



JKV 32

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

*Merlijn*

**In gesprek met de burger**

Faciliteren van maatwerk



## In gesprek met de burger

### Faciliteren van maatwerk

#### **Introductie**

In plaats van een aanvraag van een burger of van een organisatie alleen te toetsen aan vooraf opgestelde objectieve criteria, gaan overheidsfunctionarissen in gesprek met de aanvrager om te exploreren wat het de belangen zijn achter de aanvraag zijn waarbij de focus op het behouden of verkrijgen van goede werkrelatie nimmer uit het oog wordt verloren. Ook als uiteindelijk geen enkele tegemoetkoming mogelijk blijkt.

De medewerker gaat samen met de klant op zoek naar een oplossing op maat. Een wezenlijk ander startpunt dan alleen de oplossing die de klant voorstelt te toetsen. Uitgangspunt hierbij is dat de klant beter geholpen kan worden en dat de overheid meer mogelijkheden heeft om oplossingen aan te bieden die haar ook schikken. Dat vergt van de medewerker, de overheidsfunctionaris wel specifieke vaardigheden. Het betekent, dat er naast gesprekstechnieken ook onderhandelingsvaardigheden vereist zijn. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerker beschikt over een helder mandaat en voldoende vertrouwen in zichzelf en in de mogelijkheden van de organisatie, die hij vertegenwoordigt om op maat maar rechtvaardig tot afspraken te kunnen komen, die ook kunnen worden gerealiseerd.

#### **Doelgroep**

Medewerkers van organisaties die al gebruik maken van deze methodiek, maar die hun vaardigheden willen aanscherpen. Het gaat dan om onderhandelingsvaardigheden, klantgericht werken, gespreksvaardigheden en inzicht in de eigen mogelijkheden van de organisatie. Daarnaast behoren medewerkers die deze methodiek willen of moeten gaan gebruiken natuurlijk ook tot de doelgroep die baat zal hebben bij deze training.

#### **Inhoud van de training**

De belangrijkste vaardigheid in deze training betreft aspecten van onderhandelen. Wij verwachten ook enige studie vooraf over dit onderwerp ( zie volgende paragraaf ). De fasering van Harvard-onderhandelen, toegespitst op de setting van het gesprek, staat centraal. Daarnaast is aan de orde de kennis van divergeren en convergeren en de vaardigheid om die kennis toe te passen op diverse niveaus (relatie, inhoud, nieuwe oplossingen). Deze kennis en vaardigheid zijn absoluut noodzakelijk om voor de klant en voor de eigen organisatie tot acceptabele oplossingen te kunnen komen. Als deze termen geheel nieuw zijn, dan raden wij u aan eerst de training toepassen van mediationvaardigheden te volgen.

## Vorbereiding en aanpak van de training

Van tevoren wordt van de deelnemers gevraagd het boek: "Onderhandelen met lastige mensen", te bestuderen. [Klik hier](#) voor een link naar bol.com.



Dat geldt ook voor de digitale syllabus die wordt toegestuurd; die behandelt de fasering van het keukentafelgesprek.

Het vooraf maken van huiswerkopdrachten en het kennismaken van de theorie zorgt ervoor dat op de trainingsdag de focus geheel gericht kan worden op de fasering en het toepassen van technieken middels oefenen en feedback.

## Permanente Educatie MFN

Deze training levert u de volgende PE punten op: 6 PE, categorie 1a

Mediatorsfederatie  
Nederland

## Open inschrijving

De training duurt één dag (twee dagdelen: zie hierachter het programma). Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website.

## Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

## Incompany-training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

**PROGRAMMA****In gesprek met de burger****Dag 1****Ochtendprogramma**

09.00 - 09.15 : Welkom met koffie en thee

09.15 - 10.00 : Inleiding : Harvard - onderhandelen

10.00 - 11.00 : Oefenen

11.00 - 11.15 : Pauze

11.15 - 11.30 : Inleiding omgaan met lastige mensen

11.30 - 12.30 : Oefenen

12.30 - 13.00 : Lunch

**Middagprogramma**

13.00 - 13.30 : Inleiding het vinden van nieuwe oplossingen

13.30 - 14.30 : Oefenen

14.30 - 14.45 : Pauze

14.45 - 16.30 : Integratie-oefeningen

16.45 - 17.00 : Evaluatie en afsluiting (evt. 15 min. uitlopen)