 : Oefening (emoties)
- 15.00 - 15.15 : pauze
- 15.15 - 16.30 : Voortzetting oefening (emoties)
- 16.30 - 17.00 : afronden / voorbereiding blok 3 / evaluatie blok 2
- 17.00 : Merlijn borrel

Blok III Dag 5

Onderhandelingsfase en afrondingsfase / ethiek / integratie-oefening

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : ontvangst
- 10.00 - 10.30 : terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 / inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbespreking / uitleg tussentijds verslag
- 10.30 - 11.00 : verdieping draai- en categorisatiefase (oogsten van belangen)
- 11.00 - 11.15 : pauze
- 11.15 - 13.00 : oefening
(plus debriefing en feedback)
- 13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

- 14.00 - 14.30 : inleiding caucus en co-mediation
- 14.30 - 15.30 : oefening: caucus (plus debriefing en feedback)
- 15.30 - 15.45 : pauze
- 15.45 - 16.30 : oefening voorbereidingsfase (telefonische intake)
- 16.30 - 17.15 : inleiding voorbereidingsfase
- 17.15 - 17.45 : snack

Avondprogramma

- 17.45 - 19.50 : inleiding, oefening en discussie mediator & ethiek & gedragsregels, macht & invloed
- 19.50 - 20.00 : afronding

Blok III Dag 6

Ochtendprogramma

- 09.00 - 09.15 : korte terugblik / vragen
- 09.15 - 09.45 : inleiding onderhandelen
- 09.45 - 10.30 : inleiding rol mediator in optie- en onderhandelingsfase
- 10.30 - 10.45 : pauze
- 10.45 - 11.45 : oefening optiefase
(plus debriefing en feedback)
- 11.45 - 12.15 : Inleiding associatieve technieken
- 12.15 - 13.00 : oefening associatieve technieken
(plus debriefing en feedback)
- 13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

- 14.00 - 14.30 : Samenvatting training a.h.v. Merlijn-vlieger en assessment-instrument
- 14.30 - 15.15 : integratie oefening
- 15.15 - 15:30 : pauze
- 15.30 - 16:00 : voorzetting integratie oefening
- 16.00 - 17.00 : bespreking verdere mogelijkheden: thema- /terugkomdagen /proefbemiddelingen / supervisie en consultatie / voorbereiding op de theoretische en praktische examens van het MfN (blok IV) / evaluatie
- 17.00 - : een extra feestelijke Merlijn borrel

Inhoudelijke toelichting op het 2-daagse MfN-registratieblok

Dit blok is geheel gericht op de registratie-eisen van het MfN. Op dag 1 staat de kennistoets centraal: we besteden intensief aandacht aan de juridische aspecten en verplichtingen (Wet, MfN-reglement, Tuchtrect), de MfN-mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, het MfN Register Mediatorschap en we analyseren aan de hand van oude examenvragen de kennistoets.

Op dag 2 behandelen we de circa 140 assessment-criteria voor het live of DVD-assessment. Een oud-deelnemer komt haar eigen ervaringen met het DVD-assessment vertellen en geeft tips voor een efficiënte aanpak. De deelnemers kunnen voorts uitgebreid oefenen; zoals bij het echte assessment gedurende drie kwartier.

Evenals bij dat echte assessment kan de oefening na een half uur worden onderbroken, zodat de mediator zich desgewenst even kan terugtrekken en opnieuw 'verzamelen'.

In de loop van de dag is er een evaluatie- / coachingsgesprek met de trainer.

Meer nog dan tijdens de eerdere trainingdagen besteden we bijzondere aandacht aan het vermogen van de deelnemers om zichzelf na afloop van een oefening als het ware een spiegel voor te houden: wat deed ik goed? Wat had ik, terugkijkend, anders kunnen of moeten doen en wat was er dan mogelijk anders gelopen?

Want ook als het in een oefening niet goed gaat, kan een aankomend mediator laten zien dat zij / hij wel degelijk wist waar het goed of fout ging en wat alternatieve interventies zouden zijn geweest.

Dit vermogen tot zelfreflectie kan in het live assessment het verschil betekenen tussen net slagen of – want het is en blijft een spannend uur! – net zakken, maar wat op de langere termijn bezien nog belangrijker is: in de praktijk is het hét vermogen bij uitstek om uzelf te ontwikkelen tot die professional voor wie mediation gedurende alle jaren van latere beoefening steeds meer 'een kunst en een kunde' wordt.

Programma; 2 daagse MfN Registratieblok

Theorie kennistoets: juridische aspecten van de mediation overeenkomst en de vaststellingsovereenkomst / werken met meer partijen en/of adviseurs / voorbereiding en tips voor de kennistoets / het assessment

BLOK IV Dag 1

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : ontvangst
- 10.00 - 10.15 : welkom en inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie huiswerkbespreking
- 10.15 - 11.15 : inleiding: juridische aspecten van mediation: jurisprudentie en tuchtrecht (transparantie, verantwoordelijkheid en vrijheid van de mediator, mandaat in combinatie met vertrouwelijkheid, verschoningsrecht en bevoegdheden, wet openbaarheid bestuur, precontractuele goede trouw in het kader van onderhandelen) vaststellingsovereenkomst en aansprakelijkheid mediator: executoriale titel, notariële acte, boetebeding, de mediationclausule, aansprakelijkheid en verzekering van de mediator, ontvankelijkheid, onbevoegdheid van de rechter, tweederde benadeling, tussentijdse beëindiging, vertrouwelijkheid, rol van advocaten
- 11.15 - 11.30 : pauze
- 11.30 - 13.00 : voortzetting juridische aspecten van mediation. overeenkomst: caucus, bewijsovereenkomst, MfN reglement, algemene voorwaarde van het kantoor, verdieping, verschoningsrecht, jurisprudentie
- 13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

- 14.00 - 14.30 : inleiding: co-mediation, meer partijen mediation met adviseurs
- 14.30 - 15.15 : oefening met co-mediation en meer partijen (eventueel met adviseurs) (plus debriefing, feedback en dvd), de kracht van circulaire vragen
- 15.15 - 15.30 : pauze
- 15.30 - 17.00 : vervolg oefening met co-mediation en meer partijen (eventueel met adviseurs), (plus debriefing, feedback en dvd), de kracht van circulaire vragen
- 17.00 - 17.30 : snack

Avondprogramma

- 17.30 - 20.00 : inleiding: de kennistoets, voorbereiding en tips over wijze van tentamineren plus oefenen met multiple choice vragen
Inleiding: MfN Assessment inleiding, hoe en wat: wat is het verschil tussen live en DVD assessment, beoordelingsinstrument

BLOK IV Dag 2

Ochtendprogramma

09.00 - 10.15 : toelichting ochtendprogramma en marketing
Iedere deelnemer doet op deze dag een proefassessment (met opname). Na afloop van elk assessment wordt feedback gegeven en worden de verslagen besproken van de betreffende deelnemer (met de deelnemer zelf).

10.15 - 11.30 : oefening: volledige mediationprocedure.

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 13.00 : oefening: volledige mediationprocedure.

13.00 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 - 15.15 : oefening: volledige mediationprocedure.

15.15 - 15.30 : pauze

15.30 - 16.30 : oefening: volledige mediationprocedure.

16.30 - 17.00 : bespreking verdere mogelijkheden: thema- / terugkomdagen / proefbemiddelingen / supervisie en consultatie / evaluatie

17.00 - : Merlijn borrel

Inhoudelijke toelichting op het 2-daagse Focus op assessment

Om actief te kunnen zijn in de verwijzingsvoorziening van rechtbanken en gerechtshoven en gebruik te kunnen maken van toevoegingen (Raad van de Rechtsbijstand), is ingeschreven zijn als MfN Registermediator één van de vereisten. Verder wordt het zijn van MfN Registermediator in toenemende mate geëist om in aanmerking te komen voor mediations via overheidsinstanties, landelijke netwerken en grote opdrachtgevers. Voor deelnemers die de training willen volgen in het kader van de Permanente Educatie van het MfN is de training een verdere verdieping en toetssteen van de opgebouwde ervaring en kwaliteitseisen.

Doel is om de mediationvaardigheden zodanig te verdiepen en te versterken dat een beginnend mediator met zelfvertrouwen het live-assessment kan gaan doen. Ook degenen die een DVD-assessment willen doen, kunnen van de training profijt hebben omdat hun DVD immers wordt beoordeeld als een opname van een live-assessment.

Bij de training staan centraal de beoordelingscriteria die het MfN heeft onderscheiden voor het assessment. Van de deelnemers wordt ook thuiswerkzaamheid verwacht.

Na afloop van de training (2e dag of op afspraak binnen 1 week daarna) krijgt iedere deelnemer concrete, mondelinge feedback of hij/zij gereed is voor het assessment, dan wel op welke punten hij/zij nog nadere oefening behoeft. De training is niet specifiek gericht op het doen van een DVD-assessment, gezien de bijkomende technische en praktische aspecten daarvan. In deze training ontbreekt daarvoor de tijd. Wel kan Merlijn buiten deze training om assisteren bij de opnamen. Zie pagina 9/10.

De training wordt gegeven door een ervaren mediator / trainer / Merlijn-assessor en vindt plaats in kleine groepen (maximaal 6 deelnemers).

Inhoud van de training

Om voor het MfN Registermediatorschap in aanmerking te komen heeft het MfN als gezegd beoordelingscriteria onderscheiden voor het assessment. De training is dan ook opgebouwd rond de vijf hoofdcompetenties, onderverdeeld in elf deelcompetenties. Deze zijn als volgt geformuleerd:

Het opbouwen van een goede werkrelatie
Vertrouwen opwekken
Beroepsethiek
Onpartijdigheid; hanteren van machtsongelijkheid

Het motiveren van de deelnemers voor het mediationproces
Cliënten brengen tot een gezamenlijke inspanning om het conflict aan te pakken
Zelfbeschikking van cliënten bevorderen

Het reguleren van de communicatie tussen de deelnemers
Bevorderen van onderlinge communicatie
Omgaan met conflicten en emoties

Het reguleren van het mediationproces
Agenda en procedures

Het behandelen van de inhoud (conflict kwesties)
Helpen bij het verhelderen van conflict kwesties
Helpen bij het inventariseren van onderliggende belangen
Helpen bij het zoeken naar creatieve oplossingen; beslissen

Tijdens de training komen bovenstaande 11 competenties gestructureerd aan bod. Elke competentie wordt theoretisch toegelicht en geoefend aan de hand van praktijkcases zoals die ook op het proefexamen te verwachten zijn (te weten: gezin, burens, werk en organisatie). Trainer en deelnemers geven telkens feedback aan de hand van de beoordelingsformulieren die ook door de assessoren bij het proefexamen worden gehanteerd.

Kerdoelen van de training zijn dat de deelnemer:

zijn/haar bestaande kwaliteiten wat betreft de genoemde competenties versterkt en op individuele leerpunten een zodanig niveau bereikt dat het assessment ontspannen en goed voorbereid tegemoet kan worden getreden. concrete, praktische situaties in een mediation heeft ervaren en kan reflecteren op de wijze waarop hij/zij daarmee omgaat.

De deelnemers krijgen de gelegenheid om tijdens de eerste en/of tweede dag een gehele assessmentsituatie van 45 minuten te oefenen. Deze oefening wordt op dvd vastgelegd. De deelnemers krijgen deze dvd mee naar huis.

Programma; 2 daagse Focus op Assessment

BLOK V Dag 5

De houding van de mediator, competenties herkennen en interventies creëren.

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie en thee

10.00 - 10.30 : inleiding op en voorlichting over assessment en beoordelingscriteria/competenties

10.30 - 11.30 : oefening: mediator zijn □ de persoonlijke houding van de mediator

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 13.15 : opening van een mediationgesprek

13.15 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 - 15.45 : competenties in de praktijk herkennen en vertalen naar interventies

15.45 - 16.00 : pauze

16.00 - 16.55 : vervolg: competenties in de praktijk herkennen en vertalen naar interventies

16.55 - 17.00 : oogst van de dag en bespreking huiswerkopdrachten

BLOK V Dag 2

Assessment in de praktijk: varen op uw beschikbare mediationkracht

Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie en thee

10.00 - 13.00 : deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 13.15 : vervolg: deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

13.15 - 14.00 : lunch

Middagprogramma

14.00 - 15.45 : vervolg: deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

15.45 - 16.00 : pauze

16.00 - 16.55 : afrondende oefeningen

16.55 - 17.00 : oogst van de dag, evaluatie en uitreiking certificaten

17.00 - 18.15 : Indien gewenst: Individuele nagesprekken van trainer met deelnemer "klaar voor assessment?"

Na het volgen van de basisopleiding, maken mediators heel diverse keuzes hoe en waar zij hun vak uitoefenen. Merlijn heeft in de afgelopen twintig jaar gemerkt dat een standaard-PE-trainingsaanbod voor deze markt niet werkt.

Omdat Merlijn over een groot netwerk van professionals beschikt kunnen wij heel gericht inzoomen op de behoefte.

U kunt kiezen voor:

- **Meerdaagse Specialisatieopleidingen**
Met uw opleiding tot mediator en uw MfN certificering kunt u als mediator aan de slag. Intussen is de toepassing van mediation zodanig verbreed, dat iedere mediator zich wel moet specialiseren op een aantal thema's. Mediators profileren zich daardoor op bepaalde werkterreinen en zijn op die manier herkenbaar voor de potentiële cliënt. Merlijn groep organiseert de bij haar aangesloten mediators ook op basis van regio en specialisatie.
- **Van 1op1 tot bundel!**
Een van de basis-trainers inventariseert met u wat past bij uw wensen. Soms hebt u heel helder voor ogen waarover u meer kennis en vaardigheden wilt binnenhalen en dan is er bij Merlijn keus te over. Soms loopt u vaker tegen dezelfde problematiek aan zonder te voorzien waarom het u met regelmaat overkomt. 1op1 training kan dan uitkomst brengen.
- **Ingeplande trainingen gaan gegarandeerd door!**
Sinds medio jaren negentig worden onderstaande trainingen bijzonder goed gewaardeerd door de cursisten. De trainers zijn bereid de training ook door te laten gaan bij 1 deelnemer. Daarom kan Merlijn ook de garantie afgeven dat de training sowieso doorgaat, zij het soms in een aangepaste vorm.
- **Intervisie / supervisie**
Het is zeer efficiënt om met uw (verplichte) intervisiegroep een trainer van Merlijn als supervisor in te schakelen: u bepaalt in overleg met de trainer onderwerp en aanpak. Het rendement van de intervisie neemt toe en u kunt op deze manier PE-punten op maat behalen met volop gelegenheid voor persoonlijke aandacht en gezamenlijke groei.

U kunt kiezen uit de volgende onderwerpen:

Diverse Werkgebieden

- **Mediation met de overheid als partij**
Mediation met de overheid vereist specifieke kennis en inzicht, met name door de regelgeving(WOB, abbb), door interne procedures en politieke aspecten.
- **Mediation in de gezondheidszorg**
Mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, of die dat ambiëren hebben behoefte aan relevante kennis op dit terrein.
- **Mediation en Arbeidsconflicten**
De mediator die actief is of dat wil zijn op dit aandachtsgebied moet beschikken over basiskennis van het arbeidsrecht en van juridische aspecten bij ontslag en ziekte.

Arbeid

- **2-Daagse training: Managen van conflicten op de werkvloer**
Elke organisatie krijgt met conflicten te maken met vaak ingrijpende effecten en grote financiële consequenties. Bijtijds conflictvaardig ingrijpen is noodzaak.
- **2-Daagse training: Mediation en verandermanagement**
In deze training wordt geleerd belangentegenstellingen en conflicten tussen stakeholders om te buigen in effectieve samenwerkingsvormen, waarmee veel meer bereikt wordt.
- **6-Daagse training: Opleiding tot conflictcoach**
Het bijtijds inzetten van de conflictcoach voorkomt escalaties en leert mensen ook op langere termijn conflicten zelf op te lossen.
- **2-Daagse training: Mediation instrument voor conflicten**
De 'organisatie-interne' mediator krijgt te maken met problemen rond vertrouwelijkheid en organisatie beleid. Hoe gaat u daar mee om?
- **1- Daagse training: Uit de wurggreep van de vertrouwensbreuk**
De in deze workshop te leren toekomstgerichte methode om vertrouwen te herstellen, is ontleend aan organizational behavior management van Aubrey Daniëls, Mediation en Arbeidsconflicten. De mediator die actief is of dat wil zijn op dit aandachtsgebied moet beschikken over basiskennis van het arbeidsrecht en van juridische aspecten bij ontslag en ziekte.

Interventie technieken

- **1-Daagse training: Attitude: gebruik de kracht van het hier en nu**
Focus op aansluiten bij cliënten op basis van informatie van het moment in het hier en nu. Uw eigen referentiekader loslaten en cliënten laten werken en ontdekken middels het stellen van series korte primaire vragen.
- **1-Daagse training: Adequaat gebruik van metaforen in de mediation**
Middels metaforen verleidt u cliënten om andere hersenbronnen aan te boren. De verandering van perspectieven helpt mensen om in beweging te komen en met deze nieuwe inzichten aan de slag te gaan.
- **1-Daagse training: Van standpunten naar belangen**
Inzicht in de belangen van cliënten is de sleutel voor succes in iedere mediation. De training levert een werkbare definitie van belangen en de bijbehorende vraagtechnieken.
- **1-Daagse training: Omgaan met emoties en weerstanden**
Conflicten bestaan niet zonder emoties. De uiting van emoties hangt samen met gedragsstijlen en persoonlijkheidstypen. We leren hier om die te herkennen.
- **1-Daagse training: Mediation en circulaire vraagtechnieken**
Bij circulaire vraagtechnieken praat de interviewer praat met de één over de ander, waar de ander bij is. Hiermee kunnen negatieve interactiepatronen worden gestopt.
- **1-Daagse training: Macht en onmacht in mediations**
Regelmatig bestaan er machtsverschillen tussen cliënten die betrokken zijn bij een mediation. De mediator zal moeten leren dan toch een goede balans te vinden.

Met elkaar delen

- **1-Daagse training: Intervisie**
Medewerkers die met mediation vaardigheden werken blijken behoefte te hebben aan feed back en reflectie op hun activiteiten. Een correct uitgevoerde intervisie voorziet daarin.
- **Experience day**
Met elkaar de onze intuïtie en de inschatting van de noden van het moment delen onder leiding van een zeer ervaren mediator.
- **Supervisie; training op maat bij uitstek**
Met supervisie kunt u perfect de kwaliteit van uw groep laten versmelten met de deskundigheid van de supervisor waardoor u in een andere categorie PE punten behaalt en u ze ook kunt combineren met PE punten voor andere beroepsgroepen (NOVA, enz.)

Visie op fasering

- **1-Daagse training: Provocatieve mediation**
Bij heftige gevoelens en onwrikbare standpunten kan provoceren helpen. U moet dan wel heel goed weten, hoe u dat doet. In deze training leert u de relevante technieken hiervoor.
- **1-Daagse training: Mediation als creatief proces**
Mensen denken en associëren lineair. De focus in deze workshop ligt op technieken die dit patroon doorbreken waardoor geheel nieuwe opties bedacht en doorontwikkeld kunnen worden. Kortom creatief divergeren en convergeren.
- **2-Daagse training: Mindfulness in mediation**
Naast toepassing als "medicatie" bij stress klachten blijkt mindfulness bij mediation zeer bruikbaar. Naast enige theorie over het begrip is er veel ruimte voor oefening.
- **1-Daagse training: Systeemtheorie als basis voor mediation**
U leert hoe u vanuit de systeemtheorie cliënten kunt helpen inzicht te krijgen in hun systeem en dat daardoor weer in balans te brengen.
- **1-Daagse training: Mediation en familieopstelling**
Verstoorde familiebanden kunnen tot ernstige problemen leiden. Het maken van opstellingen is een techniek die verheldering brengt in de eigen positie binnen het familieverband.
- **1-Daagse training: Narratieve mediation**
Ieder mens creëert als het ware zijn eigen werkelijkheid. In conflicten kan de mediator ertoe bijdragen dat de werkelijkheidsbeleving van cliënten verandert.
- **4-Daagse training: Masterclass transformatieve mediation**
Het gaat in deze aanpak om de transformatie van communicatie die destructief is geworden. Een omkering van de bekende escalatieladder van Glasl.
- **2-Daagse training: Mediation en Neurolinguïstisch Programmeren**
Bij NLP gaat het in wezen om de relatie tussen taal en beleving. Deze training geeft een uitgebreide introductie in de wereld van NLP, voldoende om deze zelf op hoofdlijnen te kunnen toepassen.

De mediator zelf

- **2-Daagse training: Mediation en 'breinvoorkeuren'**
U verkrijgt een grondig inzicht in de vier kwadranten en 8 dimensies van de hersenen, hoe men breinvoorkeuren analyseert en welke interventietechnieken adequaat zijn.
- **2-Daagse training: Onderhandelen; van intuïtie naar onderhandelingskracht**
Deze training richt zich op het strategisch inzetten van vaardigheden op basis van het positioneel en het principiële (Harvard) onderhandelingsmodel.
- **2-Daagse training: Humor in professionele communicatie: focus op de mediator**
Humor: leer interventietechnieken die, in een begrepen context, met de juiste timing, verbaal en / of non-verbaal een onverwachte perspectiefverandering te creëren. En in de roos geschoten betekent een acceleratie van de beweging voorwaarts.

Business

- **3-Daagse training: Mediator in de markt; ondernemen met hart en ziel**
U wilt als zelfstandig mediator verder. Hoe gaat u uzelf profileren? Hoe benadert u de mediation markt? Dit zijn de vragen in deze training. Ondernemerschap kunt u leren!
- **2-Daagse training: Merlijn Masters business mediation**
Rechtbanken willen business mediation een grotere rol geven. De mediator is dan meer de regisseur met diverse spelers: adviseurs, advocaten, achterbannen en deskundigen. U kunt deze training ook individueel, dus één op één volgen.

Specialisatietrainingen

Voor hen die regelmatig betrokken zijn bij bepaalde soorten van conflicten en/of cliënten die vragen om een specifieke aanpak, is er de mogelijkheid om deel te nemen aan specialisatietrainingen, teneinde inzichten en vaardigheden te verwerven in de bijzondere problemen en valkuilen die zich daarbij kunnen voordoen. Het betreft hier specialisaties op bijvoorbeeld rechtsgebied, branche of specifieke conflictcontext.

- **8-Daagse training: [Specialisatieopleiding Familiemediation](#)**
Bij familie gerelateerde kwesties kunnen heel specifieke zaken een rol spelen. Denk alleen al aan de emotionele impact waarmee familie conflicten meestal gepaard gaan. Maar ook inhoudelijk gaat het om een tamelijk eigen kennis gebied: Vermogensrecht, erfrecht, alimentatie, pensioenrecht, zaken die aan de orde kunnen komen in familie geschillen.
- **4-Daagse training: [Specialisatieopleiding Arbeidsmediation](#)**
Mediation in arbeidszaken is een specialisatie-opleiding waarbij de noodzakelijke extra bagage wordt meegegeven om als mediator te kunnen voldoen aan de hoge kwaliteitseisen in deze tak van dienstverlening.
- **3-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in Strafzaken](#)**
Bij mediation in strafzaken gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardig gesprek tussen daders en slachtoffer. Centraal staan de emotionele gevolgen, de toekomstige afspraken en de eventuele schadevergoeding.

- **1-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation met de overheid als partij](#)**
Mediation met een overheid als cliënt vereist specifieke kennis en inzicht, met name door de regelgeving (WOB, abbb), door interne procedures en politieke aspecten.
- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in de gezondheidszorg](#)**
Deze training is zowel bedoeld voor mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, als voor hen die mediation in de zorg ambiëren. Het doel van de training is het uitbreiden en verdiepen van de kennis en vaardigheden die nuttig zijn bij mediation in de gezondheidszorg.
- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Zakelijke mediation](#)**
Ook in zakelijke geschillen groeit de rol van mediation. Het gaat vaak om gecompliceerde processen met verscheidene spelers. Voor de mediator een hele uitdaging om hierin koers te houden.

Bijzondere trainingen

- **3-Daagse training: Specialisatie Mediation bij nalatenschappen**
Bij nalatenschappen komen naast juridische vooral heel veel emotionele aspecten aan de orde. Als mediator kunt u maar beter op beide terreinen thuis zijn om effectief te kunnen interveniëren.
- **4-Daagse training: Specialisatieopleiding transformatieve mediation**
Het gaat in deze aanpak om de transformatie van communicatie die destructief is geworden. Een omkering van de bekende escalatieladder van Glasl.
- **1-Daagse training: Mediation en geweldloze communicatie**
De mediator streeft ernaar om cliënten gelijkwaardig te laten communiceren. Verbaal of non-verbaal geweld van cliënten moet hij effectief kunnen bestrijden.
- **2-Daagse training: Omgaan met cultuurverschillen in mediation**
Culturen verschillen van elkaar. Mensen kijken naar de werkelijkheid door de bril van hun eigen culturele achtergrond. Daaraan besteden we in deze training aandacht.
- **1-Daagse training: Macht en onmacht in mediations**
Regelmatig bestaan er machtsverschillen tussen cliënten die betrokken zijn bij een mediation. De mediator zal moeten leren dan toch een goede balans te vinden.
- **1-Daagse training: Omgaan met emoties en weerstanden**
Conflicten bestaan niet zonder emoties. De uiting van emoties hangt samen met gedragsstijlen en persoonlijkheidstypen. We leren hier om die te herkennen.

Merlijn Groep

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het Focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten

Daarom laten we ons al decennia 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 klanten 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.

Professionals voor professionals

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflictcoaching, juridische vaardigheden en onderhandelen.

Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten.

In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

Vertrouwen

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 klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

Merlijn Groep: de klant in beeld

