

Een goed gesprek voeren

Iedereen moet af en toe een gesprek voeren; privé of over de telefoon met een instantie of organisatie. Dat is niet altijd even makkelijk.

Het is dan handig om gebruik te maken van deze tips:

1. **Neem het gesprek op.** zo kan je het op je gemak nog eens naluisteren. Dit doe je eenvoudig met de app Typeacall. <https://www.tapeacall.com/> er is een gratis versie waarmee je beperkt gesprekken kan opnemen en een betaalde versie zonder beperkingen.
2. Zet van tevoren al je **vragen op papier**. En maak eronder ruimte voor de antwoorden: schrijf die daaronder (kort) op.
3. Hou altijd **bij de telefoon** een **notitieblok** en pen gereed daarvoor (ze kunnen jou ook opbellen met vragen en informatie of schijf de notities in je **mobiel** als je gebeld wordt als je niet thuis bent.
4. Werk deze thuis dan gelijk verder uit op papier/mail/brieven/actie lijst voor jezelf; zodat je minder vergeet.
5. Maak na het gesprek de volgende telefoonnotities / **aantekeningen**:
 - a. met wie heb je gesproken: datum en naam/ functie / telefoonnummer / e-mail adres. **Vraag dit altijd**: dat maakt latere gesprekken makkelijker, omdat je dan naar een persoon terug kan vragen die je **eerder** hebt gesproken.
 - b. Wat zijn de gemaakte afspraken in dit gesprek? Doe dit SMART:
 - i. Specifiek: per vraag noteer je alles wat van belang is voor jou
 - ii. *Meetbaar: wie doet wat*
 - iii. Acceptabel: wanneer doe je het uiterlijk / bel je na
 - iv. Realistisch: wat moet je opsturen/doen /ontvangen
 - v. Tijdsgebonden: binnen welke tijd kan je een reactie/brief/uitnodiging/ gesprek verwachten.

Hieronder een voorbeeld dat ik vaak gebruik bij gesprekken over de telefoon, maar die ik ook gebruik als ik mee ga naar een instantie samen met iemand. Ik noteer dan vaak het volgende:

Datum gesprek: reden gebeld/gesprek:

Met Wie gesproken: Naam, functie Telefoon en e-mailadres	Acties/afspraken	Wanneer opsturen / reactie	Informatie die ervoor nodig is (brieven bijv.)	Datum nieuwe afpraak en/of na bellen voor actie

Voorbereiding op een telefoongesprek

Als je belt: bereid je dan ook voor op:

- Een **lange wachttijd**. Je bent nl niet de enige die belt en er zijn altijd te weinig medewerkers om de telefoon snel op te nemen. Reken zeker op een kwartier tot een half uur wachten als je een grote organisatie belt op een algemeen nummer. Zet je mobiel op de lader/speaker en neem een lekkere kop koffie/thee bij het wachten. Of ga achter de pc zitten en ga internetten/mails lezen tijdens het wachten.
- **Meerdere keren** je verhaal vertellen. Reken op 5 keer gemiddeld. Als je een grote organisatie belt kom je vaak eerst bij:
 - o Een groot **callcenter** uit met uitzendkrachten die weinig/geen kennis hebben.
 - o Dan wordt je naar een **andere/verkeerde** afdeling doorverbonden en krijg je de verkeerde medewerker die je dossier niet kent/ vraag niet snapt.
 - o Dan kom je bij een medewerker die wel in je dossier kan kijken, maar **geen beslissingen** kan nemen

- Dan kom je bij de medewerker uit die je dossier kent; maar er dan net **niet is** (pauze bijvoorbeeld)
- Dan kom je bij een medewerker uit die je vraag kan behandelen of beantwoorden. Dan pas kan je je **echte gesprek voeren** om verder te komen met je vraag/traject

Tip: Kom je er niet uit met de medewerker? Vraag dan om een **leidinggevende** van de afdeling/bedrijf. En leg de vraag daar ook nog eens later schriftelijk/per mail extra neer en vraag om een oplossing/actie binnen een duidelijke termijn: bijvoorbeeld 2 weken. Blijf daarin wel zakelijk en schiet niet in emoties: daar kan een ander niets mee.

Een voorbeeld mail/brief die ik vaak gebruikte

Betreft: (kan in vakje mail onderwerp)

Datum: (kan je in de map verstuurd items zien)

Geachte

Hierbij bevestig ik over de mail/per brief mijn vraag aan u / uw collega en de gemaakte afspraken bij dit (telefoon) gesprek op

- Mijn vraag aan u/ de organisatie is/zijn de volgende:
- Ik heb met u / uw collega de volgende afspraken gemaakt:
- Ik doe voor datum
- U doet voor datum
- Uw organisatie doet voor datum:
- Lukt dit niet, dan doe ik en/of doet u

Ik hoop op een snelle afhandeling/oplossing voor deze vraag/ dit probleem, zodat ik weer verder kan komen en u het dossier kan aanvullen/ kan sluiten.

Wilt u even deze mail kort bevestigen en/of eventueel aanvullen aan mij? U kunt dit mailen naar of per post sturen naar:

Bij voorbaat dank voor uw begrip en snelle actie(s) in dit traject!

Vriendelijke groet van

.....

Bijlagen in de mail/brief:

Tip: belangrijke mails stuurde ik ook altijd een **cc aan mijzelf** en ook aan **alle anderen** die bij dit traject betrokken waren. Denk hierbij aan: een hulpverlener / ondersteuner /advocaat / arts. Zo hou je:

- *Meer regie*, controle en overzicht over je traject /vraag / je leven en
- Hou je anderen betrokken/ op de hoogte van je acties
- Voorkom je dat er *langs elkaar heen wordt gewerkt* en/of de ander niets of verkeerde iets doet, omdat men op elkaar blijft wachten.....
- Hoe meer afspraken en acties je zelf doet en onderneemt: hoe meer een traject *gaat zoals je graag ziet*. Wacht dus niet op de anderen, maar doe zoveel mogelijk zelf hierbij!
- Verwacht echter niet het *onmogelijke*: soms gaat het gewoon niet zoals je wilt of graag zou zien. (bijvoorbeeld snel een huurhuis vinden of een uitkering krijgen) Maar een duidelijk antwoord: dit gaat zo niet lukken, kan je wel ruimte bieden om een **plan B** te bedenken: wat nu te doen? Kan ik bijvoorbeeld een kamer huren of tijdelijk werken als uitzendkracht om mijn vaste lasten te betalen.....

Tip: De cc mail aan mijzelf **printte ik altijd** uit voor de map/ordner in de kast; en liet ik ook vet staan in de OUTLOOK IN MAP. Zo bewaak ik het ook digitaal: omdat de vraag/actie nog loopt: zolang het vet staat in mijn IN MAP, bewaak ik het dagelijks als ik de mail open.

Tip: bel ook altijd een paar dagen later na of de mail/brief goed is ontvangen/ in **behandeling is genomen** door de organisatie en wat de doorloop tijd daarbij is. Zo heb ik regelmatig gehad dat ik een vraag mailde aan de gemeente, maar nooit een antwoord kreeg. Pas als ik ging nabellen (als professional) kwam er actie

Door na te bellen zet je ook meer druk achter je vraag/verzoek en **benadruk** je nogmaals dat het belangrijk is dat er actie komt.

Blijf zakelijk en schiet niet in emoties

Uit eigen ervaring weet ik dat je erg emotioneel kan worden als je je niet gehoord voelt aan de telefoon. Het gaat tenslotte vaak om voor jou belangrijke persoonlijke onderwerpen, bijvoorbeeld: kan ik een woning krijgen, ben ik goed verzekerd, wanner krijg ik mijn uitkering, wanner krijg ik een

reactie op een vraag, hoe zit het met de betalingsafspraken bij schulden: wordt ik niet afgesloten van gas/licht/water. Dit zijn maar een paar onderwerpen die ik regelmatig tegen kwam. Ik heb zowel in callcenters gewerkt als medewerker en ik heb ook vaak gebeld als cliënt/klant hierin.

Vanuit de *frustratie* omdat alles zo lang duurt, worden mensen makkelijk emotioneel aan de telefoon. Maar de medewerker van een organisatie kan daar niets mee. Die wil wel helpen; maar die medewerker moet zich ook aan bedrijfsregels en afspraken houden. En die regels en afspraken zijn niet altijd menselijk/wenselijk.

Wordt daarom **aan de telefoon nooit emotioneel**: daar bereik je niets mee: niet voor jezelf; en vaak ook niet voor de ander. En de oplossing komt zo ook niet dichterbij. Ben je bang dat je emotioneel wordt: zorg dan dat een ander het gesprek kan overnemen.

Neem daarom bij **belangrijke gesprekken** bij een organisatie zoals UWV, Gemeente en ziekenhuis **altijd iemand mee** die:

- **Je vertrouwt** die je en eventueel ook professioneel kent: als therapeut/persoonlijke begeleider bijvoorbeeld.
- Op de **hoogte is** wat je wilt vragen/vertellen
- Die **aantekeningen** kan maken: welke afspraken volgen uit dit gesprek
- Die het **gesprek** eventueel over kan nemen als het je even te veel wordt; bij een gesprek met een arts bijvoorbeeld, als je van hem slecht nieuws hebt gekregen

Mijn ervaring is dat als je iemand mee neemt die een professionele uitstraling heeft, het gesprek ook beter gevoerd wordt en er **aandachtiger naar jou wordt geluisterd**.

Zorg dat de belangrijke afspraken die je hebt gemaakt **op papier/mail komen** (over en weer) dan heb je iets zwart op wit; waar je later op terug kan komen in het vervolgtraject: dat soms jaren kan duren..... stuur ook altijd een cc aan jezelf (voor een digitaal archief) en **print belangrijke mails altijd uit** en sla deze op in een aparte (digitale en echte) map.

Voorbeeld uit eigen leven

Zo had ik in mijn uitkeringsaanvraag periode een speciale UWV map gemaakt: *digitaal op de pc* en een in de *kast staan* (die kon ik ook meenemen naar gesprekken) met de brieven/prints van het UWV, met de volgende indeling en de laatste bovenaan per tabblad:

- Brieven van UWV
- Brieven /mails naar UWV
- Telefoontjes naar UWV
- afspraken gemaakt met UWV
- Medisch dossier gegevens: medisch en psychisch
- UWV betalingen
- Bezwaarschriften
- FNV brieven/mails
- Rechtbank: brieven en informatie gestuurd voor dossier behandeling
- Diverse onderwerpen

Door het zo te ordenen, hield ik overzicht in het proces van mijn UWV traject en IVA aanvraag; dat in totaal zo'n **vier (!) jaar** heeft geduurd voordat mijn uitkering (en dus mijn inkomen) stabiel was

Maar deze ordening gaf mij **overzicht** en daardoor meer mentale/psychische **rust** in deze onzekere (financiële maar ook emotionele) tijd voor mij. En uiteindelijk heeft het UWV twee dagen voor dat de rechtszaak plaats zou vinden (die ik had aangespannen tegen het UWV via de FNV) mijn IVA aanvraag goedgekeurd.

Had ik dit niet gedaan, dan had ik mogelijk nu geen eigen inkomen gehad. Na mijn WW tijd had ik (door het hoge partnerinkomen) geen ander recht gehad op bijstand of een andere uitkering / inkomen van mijzelf.

Mijn vriend zit door een dwarslaesie in een rolstoel; dus ik ben ook mantelzorger in het dagelijks leven. En met mijn lichamelijke en hersenbependingen kan ik werk lastig volhouden. Dus ik ben nu op mijn 57^{ste} blij met mijn huidige IVA uitkering.

Mijn motto is geworden: *“iemand moet de geraniums toch water geven!”* En door deze cursus te maken en anderen te helpen met het aanpakken van hun zorgen, geef ik ook weer iets terug aan de maatschappij, die voor mijn huidige inkomen zorgt..