

Niet *procederen* maar *communiceren*

**Inzet Mediationvaardigheden
is de oplossing**

→ Wat levert het inzetten van Mediation en het ontwikkelen van mediationvaardigheden u op?

- + Een andere benadering van bezwaarschriften en klachten. De praktijk wijst uit dat ruim 40% van de klachten en bezwaren buiten de juridische procedure blijft. Inzet van mediationvaardigheden is hierbij het middel.
- + Gericht op het in stand houden van een goede relatie met de burger.
- + De kwaliteit van de dienstverlening neemt toe, de klanttevredenheid stijgt en de kosten dalen.
- + Gebruik van mediationvaardigheden voorkomt misverstanden, klachten en bezwaarschriften.
- + De winst zit met name in de fase voorafgaand aan het uiteindelijke besluit.

UITNODIGING

Wij nodigen u uit voor het bijwonen van de voorlichtingsbijeenkomsten op:

- 11 juni van 09.00 tot 11.00 uur in Friesland
- 16 juni van 09.00 tot 11.00 uur in Groningen
- 17 juni van 09.00 tot 11.00 uur in Drenthe

Na opgave ontvangt u een bevestiging met aanvullende informatie over de locatie.

OPGAVE EN INFORMATIE

Sherpas Projects
(050) 311 55 22
info@sherpasprojects.com
www.sherpasprojects.com

sherpas pröjects
MASTERS IN FACILITATION



**BOEK
KADO**
(z.o.z.)

→ Programma

- 9.00 uur · Ontvangst met koffie
- 9.15 uur · Wat is Mediation door Rudy Klein, Mediator
- 9.30 uur · Praktijkvoorbeelden vanuit de gemeentelijke overheid
- 10.00 uur · Mediationvaardigheden: wat levert het op?
- 10.30 uur · Mogelijkheden voor training en begeleiding
- 11.00 uur · Afsluiting

TRAININGEN

- Mediationvaardigheden voor managers (functionerings- en beoordelingsgesprekken, hoe krijg ik medewerkers 'mee')
- Mediationvaardigheden voor baliemedewerkers (kwaliteit van klantrelaties)
- Mediationvaardigheden voor medewerkers zorgloket/wmo/ sociale zaken/klantcontactcentrum
- (Pre-)mediation voor gemeenteambtenaren

Mediation

Een conflict hoeft niet uit te monden in een slepend juridisch steekspel. Dat is de boodschap van *Conflict oplossing snel, slim, simpel: mediation!* Dit eerste consumentenboek over mediation van BF Uitgeverij is geschreven als praktische leidraad voor iedereen die met een conflict geconfronteerd wordt en dat evenwichtig wil oplossen zonder tussenkomst van de rechter.

Bezoek onze voorlichtingsbijeenkomst en ontvang bij vertoning van deze uitnodiging het boek gratis.

Conflict oplossing snel, slim, simpel: mediation! Een methode waarmee u zelf uw conflicten oplost aan tafel bij de mediator. BF Uitgeverij, distributie via Uitgeverij Symbolon, 288 pagina's, € 23,50.



BOEK
KADO

