



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document ADR.AD.PF.024.3.NL (vaardigheden audit mediator live) zijn van toepassing:

1. Document GNG.RD.003.NL Algemene bepalingen voor alle documenten
2. Document GNG.PD.001.NL Reglement audits

De hiervoor genoemde documenten staan gepubliceerd op onze websites en zijn hierbij als herhaald en ingelast aangemerkt.

INHOUDSOPGAVE

1.LIVE AUDIT – KERNGEGEVENS.....	2
2.LIVE AUDIT - TIJDSINDELING	4
3.LIVE AUDIT - OPNAME	4
4.LIVE AUDIT - CASUS	5
5.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR - EINDTERMEN	6
6.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – TOETSBARE ELEMENTEN	7
7.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – PRAKTIJK PROFIEL	8
8.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – AANBEVOLEN LITERATUUR	8



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

1.LIVE AUDIT – KERNGEGEVENS

Element	Omschrijving
Aanmelden	<ul style="list-style-type: none"> - Via Global Network Group, geaccrediteerd(e) opleidingsinstituut of examenorganisatie
	<ul style="list-style-type: none"> - Exameninstrument - Het <u>examen</u> gedeelte wordt uitgevoerd door de auditor. - De auditor is een persoon die - <i>Is gecertificeerd tegen de hoofdscoptes auditor en mediator door ADR Register of een andere officiële certificerende instantie, zulks ter beoordeling van Global Network Group, (referentie documenten: GNG.PD.001.NL Reglement audits, ADR.AD.004.NL Toelatingsaudit mediator, ADR.NL.009.NL Toelatingsaudit auditor) of</i> - <i>Is aangesloten bij een officiële beroeps-, branche- of sectorale organisatie die een kwaliteitsregister voert en binnen dit kwaliteitsreister is gecertificeerd tegen de beroepscoptes auditor en mediator, zulks ter beoordeling van Global Network Group, of</i> - <i>anderszins kwalificeert, zulks ter beoordeling van Global Network Group.</i>
Audit locatie	<ul style="list-style-type: none"> - Eigen locatie, auditor, geaccrediteerd(e) opleidingsinstituut of examenorganisatie, Global Network Group
Audit periode	<ul style="list-style-type: none"> - De datum wordt met auditee overeengekomen
Auditmateriaal	<ul style="list-style-type: none"> - Verplicht: live sessie - Optioneel: praktijkprofiel
Eindtermen	<ul style="list-style-type: none"> - Zie in dit document
Toestbare elementen	<ul style="list-style-type: none"> - Zie in dit document
Audit rapport	<ul style="list-style-type: none"> - Auditor - Het rapport dient binnen 10 werkdagen na de live audit beschikbaar te zijn
Audit review (1)	<ul style="list-style-type: none"> - ICC Council - Steekproefsgewijs - Geen termijnen
Audit review (2)	<ul style="list-style-type: none"> - Onafhankelijke instituutsauditor indien de auditor is verbonden aan geaccrediteerd(e) opleidingsinstituut of examenorganisatie - Verplicht voor het vaststellen van het audit rapport
Audit resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Global Network Group - Binnen 5 werkdagen na het rapport - Vastgesteld op basis van het rapport - Het resultaat is 'passed' or 'failed'.
Bezwaar	<ul style="list-style-type: none"> - Document GNG.PD.005 (Appeal against audit results) - Formulier GNG.FO.005 (Appeal against audit results)



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

Element	Omschrijving
Audit kosten	- Zie document ADR.FO.002.NL Tarieven overzicht ADR Register op onze webpagina: https://adr-register.com/nl/over-ons/downloads
Audit cesuur	Het audit resultaat ' passed ' wordt toegekend indien: - <i>geen major, major+ en major-exit en</i> - <i>maximaal 2 minor bevindingen zijn vastgesteld.</i>
Maximaal aantal herkansingen	- Niet gereglementeerd
Herkansingsinterval	- Niet gereglementeerd
Audit live tijdsindeling	- Zie uitwerking
Audit live video opname	- Optioneel, niet verplicht, zie ook onder opname live audit
Audit casus (cliënt opdracht)	- Zie onder algemene bepalingen (cliënt opdracht)



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

2.LIVE AUDIT - TIJDSINDELING

Minuut	Inhoud
-60 of eerder	Auditee aanwezig op locatie
-60 tot -30	Casuskeuze
0	Aanvang
1 tot 15	Openingsfase
15 tot 40	Exploratiefase, aanvang onderhandelingsfase
40 tot 45	Afronding sessie
45 tot 50	Feedback partij 1 (niet verplicht, mag ook schriftelijk)
50 tot 55	Feedback partij 2 (niet verplicht, mag ook schriftelijk)
55 tot 60	Zelfreflectie auditee (verplicht; mag ook schriftelijk)
60	Einde audit
60 tot 180	<ul style="list-style-type: none">- Uiterlijk binnen 2 uur na afloop volgt uitslaggesprek- Maximaal 15 minuten- Het uitslaggesprek is informeel.- Aan het uitslaggesprek kunnen rechten worden ontleend.- Het uitslaggesprek vervangt <u>niet</u> het audit rapport.

3.LIVE AUDIT - OPNAME

Aspect	Omschrijving
Vrijwillig	<ul style="list-style-type: none">- Opname is vrijwillig.- Auditee dient mondeling toestemming te geven aan lead-auditor.
Bezwaar	<ul style="list-style-type: none">- Indien de auditee geen toestemming geeft tot het maken van een video, vervalt de mogelijkheid tot het maken van bezwaar.



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

4.LIVE AUDIT - CASUS

Omschrijving
<ul style="list-style-type: none">- U werkt op basis van een door de organisatie aangeleverde casus.- U kunt 4 casussen inzien en kiest hieruit 1 casus.
<ul style="list-style-type: none">- Het is toegestaan de audit af te leggen op basis van een eigen casus.- Hiervoor dient u minimaal 1 kalendermaand voorafgaand aan de audit een verzoek in te dienen bij Global Network Group.- Het verzoek kan worden af- of toegewezen.- De uitslag op uw verzoek wordt uiterlijk 1 kalenderweek voorafgaand aan de audit aan u bekend gemaakt via email.- Het is niet mogelijk bezwaar te maken tegen het besluit.
<ul style="list-style-type: none">- Een casus m.b.t. family mediation is uitgesloten tenzij de specialisatie opleiding family mediation met voldoende resultaat is afgerond.- Een casus family mediation wordt mede beoordeeld op basis van de algemeen geldende uitgangspunten m.b.t. family mediation en de eventuele binnen het land van vestiging van de mediator door de overheid gestelde eisen m.b.t. family mediation.- Een toeslag op het reguliere tarief is van toepassing.
<ul style="list-style-type: none">- Het is toegestaan de audit te combineren met een real-time cliëntopdracht.- Hiervoor dient u minimaal 2 kalendermaanden voorafgaand aan de audit een verzoek in te dienen bij Global Network Group.- Het verzoek kan worden af- of toegewezen.- De uitslag op uw verzoek wordt uiterlijk 1 kalendermaand voorafgaand aan de audit aan u bekend gemaakt via email.- Het is niet mogelijk bezwaar te maken tegen het besluit.- Indien het verzoek wordt toegewezen, worden de praktische details (locatie, tijd, informeren cliënten en dergelijke) in onderling overleg geregeld.
<ul style="list-style-type: none">- Het is toegestaan de live audit als onderdeel te integreren binnen het mentoraat.- Hierover worden aanvullende afspraken gemaakt tussen Global Network Group, mentor en auditee.
<ul style="list-style-type: none">- Een cliëntopdracht is een opdracht die voldoet aan de documenten ADR.PD.002 Gedragsregels en ADR.PD.003 Proces- & procedure vereisten.
<ul style="list-style-type: none">- Een casus is een simulatie van een cliëntopdracht.
<ul style="list-style-type: none">- Het gebruik van de audit applicatie en software is verplicht.



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

5.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR - EINDTERMEN

Eindterm	Omschrijving
Mediationproces	De auditee is in staat alle aspecten van het mediationproces, inclusief de gedragsregels (document ADR.PD.002) en proces- & procedurevereisten (document ADR.PD.003), op professionele wijze toe te passen en te bewaken alsmede de partijen hiermee bekend en vertrouwd te maken.
Communicatie	De auditee richt de eigen communicatie met de partijen en de communicatie tussen partijen zodanig in dat <ol style="list-style-type: none">(1) veiligheid is geborgd,(2) respect wordt getoond,(3) ruimte ontstaat voor 'beweging',(4) nieuwe inzichten ontstaan,(5) drempels worden geslecht en(6) vooruitgang wordt geboekt.
Onderhandelen	De auditee is op een professionele wijze in staat de onderhandelingen <ol style="list-style-type: none">(1) met de partijen over de voorwaarden ten aanzien van de participatie in het mediationproces te voeren en af te ronden en(2) tussen de partijen te stimuleren, te begeleiden en af te ronden.
Juridische aspecten	De auditee <ol style="list-style-type: none">(1) past de juridische voorwaarden en eisen met betrekking tot het aangaan van de mediationopdracht en de uitvoering van de aangenomen mediationopdracht toe overeenkomstig met de vigerende wet- en regelgeving toe en(2) borgt, al dan niet door de inzet van gekwalificeerde derden, dat partijen bekend zijn of bekend worden met de juridische aspecten ten aanzien van zowel het mediationproces als de inhoudelijke aspecten van het geschil, conflict of hetgeen tijdens de mediation aan de orde wordt gesteld door partijen.
Persoonlijk optreden, (werk)houding & attitude	De auditee is <ol style="list-style-type: none">(1) zich bewust van de (noodzakelijke) commerciële en ondernemingsgerichte aspecten van de (eigen) mediationpraktijk,(2) een doortastende procesleider, bewaakt adequaat alle mediation gerelateerde procesmatige aspecten en geeft blijk van persoonlijk leiderschap,(3) fysiek en mentaal in staat de mediationopdracht aan te nemen en uit te voeren,(4) professioneel en deskundig,(5) in staat om te gaan met emoties en niet functioneel gedrag en optreden van partijen en derden en(6) enthousiasmerend en stimulerend voor de partijen en ten opzichte van het mediationproces.



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

6.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – TOETSBARE ELEMENTEN

Element	Omschrijving
Algemeen	<ul style="list-style-type: none">• Agenda maken en ordenen• Bewaken kennisonbalans, machtsongelijkheid, manipulatie, uitruilen• Inhoud- en gevoelsreflecties• Bewaken bijzondere emoties en gevoelens, zoals angst, pijn, rouw, verdriet, zorg• Gelijkwaardigheid tussen partijen, o.a. spreektijden• Probleemeigendom bij partijen laten• Reflectie stimuleren bij partijen• Samenvatten
Openingsfase	<ul style="list-style-type: none">• Agenda en tijdpad• Commitment en vrijwilligheid• Geheimhouding en verschoningsrecht• Mandaten en geheimhoudingsverklaring adviseurs en derden• Mandaten / volmachten partijen• Mediationbekwaam ('in staat om mediation te doen')• Mediationproces• Neutraliteit• Notulen en verslagen• Regeling besluiten tussen partijen (algemene voorwaarden, besluitenlijst, overeenkomst)• Regeling mediationopdracht tussen opdrachtgever (partijen) en opdrachtnemer (mediator) d.m.v. opdrachtbrief, overeenkomst• Samenloop andere procedures en noodzakelijke acties hierbij en afspraken / regelingen hierover• Tarief & honorarium (co) mediator (en adviseurs) inclusief reiskosten, locatiekosten, kosten derden, kantoorkosten en dergelijke• Vertrouwelijkheid• Toetsing contra indicaties
Exploratiefase	<ul style="list-style-type: none">• Alles boven tafel?• Inhoud en emotie gescheiden• Inzet adviseurs en derden• Probleem en zaak gescheiden• Standpunten vertaald naar belangen• Toepassing afzonderlijke gesprekken
Onderhandelingsfase	<ul style="list-style-type: none">• Toetsing afspraken / resultaten op billijkheid, proportionaliteit, redelijkheid• Toetsing afspraken / resultaten op verwachtbare uitkomst anders dan mediation• Toetsing houdbaarheid afspraken naar toekomst toe
Afsluitingsfase	<ul style="list-style-type: none">• Afwikkeling facturatie• Regeling afspraken tussen partijen (besluitenlijst, overeenkomst)• Toetsing klanttevredenheid



VAARDIGHEDEN AUDITS ADR REGISTER

Document:
ADR.AD.PF.024.3 VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR LIVE V2

7.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – PRAKTIJK PROFIEL

Omschrijving
De auditee wordt in de gelegenheid gesteld voorafgaand aan de audit een praktijkprofiel aan te leveren.
Indien <u>geen</u> praktijkprofiel wordt aangeleverd, wordt geaudit op basis van de uitgangspunten m.b.t. de <u>faciliterende</u> mediation stijl.
Indien een praktijkprofiel wordt aangeleverd, wordt geaudit tegen de uitgangspunten van de bedrijfspraktijk van de auditee in combinatie met de door de auditee aangegeven toegelaten mediation stijl.
Toegelaten mediation stijlen zijn: <ul style="list-style-type: none">- Evaluatieve mediation stijl- Faciliterende mediation stijl- Narratieve mediation stijl- Transformatieve mediation stijl- Hybride mediation stijl (een combinatie van de hiervoor genoemde mediation stijlen)- Andere mediation stijlen ter beoordeling van Global Network Group
Gebaseerd op het praktijkprofiel wijst Global Network Group een auditor aan. Hierbij kan van termijnen worden afgeweken.
Indien geen auditor voor het aangegeven praktijkprofiel beschikbaar is, zullen Global Network Group, het (de) geaccrediteerd(e) opleidingsinstituut en examenorgansiatie, en de auditee in goed onderling overleg een passend alternatief tot stand brengen. Indien geen passend alternatief tot stand komt, zal Global Network Group auditten tegen de faciliterende stijl en heeft de auditee het recht de audit te annuleren, inclusief het recht op teruggave van vooruitbetaalde audit kosten.
Het praktijkprofiel dient te worden aangeleverd via het webformulier ADR.FO.301 (practice profile skills audit mediator). Iedere andere wijze van aanleveren is ongeldig.
In het praktijkprofiel wordt informatie aangereikt met betrekking tot: <ol style="list-style-type: none">1. Het karakter van het bedrijf2. De aard van de doelgroep en de hieraan gekoppelde conflicten3. De specifieke competenties van de auditee4. De mediation stijl(en) van de auditee5. De eventuele integratie van de mediation in andere processen, zoals bijvoorbeeld accountancy, financiële dienstverlening, consultancy.

8.VAARDIGHEDEN AUDIT MEDIATOR – AANBEVOLEN LITERATUUR

Omschrijving
Internationaal
Reader(s) basisopleiding
Readers / artikelen via dashboard in het beveiligde persoonlijke account
Nederland
Zie internationaal
Toolkit Mediation, auteur: Manon Schonewille, ISBN 978-94-6290-397-5, Boom Juridische Uitgevers
Handboek Mediation, diverse auteurs, ISBN 978-90-1239-945-6, SDU Uitgevers