



NOS Journaal: "In de helft van de gevallen worden de bezwaren van de burgers weggenomen in het gesprek. Dat scheelt 30% in tijd voor burgers én overheid."

de Volkskrant: "De tevredenheid van de betrokken burgers en ambtenaren neemt met 20 procent toe."

Niet juridisch afhandelen, maar bezwaren wegnemen

**GEMEENTEN MOETEN KLAGENDE BURGERS BELLEN**

Bellen vooraf: goed voor burger én gemeente

**GEMEENTEN BELLEN BURGER BIJ BESLUIT**

Vertalingen

Trainingen

Tekstredactie

**? U wilt telefonisch reageren op een klacht of bezwaar.**

Maar hoe kunt u uw communicatieve vaardigheden het beste inzetten om met de betrokkene het probleem in kaart te brengen of een oplossing te zoeken?

**? U bereidt een besluit voor, en u hebt daarvoor informatie en draagvlak nodig.** Maar hoe voert u een open en persoonsgericht telefoongesprek met een belanghebbende?

**? U wilt de dienstverlening van uw organisatie verbeteren via telefonisch contact.** Maar hoe?

**! Training *Bellen met de burger***

**Voor wie?**

*Bellen met de burger* van het Taalcentrum-VU is bedoeld voor onder meer secretarissen van bezwaarcommissies, medewerkers die zich bezighouden met klachtafhandeling, en medewerkers van vakafdelingen bij overheden die zelf gaan bellen met burgers of bedrijven.



Er is ook een train-de-trainervariant van *Bellen met de burger*. Speciaal voor interne coaches die gespreksvaardigheden en draagvlak willen ontwikkelen in hun organisatie.

## Het programma in een notendop

In de training *Bellen met de burger* leren de deelnemers open, faciliterende en persoonlijke telefoongesprekken te voeren door zo goed mogelijk gebruik te maken van hun communicatieve vaardigheden. Zij worden zich bewust van hun empathisch vermogen en van de gesprekstechnieken die zij kunnen inzetten. Ze leren het gesprek te sturen door goed te luisteren en door juist en situatieadequaat te reageren. Verder is er in de training *Bellen met de burger* aandacht voor de woordkeus van de deelnemers: ze leren complexe zaken begrijpelijk te verwoorden. Ook hun juridische bewegingsruimte komt aan bod.

De deelnemers oefenen met casussen uit hun eigen praktijk. Rollenspellen worden op video opgenomen en nabesproken; dit garandeert een groot leereffect.

## Een greep uit de onderwerpen

- Echt contact maken
- Effectief stemgebruik
- Vraagtechnieken
- Omgaan met emoties; weerstanden wegnemen
- Goed luisteren, samenvatten en doorvragen
- De regie over het gesprek houden

## Cursusomvang

Twee dagen met een week tussentijd en een terugkomdagdeel na enkele maanden. *Bellen met de burger* is een maatwerktraining die we uitsluitend aanbieden als incompanytraining voor groepen van 6 tot 12 deelnemers.

## Meer informatie?

Neemt u gerust contact op met Kim Sauter, hoofd Communicatietrainingen van het Taalcentrum-VU, via 020 – 598 64 20 of [kim\\_sauter@taalcentrum-vu.nl](mailto:kim_sauter@taalcentrum-vu.nl).

## U verkeert in goed gezelschap:

GEMEENTE ROTTERDAM GEMEENTE AMSTERDAM GEMEENTE UTRECHT  
GEMEENTE HILVERSUM GEMEENTE ERMELO GEMEENTE BUSSUM GEMEENTE DE BILD  
GEMEENTE DE RONDE VENEN  
**PROVINCIE Zuid-Holland**  
Unie van WATERSCHAPPEN INTERPROVINCIAAL OVERLEG  
WATERSCHAP Zuiderzeeland Waterschap HOLLANDSE DELTA

## Wat we óók doen:

LEZERSpanels SPEECHES GESPREKStechnieken NAZORG  
HELDERE BELEIDSNOTA'S TAALCOACHES AFTRAPbijeenkomsten VERANKEREN  
**TEKSTSCHRIJVEN & TEKSTREDACTIE**  
**VERTALINGEN WEBREDACTIE** TELEFOON- EN BALIE **TRAINING**  
TRAININGEN BETERE burgerbrieven OP DE STOEL VAN DE LEZER  
**ENGELS VOOR INTERNATIONALE BESPREKINGEN** **BURGERJAARVERSLAGEN**  
Mediatraining voor B&W



Taalcentrum-VU

Vertalingen | Trainingen | Tekstredactie

T 020 – 598 64 20

E [info@taalcentrum-vu.nl](mailto:info@taalcentrum-vu.nl)

W [www.taalcentrum-vu.nl](http://www.taalcentrum-vu.nl)

Wij werken volgens  
NEN-EN15038,  
de Europese norm  
voor vertaaldiensten

Wij zijn  
Certified-  
en ATA-  
gecertificeerd

Onze klanten  
geven ons het  
rapportcijfer  
9,6