

# STAPPENPLAN

## IMPLEMENTATIE VAN MEDIATION IN ZORGINSTELLINGEN

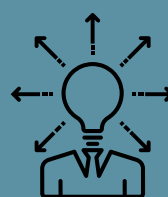
### 1. CREËER BEWUSTWORDING

#### Acties

- Organiseer informatiesessies
- Deel informatie via interne kanalen (nieuwsbrieven, intranet)

#### Tips

- Plan een interactieve workshop over mediation
- Maak een korte video en deel deze via intranet



### 2. ONTWIKKEL EEN MEDIATIONBELEID

#### Acties

- Stel een werkgroep samen voor het beleid
- Integreer mediation in het conflictmanagementbeleid

#### Tips

- Voeg mediation toe aan het arbobeleid
- Werk een handleiding uit over het inzetten van mediation



### 3. TRAIN SLEUTELFIGUREN

#### Acties

- Train leidinggevenden/HR in conflictherkenning
- Leer leidinggevenden mediation in te zetten

#### Tips

- Bied een toolkit voor conflicthantering
- Organiseer casuïstiekbesprekingen



### 4. KIES EEN MEDIATOR

#### Acties

- Kies een mediator die bekend is met de zorgsector
- Zorg voor een goede match tussen mediator en medewerkers

#### Tips

- Betrek medewerkers bij de keuze van de mediator
- Vraag na afloop om feedback om de beste match te vinden



### 5. STIMULEER OPEN COMMUNICATIE

#### Acties

- Garandeer dat conflictmeldingen geen negatieve gevolgen hebben
- Moedig medewerkers aan om conflicten tijdig te bespreken

#### Tips

- Organiseer gesprekken over conflictpreventie
- Bied vertrouwelijke kanalen voor melding van conflicten



### 6. ZORG VOOR EEN OPTIMALE SETTING

#### Acties

- Faciliteer de planning en logistiek van het gesprek
- Zorg voor een rustige en neutrale locatie

#### Tips

- Zorg voor een locatie die vrij is van afleidingen
- Informeer de betrokkenen vooraf over het proces en de verwachtingen



### 7. BIED NAZORG

#### Acties

- Plan follow-upgesprekken na de mediation
- Bied ondersteuning bij het implementeren van afspraken

#### Tips

- Bespreek resterende problemen na de mediation
- Maak de opvolging persoonlijk en op maat



### 8. MONITOR EN EVALUEER

#### Acties

- Evalueer de effectiviteit van het mediationprogramma
- Deel succesverhalen binnen de organisatie

#### Tips

- Meet zowel de tevredenheid als de effectiviteit van het proces
- Deel geanonimiseerde succesverhalen om draagvlak te vergroten

