

KOM OP voor je eigen belangenorganisatie



Riet van Raaphorst

Kom op
voor je eigen
belangenorganisatie

een werkboek voor
uitkeringsgerechtigden
in belangenorganisaties

Riet van Raaphorst



Werksecretariaat Educatieve
Publikaties, Alkmaar | 1988

Kom op voor je eigen **belangenorganisatie** is van origine een uitgave uit 1988 van destijds het Werksecretariaat Educatieve Publikaties, Alkmaar, in samenwerking met de Commissie Oriënteringsdagen, Utrecht en de Stichting Unieke Producten, Leiden.

De uitgave van dit boek was mogelijk door de Commissie Oriënteringsdagen, Het Koningin Julianafonds, de Commissie Projekten in Nederland, het Centrum voor Zending en Diakonaat, de zusters Ursulinen van Bergen, het RK Wees en Armbestuur Alkmaar.

©Riet van Raaphorst
Eerste uitgave 1988, vormgeving Carla Feijen
Herziene uitgave NOV Publicaties 1996
Herziene publicatie 2014

Illustraties © Ludy Feyen, c/o Beeldrecht, Amsterdam

CIP-GEGEVENS

Raaphorst, Riet van
Kom op voor je eigen belangenorganisatie: een werkboek voor
uitkeringsgerechtigden in belangenorganisaties/Riet van Raaphorst; met tekeningen
van Ludy Feyen.
trefw.: belangenbehartiging, uitkeringsgerechtigden
ISBN 90 71003 10

Over Ludy Feyen:

Dit boek draag ik blijvend een warm hart toe, met plezier heb ik als kunstenaar mensen verbeeld in situaties die ik ook allemaal zelf heb meegemaakt, toen ik samen met Riet onze belangenvereniging oprichtte.

Verbeelding en humor zijn voor mij waar het om gaat, als je goed met elkaar samen wilt werken.

Ik kijk er, na al die jaren, met nog even veel plezier op terug.

Meer van mijn kunst is te zien op www.ludyfeyen.nl

VOORWOORD

In de zomer van 1980 kwam ik voor het eerst in aanraking met het verschijnsel werkloosheid en de problemen die dat mensen oplevert.

Ik trok me die problemen aan, en ging als vrijwilligster met de



uitkeringsgerechtigden samen, aan het werk voor verbeteringen. Ik vond, en vind nog steeds, dat de moeilijkheden waar uitkeringsgerechtigden dagelijks mee te maken hebben, minder groot zouden zijn wanneer de samenleving als geheel dat maar zou willen. Helaas zijn we nog niet zover. De werkloosheid is sinds 1980 zelfs groter geworden en de daarmee samenhangende armoede ook. De uitkeringsgerechtigden en hun bondgenoten binnen de organisaties, zullen dus nog heel wat strijd moeten leveren. En het ziet er naar uit dat hun lotgenoten buiten de organisaties, hun hulp en steun nog wel een tijdje nodig zullen hebben om het hoofd boven water te kunnen houden.

Toen ik enige tijd door een ongeluk uitgeschakeld was, ben ik op het idee gekomen om ten behoeve van het werk en de strijd van de uitkeringsgerechtigden, een werkboek samen te stellen. Een boek waar iedereen iets in moet kunnen vinden, welke taak hij of zij ook vervult of wil gaan vervullen binnen een organisatie. Verder heb ik geprobeerd er een boek van te maken waar je gewoon zelf als mens voor jezelf steun uit kunt halen zodat je er ook in je privéleven plezier van hebt. Deze grondgedachte heb ik getracht tot uitdrukking te laten komen in de titel

“Kom op voor je eigen belangen organisatie”

Zelf geloof ik er namelijk heilig in dat je meer kan bereiken voor anderen als je eerst goed voor jezelf zorgt en als je probeert alle problemen met vertrouwen maar ook opgewekt en krachtig te lijf te gaan.

De tijd zal leren of dit boek de mensen en de organisaties oplevert wat ik bij het schrijven van dit boek voor ogen heb gehad. Dat het een ondersteuner zal blijken te zijn die er altijd is, nooit ziek kan worden en niet kan worden wegbezuinigd. Maar die je altijd, wanneer je maar wenst, eenvoudigweg uit de kast kunt halen.

Riet van Raaphorst

NAWOORD

We schrijven nu 2014. En kijk! Voor uitkeringsgerechtigden zijn de oude tijden weer terug van weggeweest. Weer verliezen veel mensen hun baan, weer zitten gezinnen in de armoede. Er moet dus ook wéér gestreden worden. En als je dat samen doet, sta je ook nu weer sterker!!



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
Nawoord.....	4
INHOUDSOPGAVE	5
1. SCHRIJVEN.....	13
Waarom zelf schrijven.....	13
BRIEVEN.....	13
Vooraf, algemene schrijfregels.....	13
Een brief schrijven in plaats van typen	14
Een brief typen in plaats van schrijven	14
Bereid je goed voor bij het schrijven van je concept	14
Zo zet je stapsgewijs een zakelijke brief in elkaar.....	15
Algemene regels achteraf	16
De envelop	16
HET JAARVERSLAG.....	17
Waarom een jaarverslag maken moet.....	17
Vooraf.....	17
Hoe je stapsgewijs een jaarverslag in elkaar kunt zetten	18
Achteraf.....	19
HET WERKPLAN	20
Vooraf.....	20
Het schrijven van een werkplan	21
Achteraf.....	21
Gouden regels voor de schrijver	22
2. LEZEN	23
Waarom een hoofdstuk lezen	23
DE KRANT.....	24
De krant lezen, een inleiding.....	24
Algemene regels voor het studerend lezen	25
Hoe je exact uit de krant haalt wat er staat.....	26
Het vormen van een eigen mening	27
Ga aan het werk als het kan	27
BRIEVEN.....	28
Het studerend lezen van brieven	28

Het opbergen van brieven.....	28
Omgaan met een brievenboek.....	29
Het inrichten van een brievenboek.....	29
NOTA'S EN VERSLAGEN	29
Het bestuderen van een nota of een verslag.....	29
Het maken van een uittreksel	30
Het bestuderen van een uittreksel.....	30
Het nadenken over de tekst en komen tot een eigen mening	31
Het doorgeven van informatie.....	32
GOUDEN REGELS voor de lezer	33
3. OPBELLEN.....	34
Waarom een hoofdstuk opbellen	34
OPBELLEN	35
Vooraf, algemene opbelregels	35
Zorgen dat je zo min mogelijk overbodige dingen zegt maar ook niets vergeet	35
Opbellen naar instellingen en instanties.....	36
Informatie doorgeven	37
Iemand vragen mee te doen met een activiteit.....	37
Een afspraak maken	38
Een afspraak afzeggen.....	39
OPGEBELD WORDEN	39
Vooraf.....	39
Als naar informatie over de organisatie wordt gevraagd	40
Als iemand informatie vraagt over een bepaalde activiteit.....	41
Als iemand zich wil opgeven voor een bepaalde activiteit	41
Iemand belt om informatie door te geven.....	42
Het aannemen van een boodschap.....	42
Wat te doen als je op een vraag geen antwoord weet.....	43
HET TELEFOONSCHRIFT	43
Het waarom van het gebruik van een telefoonschrift	43
Het gebruik van een telefoonschrift in de praktijk	44
GOUDEN REGELS voor de telefonist.....	45
4. HET KIEZEN VAN EEN TAAK	46
Waarom je met de omvang van een taak en het verdelen van werk met zorg moet omgaan	46
HET OPHEFFEN VAN EEN TEKORT AAN MENSKRACHT EN EEN TEVEEL AAN WERK	47
Twee taken van de leiding:.....	47

Een: orde op zaken stellen	47
Twee: nieuwe mensen zoeken, enthousiast maken en aannemen	48
INFORMATIE VOOR NIEUWE MEDEWERKERS.....	50
Waar je aan moet denken bij een eerste (sollicitatie) gesprek.....	50
Het kiezen van een taak uit een berg van aangeboden werk.	51
Het omgaan met het werk	52
Het omgaan met collega's.....	53
HULP VOOR MEDEWERKERS DIE HET TE DRUK HEBBEN	54
Het organiseren van een rustiger vrijwilligersbestaan.....	54
Hulp voor de leiding bij het herverdelen van werk.....	56
GOUDEN REGELS voor het omgaan met vrijwilligerswerk.....	57
5. ALLES GAAT MIS, MAAR IS DAT WEL ZO?.....	58
Blijmoedig en creatief handelen in probleemsituaties	58
PROBLEMEN ROND DE ORGANISATIE	59
Drie grote problemen die een organisatie kunnen overvallen	59
Het ontbreken van leiding.....	59
Problemen met de huisvesting.	59
Tekort aan financiën.....	59
De verlamme invloed die van een groot probleem kan uitgaan	60
Enige manieren om uit een negatieve spiraal te komen	61
Een nieuwe positieve start kan er zo uit komen te zien:	62
PROBLEMEN MET HET BEREIKEN VAN DE DOELGROEP	63
Wat je ook bedenkt, het lijkt wel of je voor niets bezig bent	63
Wat er tijdens problemen met de doelgroep binnen de organisatie verkeerd kan gaan.....	64
Manieren om uit de problemen met de doelgroep te komen.....	65
PROBLEMEN MET JE COLLEGA'S EN HOE ER MEE OM TE GAAN.	67
Een collega stelt je hevig teleur	67
Je voelt je niet gewaardeerd	68
Ze zitten je steeds in het vaarwater	69
GOUDEN REGELS bij het zoeken naar positieve punten tijdens moeilijke tijden	71
6. LEIDING GEVEN EN HET ACCEPTEREN ERVAN	72
Leiding moet er zijn in iedere belangenorganisatie	72
Leiding geven of leiding krijgen; een kwestie van kunnen en kiezen	73
LEIDING GEVEN.....	74
Moeilijkheden waar je als leider mee te maken kunt krijgen	74
Waar de moeilijkheden vandaan komen en hoe je ze de baas wordt	75

Moeilijkheden vanuit jezelf.....	75
Moeilijkheden vanuit de groep.....	77
Tot slot.....	77
Taken van de leiding.....	78
LEIDING KRIJGEN	79
Het omgaan met de leiding.....	79
GOUDEN REGELS voor het omgaan met leiding geven en leiding krijgen	81
7. VERGADEREN	82
Waarom vergaderen	82
Vergaderen buiten de organisatie is nodig:	82
Vergaderen binnen de organisatie is nodig:	82
EEN VERGADERING ORGANISEREN	83
Extra werkzaamheden rond een vergadering.....	83
Het organiseren van een goede vergaderruimte.....	83
Andere voorkomende taken rond een vergadering.....	84
De vergadering	84
Wanneer vergaderen	84
De agenda samenstellen	85
Hoelang vergaderen	86
DE VERGADERING ZAKELIJK VOORBEREIDEN.....	87
Voor alle deelnemers	87
Voor de voorzitter	88
COMMUNICATIE, DE KUNST VAN ZEGGEN EN VERSTAAN.....	89
Omgaan met communicatie door de voorzitter	89
Elkaar begrijpen, o zo belangrijk	91
Omgaan met communicatie als spreker	91
Omgaan met communicatie als luisteraar	94
DE VERGADERING.....	97
Taken van de voorzitter	97
Een agendapunt aan de orde stellen en inleiden	97
Een discussie op gang brengen	97
De voortgang van een onderwerp en het doel van een agendapunt bewaken	98
De tijd bewaken	99
Een discussie samenvatten	99
Het nemen van een besluit	100
Het afhandelen van de agenda	100
De opening	101

De notulen van de vorige vergadering.....	101
Ingekomen – en uitgaande post.....	102
Mededelingen	103
Wisselende punten.....	104
De rondvraag.....	105
De Sluiting	106
ACHTERAF.....	106
De zorg voor de vergaderruimte	106
Werken met de resultaten van de vergadering	107
GOUDEN REGELS voor de vergadelaar	108
8. NOTULEREN.....	109
Notulen maken, waarom is dat nodig?	109
Wat kun je leren van notulen maken.....	110
Wat heeft je organisatie aan goede notulen	110
Wat kan het de doelgroep (uitkeringsgerechtigden) uiteindelijk opleveren.....	111
DE NOTULIST	111
Notulist of vergadelaar	111
Wat je als notulist moet kunnen	112
Wat men van een notulist mag verwachten	112
VOORBEREIDINGEN VOOR DE VERGADERING	112
Soorten verslagen	112
Hulp bij het kiezen.....	113
Wat moet je weten en waarom	113
Wat je als notulist moet doen.....	114
DE VERGADERING.....	115
Samenwerken met de voorzitter	115
Samenwerken met de andere deelnemers.....	116
Hoe je als voorzitter de notulist kunt steunen.....	116
Hoe je als deelnemer rekening kunt houden met de notulist	117
AANTEKENINGEN MAKEN	118
De presentielijst, een handig hulpmiddel	118
Aantekeningen maken, de eenvoudigste manier	118
Wat schrijf je op en wat niet	119
ACHTERAF.....	120
Het ordenen van je gedachten.....	120
Het ordenen van je papieren	121
Wat te doen als je gegevens mist.....	121

HET UITWERKEN VAN DE AANTEKENINGEN	121
Het verdelen en uitwerken in onderwerpen.....	121
Voorbeeldagenda	122
Werklijst	122
NOTULEN, ZO MOETEN ZE ER UIT GAAN ZIEN	123
Werkwijze:.....	124
Voorbeeld afsprakenlijst.	124
VERSPREIDING VAN DE NOTULEN.....	125
Naar wie moeten de notulen worden verstuurd	125
Wanneer moeten de notulen worden verstuurd.....	125
Opbergen in het archief	126
GOUDEN REGELS voor de notulist.....	127
9. ONDERHANDELEN	128
Wanneer onderhandelen	128
Waarom nog meer onderhandelen.....	128
Kunnen onderhandelen, de voordelen voor jezelf	129
Wat goed onderhandelen oplevert voor de doelgroep	129
Vooraf.....	130
EEN ONDERHANDELINGSGESPREK VOORBEREIDEN	130
Alleen of met een groep onderhandelen	131
Een onderhandelingsgroep samenstellen.....	131
Voor wie het wil leren	133
Een vooroverleg organiseren	133
Wat tijdens het vooroverleg aan de orde moet komen.....	134
HET ONDERHANDELINGSGESPREK	137
Waar je aan moet denken voor het overleg gaat starten	137
Hoe onderhandelen in zijn werk gaat en wat jouw taak daarin is.....	137
Moeilijkheden die je kunt tegenkomen en manieren om er mee om te gaan	141
ACHTERAF.....	145
Wat er in een nagesprek aan de orde moet komen	145
GOUDEN REGELS voor de onderhandelaar	146
10. OMGAAN MET GELD	147
MET GELD OMGAAN VAN EEN ORGANISATIE	147
Wat je daar voor jezelf aan kunt hebben.....	147
Goed met subsidiegeld omgaan betekent veel voor een belangenorganisatie.....	148
Wat het mensen met een uitkering kan opleveren	148

SUBSIDIE AANVRAGEN	149
Vorm een financiële groep	149
Eerste voorbereidingen	150
Het maken van een subsidieaanvraag en een begroting	151
Het berekenen van kosten voor een nieuwe activiteit	151
Het op papier zetten van een begroting	154
Tussen aanvragen en toekennen	154
OMGAAN MET SUBSIDIEGELD.....	155
Maak regels voor het omgaan met bankgeld en kasgeld	156
Werk samen bij het omgaan met geld	157
Maak een financieel jaarplan	158
GOED EN GEMAKKELIJK BOEKHOUDEN	159
Het werken met het tabellarisch kasboek	160
Het werken met grootboekkaarten	161
Verantwoording achteraf	163
HET MAKEN VAN EEN FINANCIËEL VERSLAG	163
GOUDEN REGELS voor het omgaan met geld	164
11. ZELF HULPVERLENEN.....	165
Waarom zelf hulpverlenen.....	165
Wat kan dit werk opleveren voor je zelf	166
Wat kan het uiteindelijk mensen met een uitkering opleveren	167
ZELF HULPVERLENEN.....	167
Wat je als hulpverlener moet weten.....	167
Hoe je aan de nodige informatie komt	168
HET HULPVERLENINGS GESPREK.....	169
Vorbereiding.....	169
De omgeving, zit je prettig?	171
Het gesprek zelf.....	171
Hoe je een gesprek begint.....	171
Richtlijnen voor hulp bij algemene problemen.....	172
Richtlijnen voor hulp bij menselijke problemen	173
Richtlijnen voor hulp bij zakelijke problemen	174
De hulpvrager heeft het verhaal vertelt, wat nu	175
Bepaal zelf de duur van het gesprek	175
Hoe beëindig je een gesprek.....	176
ACHTERAF.....	176
De hulpvrager is weg wat moet je nu doen	176

Wat moet je doorgeven aan wie.....	176
Omgaan met elkaar in de organisatie	177
Omgaan in de organisatie met de hulpverlening.....	178
Omgaan met professionele hulpverleners.....	178
Gouden Regels voor de hulpverlener	181
12. Zelf publiceren	182
WAAROM ZELF PUBLICITEIT MAKEN.....	182
Wat kun je er voor jezelf aan hebben	182
Wat kan het je organisatie opleveren.....	183
Wat kan het uiteindelijk mensen met een uitkering opleveren	184
VOORAF	184
Met wie krijg je te maken.....	184
Bezin je voor je aan het werk gaat	185
Bereid je voor op de effecten van je publiciteit.....	186
Omgaan met gegevens en materiaal	187
Omgaan met elkaar	187
PUBLICITEIT DOOR SCHRIJVEN	188
Kies een manier waarop je publiciteit wilt maken.....	188
Pamflet of folder	189
Het affiche.....	190
Het persbericht.....	190
Hoe je een persbericht geplaatst krijgt.....	191
Hoe je een persbericht aanbied	192
PUBLICITEIT MAKEN DOOR PRATEN.....	193
Het interview met de krant	193
Telefonisch reageren.....	196
Gouden Regels bij het maken van publiciteit	197

SCHRIJVEN



Waarom zelf schrijven

In dit deeltje kom je te weten waar de mogelijkheden liggen om op deze manier – al schrijvende dus – op te komen voor je eigen belangen en voor die van je organisatie. Het laat je zien hoe je in je organisatie met pen en papier aan de slag kunt gaan. Voor een belangenorganisatie is het van groot belang dat er regelmatig brieven en stukken de deur uitgaan. Dit is zo belangrijk omdat schrijven hét middel is om gedachten, wensen en ideeën over te brengen op anderen. En in je eigen woorden. Bovendien blijven woorden staan die je eenmaal zwart op wit hebt neergeschreven. Ze zijn niet meer weg te poetsen of te vergeten. Dit kun je bijvoorbeeld van gesproken woorden niet zeggen. Daar herinnert men zich na een dag meestal nog maar een heel klein gedeelte van.

Jammer genoeg zijn er in de belangenorganisaties niet veel mensen die zin in schrijven hebben. Er zijn er maar weinig die het gevoel hebben het te kunnen en te durven.

Dit kan gemakkelijk veranderen want alles is te leren.

BRIEVEN

Regelmatig zal het voorkomen dat er een brief in elkaar moet worden gezet, of een antwoord op een brief moet worden geschreven.

In dit hoofdstuk kom je te weten hoe je goed en gemakkelijk zo'n uitgaande brief in elkaar zet.

Vooraf, algemene schrijfregels

Deze regels kunnen gebruikt worden voor het schrijven van een brief, een jaarverslag of een werkplan.

- Schrijf geen brief of stuk met de hand zonder dat je zeker weet dat dat ook de bedoeling is.
- Officiële brieven en stukken worden namelijk altijd getypt.
- Bij twijfel dus altijd eerst even vragen!

Een brief schrijven in plaats van typen

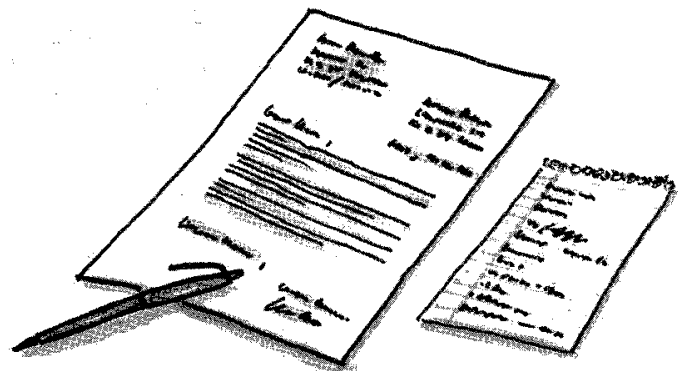
- Zorg voor schoon, net, gelinieerd papier.
 - Gebruik je papier zonder lijntjes, leg er dan een lijntjesblad onder zodat de regels niet scheef op het papier komen te staan.
 - Gebruik je een bladzijde uit een schrijfblok, scheur het blad er dan uit voor je gaat schrijven. Het voorkomt het opnieuw moeten schrijven van een hele bladzijde als het afscheuren na het schrijven mislukt.
- Gebruik een goede, niet lekkende pen.
 - Schrijf netjes en zonder fouten.
 - Zorg ervoor dat je handschrift goed leesbaar is. Een hulpmiddel hierbij is rustig de tijd ervoor nemen en het niet afraffelen.



Een brief schrijven in plaats van typen

Een brief typen in plaats van schrijven

- Zorg voor schoon, wit papier.
- Typ zorgvuldig en zonder fouten. Gebruik geen moeilijke taal, maar zoveel mogelijk je eigen woorden. Je eigen stijl is het prettigst en gemakkelijkst te schrijven. Maar ook het plezierigst te lezen.
- Gebruik geen afkortingen. Lang niet iedereen kent de afkortingen die je zelf heel gewoon vindt.
- Gebruik niet teveel woorden. Schrijf kort maar vriendelijk.



Bereid je goed voor bij het schrijven van je concept

- Door de tijd te nemen en een lekker schrijfplekje te zoeken. De een zal het gewoon thuis in de huiskamer prettig werken vinden, de ander zit liever in de bibliotheek of in een café.
- Door je te realiseren dat je niet alleen voor jezelf schrijft, de ontvanger moet kunnen begrijpen wat je bedoelt.
- Door een kladje te maken. Zet hierop puntsgewijs wat je wilt schrijven.
- Door er een voorbeeldbrief uit het archief bij te nemen. Kijk maar gewoon hoe een ander het gedaan heeft. Ben je het eens met de manier waarop? Wat let je om de goede dingen eruit over te nemen?

- Door je niet te lang af te vragen hoe je beginnen moet. Begin maar gewoon door op te schrijven wat je denkt.
- Door je te realiseren dat het best een aantal keren fout kan gaan voor je tevreden bent over het resultaat. Laat je dus niet te gauw op je kop zitten maar zet door.



Zo zet je stapsgewijs een zakelijke brief in elkaar

- Naam en adres van de afzender.
- Voor als je organisatie niet over eigen briefpapier beschikt: zet links boven in de hoek: naam, adres, telefoonnummer en giro en/of banknummer van je organisatie.
- Naam en adres van de geadresseerde.
- Sla enige spaties of lijnen over en schrijf of typ de naam en het adres van degene aan wie je schrijft. Je kunt dit ook aan de rechterkant van de brief zetten. Het komt dan ter hoogte van de laatste regel van je eigen adres te staan.
- Plaatsnaam en datum.
- Sla enige spaties of lijnen over en schrijf of typ aan de linkerkant de plaatsnaam en datum. Ook dit kun je aan de rechterkant zetten maar zorg er dan voor dat het precies onder het vorige komt te staan.
- De aanspreektitel.
- Sla enige spaties of lijnen over en schrijf of typ de aanspreektitel (Geachte heer/mevrouw, Geacht College, Beste mensen,). Je ziet dat het eerste woord met een hoofdletter wordt geschreven. Het tweede woord krijgt alleen een hoofdletter als het een naam is.
- De aanhef.
- Sla enige spaties of lijnen over en begin met het schrijven van je eerste zin.
- Begin de zin met een hoofdletter.
- Enige voorbeelden omdat beginnen vaak zo moeilijk is:
 - Zojuist ontvingen wij Uw brief...
 - Deze brief is een reactie op...
 - Met veel genoegen kunnen wij u meedelen...
 - Tot onze spijt moeten wij u meedelen...
 - Doel van deze brief is u mee te delen dat...
 - Volgende week - datum, dag, uur, plaats, organiseren wij...
 - Hierbij delen wij u mede dat...

- De eigenlijke briefinhoud.
- Begin hiervoor op een nieuwe regel en leg kort en duidelijk uit waarom je deze brief schrijft. Moet je brief een antwoord op een ontvangen brief worden, neem dan de ontvangen brief erbij. Zoek de punten die beantwoord moeten worden op en zet ze op een kladje. Werk punt voor punt af bij het beantwoorden.
- Voor het schrijven van een brief met eigen onderwerpen werk je op dezelfde manier.
- Moet je brief een aanvraag, een verzoek, een klacht of een aanmerking bevatten, dan is dit de plaats om dat te vermelden.
- De slotzin.
- Begin de slotzin (Met vriendelijke groeten, Hoogachtend, Met de meeste hoogachting,) op een nieuwe regel. Zoals je ziet eindigt de zin met een komma.
- Het is erg belangrijk dat je de juiste slotzin gebruikt. Bij twijfel: zoek het op in het archief of vraag het even.
- Naam en ondertekening.
- Sla een paar lijnen of spaties over. Zet de naam voluit en foutloos rechts in het midden of recht onder de plaatsnaam en datum. Let er op dat de ruimte tussen de tekst en de geschreven of getypte naam groot genoeg is voor het schrijven van een handtekening.
- Het is erg belangrijk dat de juiste naam/namen onder de brief komt/komen te staan. Bij twijfel altijd informeren.

Algemene regels achteraf

- Laat je schrijfsel altijd door een of een paar mensen lezen voor je het wegstuurt. Wie weet heb je een fout over het hoofd gezien. Soms ziet een ander dat er iets korter of beter geformuleerd had kunnen worden. Verander alleen als je echt ziet dat het nuttig of nodig is.
- Maak van je schrijfsel altijd een kopie voor het archief.
- Stuur het geschreven of getypte exemplaar (het origineel) op.
- Houd, ook bij het versturen van je schrijfsel, rekening met de ontvanger. Het tijdstip waarop het ontvangen (moet) worden kan heel belangrijk zijn.



verzenden

De envelop

Adresseer de envelop duidelijk, foutloos en leesbaar. Vergeet daarbij de postcode niet, dit bevordert een snelle afwikkeling door de postbezorger.

Zorg voor voldoende porto en plak de postzegel altijd rechts bovenaan.

Zet speciale aanduidingen (Persoonlijk, Per expres, Aantekenen) links

bovenin de hoek. Zet de naam van je organisatie links onderaan of op de achterkant.



HET JAARVERSLAG

Een jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in het reilen en zeilen van de organisatie in het afgelopen jaar. Een jaarverslag is dus eigenlijk een stukje geschiedenis van de organisatie, vastgelegd op papier.

Waarom een jaarverslag maken moet

Om een aantal redenen zal er jaarlijks een verslag moeten worden gemaakt van het doen en laten van de organisatie. Of het echt noodzakelijk is vraagt men zich nogal eens af. Vooral als je met weinig mensen bent en je je realiseert hoeveel tijd en werk er in die klus gaat zitten.

Toch zul je er als organisatie niet onderuit kunnen jaarlijks zo'n verslag te produceren omdat:

- Het vaak een eis is van de subsidiegever. Tesaamen met een financieel verslag, een begroting en een werkplan kan het bij de subsidieaanvraag gevoegd worden.
- Het nodig is voor het beleid van een organisatie. In het jaarverslag is zwart op wit te zien hoe het de organisatie vergaan is in het afgelopen jaar. Het is dus een goede manier om er achter te komen wat binnen de organisatie goed gaat en waarmee je verder moet. Maar ook laat het zien wat niet goed gaat en wat veranderd of gestopt moet worden.
- Het inzicht geeft in de organisatie en het werk naar de buitenwereld. Men kan lezen hoe het de organisatie vergaan is, wat er aan werk gedaan is en wat de plannen zijn.



Vooraf

- Een jaarverslag schrijven is niet zo'n gemakkelijke klus. Om het goed te doen komt er nogal iets bij kijken, zie maar...
 - Een jaarverslag is alleen een visitekaartje voor de organisatie naar buiten, als het duidelijk en netjes is uitgevoerd.
 - Een jaarverslag moet prettig zijn om te lezen. Het zal daarom in een korte en zakelijke stijl geschreven moeten worden.

- Een jaarverslag moet alle belangrijke informatie van het afgelopen jaar bevatten. Het zal daarom moeten worden samengesteld uit alle mogelijke gegevens zoals notulen van vergaderingen, post en archief.
- Een jaarverslag moet vaak op een bepaalde tijd klaar zijn. Zonder goede planning vooraf kom je in tijdnood zodat het moeilijk kan worden een goed product te leveren.
- Zoals je ziet is er dus nogal wat voor nodig om deze klus tot een goed einde te brengen. Maar er is een troost. Het hoeft geen dik boekwerk te worden. Aan een paar A-viertjes heb je vaak al genoeg om al het noodzakelijke kwijt te kunnen. Het gaat niet om de hoeveelheid maar om de inhoud.
- Verder is het natuurlijk ook niet zo dat je al het werk perse alleen zou moeten doen. Je kunt een groepje samenstellen en de taken verdelen, dan gaat het snel en is het nog gezellig ook.



...je hoeft niet alles alleen te doen...

Hoe je stapsgewijs een jaarverslag in elkaar kunt zetten

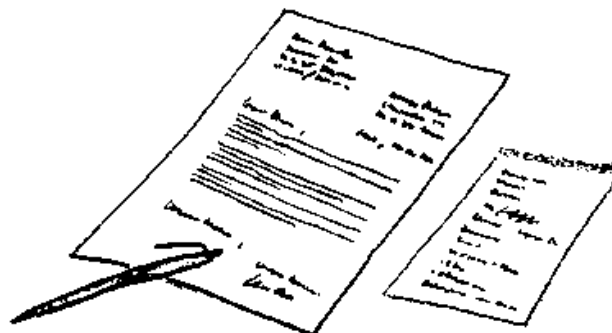
- Lees de algemene schrijfregels door. Net als bij het schrijven van een brief komt bovenaan te staan: de naam, het adres, het telefoonnummer en het giro- of banknummer van je organisatie.
- Daaronder plaatsnaam en datum.
- Schrijf daaronder een inleiding waarin je de lezer laat zien om wat voor een stuk het hier gaat.
 - Een eerste zin van deze inleiding zou als volgt kunnen luiden: "Voor u ligt het verslag van de werkzaamheden over het jaar... van ..."
- Geef daarna kort en duidelijk informatie over het reilen en zeilen van de organisatie in het afgelopen jaar. Vermeld:
 - De doelstelling van de organisatie. Leg uit wat de organisatie doet en voor wie ze dat doet. Komt het werk ten goede aan alleen de eigen doelgroep of hebben ook anderen er voordeel van?
 - Vervolgens een uitleg over de wijze waarop het beleid van de organisatie tot stand komt. Vertel hierbij over de vergaderingen, bijeenkomsten en contacten die er (met wie?) zijn geweest en die belangrijk bleken voor het handhaven of het veranderen van beleid.
 - Dan een uitleg over hoe en door wie de organisatie wordt geleid. Vermeld hier dus ook de bestuurssamenstelling.
 - Dan een met redenen omkleed overzicht van de groei en/of achteruitgang van de organisatie als geheel. Hierbij kun je denken aan veranderingen bij de huisvesting, medewerkers, bestuurssamenstelling, inkomsten, belangstelling achterban, activiteiten, enzovoort.

- Daarna mededelingen over contacten die er zijn geweest met de overheid en met andere organisaties en instellingen. Wat ermee bereikt is of waarom ze geen nut hadden.
- Dan eventueel mededelingen over acties waaraan is deelgenomen.
- Vervolgens informatie over de achterban. Vertel met welke mensen je in je organisatie te maken kreeg. Waren dat bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden in het algemeen of alleen bijstandsvrouwen of WAO'ers.
- Schrijf dan op of het goed of slecht is gegaan met het aantal bezoekers maar ook waar de bezoekers vandaan kwamen. Kwamen ze alleen uit je eigen woonplaats of ook uit andere plaatsen en zo ja, vermeld de plaatsnamen.
- Geef daarna een afzonderlijke beschrijving van alle activiteiten van het afgelopen jaar. Begin bij de beschrijving van iedere activiteit op een nieuwe regel en sla tussen de verschillende activiteiten telkens een paar regels over. De beschrijving kun je als volgt doen. Vermeld:
 - De naam van de activiteit.
 - De doelstelling en of die gehaald/niet gehaald werd en waardoor dat kwam.
 - Door wie en voor wie deze activiteit werd opgezet, geleid en gerund.
 - Wat verder goed/niet goed is gegaan in het afgelopen jaar, waardoor dat kwam en wat het heeft opgeleverd.
- Schrijf daarna nog een kort slotwoord. Je zou bijvoorbeeld kunnen eindigen met de volgende slotzin: 'Wij hopen dat dit verslag u inzicht heeft gegeven in de werkzaamheden van...'
- Sla een regel over en schrijf op: de plaatsnaam, een komma en het jaartal.
- Hieronder komen tot slot de namen en de handtekeningen van de beleidsmensen (bijvoorbeeld bestuursleden, voorzitter en secretaris) te staan.

Achteraf

Wat je nu hebt gemaakt, is nog slechts een concept (een ontwerp, een plan). Dit concept zal eerst gelezen en goedgekeurd moeten worden door de beleidsmensen in je organisatie. Pas daarna mag het worden vermenigvuldigd en weggestuurd.

- Zorg bij het vermenigvuldigen voor voldoende exemplaren. Je kunt er de komende periode nog veel plezier van hebben.
- Volg de aanwijzingen op uit het hoofdstukje: 'Algemene regels achteraf'



HET WERKPLAN

In het jaarverslag heb je laten zien wat er in het afgelopen jaar gebeurd is in je organisatie. In het financieel jaarverslag maak je duidelijk wat de kosten en baten zijn. (Zie Omgaan met geld).

In een werkplan maak je als organisatie kenbaar:

- Wat je plannen zijn voor het komende jaar.
- En wat de verwachte kosten zullen zijn.

Vooraf

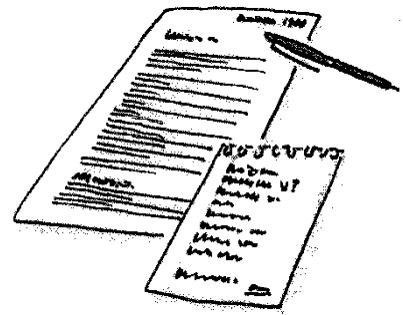
- In het werkplan moet komen te staan:
 - Met welke activiteiten je organisatie het komende jaar wenst door te gaan.
 - Met welke nieuwe activiteiten men wil gaan starten en wat de verwachte kosten hiervan zullen zijn.
 - Voor het verkrijgen van financiële gegevens moet je natuurlijk bij de penningmeester zijn of bij de financiële groep.
- Bespreek met de leiding welke activiteiten er in het werkplan moeten worden opgenomen.
- Maak een kladje met de onderwerpen en de trefwoorden die erbij horen.
- Houd bij het beschrijven van iedere activiteit rekening met de volgende aandachtspunten:
 - Leg uit waarom de activiteit moet doorgaan of moet worden opgezet. Bijvoorbeeld: er is vraag naar of verwacht je organisatie dat er behoefte aan is?
 - Vertel wanneer de activiteit zal gaan plaatsvinden en hoe vaak.
 - Schrijf op waar je de activiteit wilt gaan houden.
- Vermeld bij het beschrijven van iedere activiteit meteen bijzonderheden.
 - Bijvoorbeeld: schrijf er meteen bij dat je een andere ruimte nodig hebt als dat zo is. Maar ook: wat voor ruimte dan en wat je eventueel al op het oog hebt.
 - Vermeld voor wie de activiteit georganiseerd gaat worden en wie de activiteit gaat runnen.
- Schrijf in ieder geval bij iedere nieuwe activiteit wat je verwacht wat het voor de doelgroep zal gaan opleveren.
- En vergeet vooral niet het runnen van de organisatie zelf als activiteit te bespreken. Ook hier moet duidelijk worden gemaakt hoeveel vrijwilligers er zijn en wat ze gaan doen. Maar ook wat de te verwachten kosten zijn.



... bespreek met de leiding welke activiteiten erin worden opgenomen

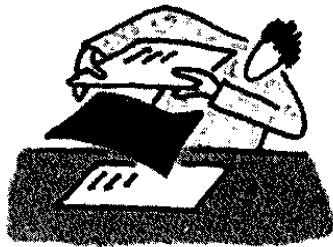
Het schrijven van een werkplan

- Lees het hoofdstuk: 'Vooraf, algemene schrijfregels' door.
- Indeling van het stuk van boven naar beneden.
 - Naam, adres, telefoonnummer van je organisatie.
 - Vermelding: 'Werkplan' en datum.
 - Inleiding: Schrijf hierin in het kort waar dit papier bij hoort (jaarverslag, financieel verslag).
 - Vermelding van de activiteiten stuk voor stuk. Begin iedere activiteit op een nieuwe regel met een spatie ertussen.
 - Slotwoord. Je kunt volstaan met een paar krachtige woorden waarin je hoop op een goed en vruchtbaar jaar doorklinkt.



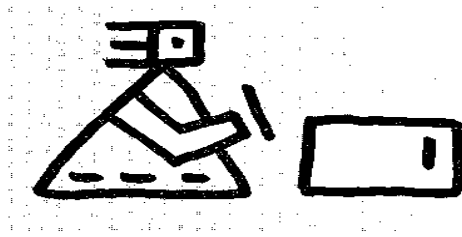
Achteraf

- Wat je geschreven hebt is een concept werkplan. Net als bij het jaarverslag, zal dit ontwerp weer eerst moeten worden goedgekeurd voordat het kan worden opgestuurd.
- Zorg ook hier weer voor voldoende exemplaren zodat je er voldoende hebt en er in een keer mee klaar bent.
- Volg de aanwijzingen op uit het hoofdstuk: 'Algemene regels achteraf'

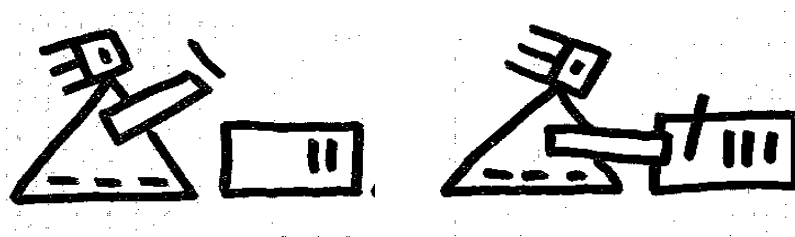


... altijd een doorslag ...

GOUDEN REGELS VOOR DE SCHRIJVER



- Begin op tijd met alles wat je moet schrijven. Hou bij het berekenen van de benodigde tijd rekening met de tijd die vereist is voor het informatie verzamelen, het op papier zetten, het laten lezen door anderen of het beoordelen door de leiding of de ledenvergadering, het veranderen, het opnieuw uittypen, het vermenigvuldigen en versturen.
- Zoek een lekker schrijfplekje waar je geconcentreerd kunt werken.
- Vraag je niet te lang af hoe je moet beginnen. Begin maar gewoon met wat je zeggen wilt. De volgorde en de zinsbouw kunnen later verbeterd worden.
- Gebruik geen afkortingen, ingewikkelde zinnen of moeilijke woorden. Schrijf zoveel mogelijk in je eigen stijl.
- Zorg ervoor dat de inhoud voor jezelf duidelijk is, pas dan kun je het ook een ander duidelijk maken.
- Bouw een schrijfsel onderwerp voor onderwerp op.
- Laat het klad altijd eerst lezen door iemand anders. Bij gebrek aan tijd kun je natuurlijk ook iemand opbellen en het voorlezen.
- Vraag bijtijds hulp of steun van anderen.
- Zorg ervoor dat het geheel een visitekaartje wordt voor je organisatie. Dit houdt in dat de inhoud informatief en duidelijk is en dat het er verzorgd en aantrekkelijk uitziet.



Hoofdstuk 2

LEZEN



Waarom een hoofdstuk lezen

Het bevreemd je misschien dat dit boek een hoofdstuk lezen bevat. Lezen kunnen we toch allemaal?

Toch heb ik voor een hoofdstuk lezen gekozen en wel om je op de hoogte te kunnen brengen van een speciale manier van lezen: *het studerend lezen*. Dit is een manier van lezen waar je veel voordeel van kunt hebben bij het werken in een belangenorganisatie.

Dagelijks komt er bij jouw organisatie nieuws binnen via de post, bladen, kranten en notulen. Vaak zal er van je worden verwacht dat je het leest. Maar niet alleen dat. Men verwacht ook van je dat je over het gelezene nadenkt, je er een oordeel over vormt en met dat oordeel wat doet. Je wordt bijvoorbeeld gevraagd mee te gaan vergaderen, iets op papier te zetten of mee te gaan naar een of andere actie. Je zult op zo'n verzoek niet meteen durven ingaan als je denkt te weinig af te weten van een onderwerp.

Dit hoeft natuurlijk niet zo te blijven. Je kunt leren om op een eenvoudige manier veel over een zaak te weten te komen.

Een goede en snelle manier is veel lezen. Maar lezen zoals wij gewoon zijn te doen is niet de juiste manier om te weten te komen hoe een zaak precies in elkaar steekt. Het is niet goed om even snel over wat letters heen te kijken zodat je in grote trekken te weten komt waar de tekst over gaat. Je moet om wat te leren, studerend kunnen lezen. En dit is een heel andere manier van lezen. In dit hoofdstuk kom je te weten hoe je het snel en gemakkelijk onder de knie kunt krijgen.

Ik noem de manier die hier wordt uitgelegd de **lees-puzzel-manier**.

Ik noem dat zo omdat deze manier van lezen een zoekmanier is. Door aan de hand van vragen te zoeken in een tekst, kun je exact vinden wat die in de tekst staat.

Puzzelen dus, wat soms een spannend karwei kan zijn.

Door de gevonden antwoorden op papier te zetten, kun je snel komen tot een eigen, exact inzicht in de tekst.

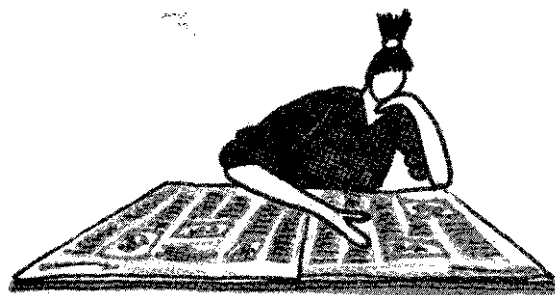
Aan het uittreksel van de tekst kunnen jij of anderen in je organisatie veel hebben. Denk hierbij aan het snel doorlezen van die paar regels...

- Voor een vergadering of bespreking.
- Bij het verslagen maken.
- Bij het uitleggen van bepaalde standpunten en zaken.
- Enzovoort.



DE KRANT

Concentratie en geduld zijn dingen die je jezelf leren kan. Het leren onder de knie krijgen van deze twee vaardigheden heb ik in deze lees-puzzel-methode ingebouwd. Met deze methode kun je bovendien moeilijke zinnen en woorden leren begrijpen.



De krant lezen, een inleiding

De krant krijgt iedereen regelmatig in handen. Er zijn mensen die aan het lezen ervan wel verslaafd lijken. Er zijn echter ook heel veel mensen die kranten lezen maar moeilijk vinden.

- Moeilijkheden waar je bij het krantlezen mee kan zitten zijn ...
 - Dat je moeite hebt met de krantentaal. Op de eerste plaats zijn daar de vele moeilijke woorden waar je over struikelt. Verder kom je in de krant veel ingewikkelde, moeilijke en lange zinnen tegen. Ben je eindelijk aan het eind van een lange zin gekomen, dan weet je vaak het begin niet meer.

- Dat je je moeilijk kunt concentreren. Tijdens het lezen wordt je al snel afgeleid door mensen of geluiden om je heen. Je houdt het daarom ook niet lang vol en legt de krant weg.
- Dat je te weinig geduld hebt en denkt dat het vanzelf moet kunnen gaan. Het gaat je te langzaam. Je wordt er kriebelig van. Want ondanks dat je er een tijd mee bezig bent, snap je soms nog niet waar het precies over gaat.
- In al deze gevallen is de kans groot dat je maar ophoudt met kranten lezen.
 - Of je beperkt je tot het lezen van de koppen. Regelmatig merk je dan dat zo'n krantenkop je op een dwaalspoor heeft gebracht. De kop is namelijk bedoeld om de aandacht van de lezers te trekken en kan met de werkelijke inhoud wel eens weinig van doen hebben.
 - Op deze manier kom je nooit ergens goed achter. Dat zal je vaak kwaad maken maar dat helpt niet. Het enige dat helpt is om artikelen in zijn geheel te leren lezen.



- snel afgeleid -

Algemene regels voor het studerend lezen

Wanneer je hebt besloten iets op de lees-puzzel-manier te gaan lezen, begin dan met je deze regels ter harte te nemen.

- Lees wat je wil lezen van boven naar beneden, woord voor woord, regel voor regel en alinea voor alinea. Voor ongeduldige mensen zal dit een hele klus zijn. Maar oefen het iedere dag opnieuw zodat je het onder de knie krijgt.
- Lees met papier, pen en vragenlijst bij de hand. Vragenlijsten vind je in dit hoofdstuk bij ieder beschreven onderwerp.

- Reserveer in het begin regelmatig tijd om met studierend lezen bezig te zijn. Probeer er gewoon dagelijks wat aan te doen, al is het maar een half uur.
- Lees altijd met een woordenboek bij de hand. Zoek de betekenis van elk moeilijk woord meteen op. Je zult er versteld van staan hoeveel woorden iets anders betekenen dan je vermoedde.



Hoe je exact uit de krant haalt wat er staat

- Neem het artikel waar je meer over wilt weten voor je.
 - Lees het artikel een keer rustig van boven naar beneden door.
 - Neem je bloknoot en je pen voor het opschrijven van de gegevens uit het artikel.
 - Dit werkje moet heel precies gebeuren. Je mag er niets zelf bij bedenken. Alles wat je opschrijft moet letterlijk in het artikel staan. De gegevens in jouw blok en in het artikel zijn dus precies hetzelfde.
- Om er achter te komen wat er exact in het artikel staat, kun je het antwoord noteren op de volgende vragen:
 - Wat is er gebeurd of wat is er gezegd?
 - Wie heeft er wat gedaan of wie heeft wat gezegd?
 - Waar gebeurde het of waar werd wat gezegd?
 - Wanneer gebeurde het of wanneer werd het gezegd?
 - Waarom gebeurde het of waarom werd het gezegd?
- Bij voorstellen kun je je afvragen
 - Wie heeft er voordeel van en waarom?
 - Wie heeft er nadeel van en waarom?
 - Wie is er (nog meer) voor het voorstel en wat willen deze mensen precies?
 - Wat houdt dat andere voorstel in en waarom stelt men dat voor?
 - Wie is er (nog meer) tegen, wat willen zij dan precies en waarom?
- En verder kun je je nog afvragen
 - Zijn er verwachtingen en zo ja, welke?
 - Dus: wie gaat er wat doen of wie is van plan er wat te gaan zeggen?

- Besteed niet al te veel tijd aan het uitpuzzelen van een bericht.
 - Wat je niet snapt, dat snap je dan (nog) maar niet. Ga gewoon de volgende dag verder.
 - Een van de wonderen van deze methode is namelijk dat je iedere dag meer leert. Dagelijks zie je meer wat het een met het ander te maken kan hebben. Het kan zelfs voorkomen dat je ineens iets glashelder ziet wat je gisteren nog totaal duister was. En ook dat je erachter kwam op een plaats waar je het geheel niet verwachtte.



Het vormen van een eigen mening

Je hebt nu alles mooi op een rijtje staan. Je weet wat er is gebeurd en misschien ook wat er verder gaat gebeuren.

Nu moet je erover gaan denken wat volgens jou goed is voor jouw organisatie en het werk van je organisatie. Denk erover na ...

- Wie volgens jou goed of niet goed heeft gehandeld.
- Hoe je de zaak volgens jou ook kunt bekijken.
- Wat er volgens jou gedaan zou moeten of kunnen worden en wie dat dan zou moeten of kunnen doen.
- Wat je er zelf aan zou kunnen of willen doen.

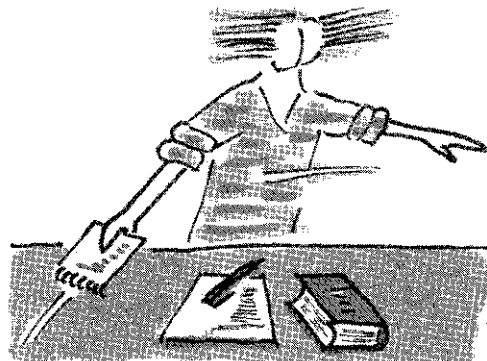
Ga aan het werk als het kan

Iets doen wanneer je ziet dat het nodig is, is lang niet altijd mogelijk.

Bekijk het echter wel altijd. Te vaak worden dingen nagelaten waardoor er niets gebeurt. Handel niet zoals de meesten die wachten tot een ander (en dat is meestal niemand) het doet.

Overleg wel altijd eerst met anderen voor je zelf aan de slag gaat. Ze kunnen je steunen of je laten zien dat je niet helemaal op het juiste spoor zit. In beide gevallen kun je daar veel voordeel van hebben.

Dus: kom je tot de slotsom dat er iets moet gebeuren, aarzel dan niet en ga er achteraan.



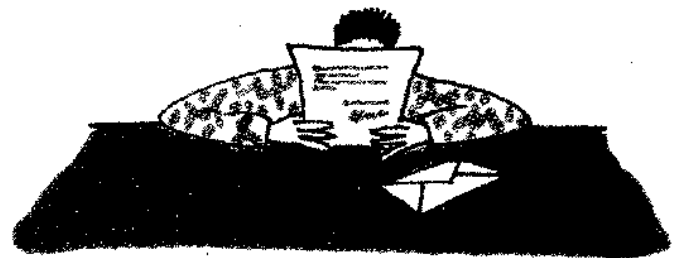
BRIEVEN

Het studerend lezen van brieven

Stel, je wilt wat gaan doen bij de administratie of het verwerken van de post. In zo'n geval is het prettig als je de kunst verstaat van het snel kunnen zien wat er in een brief staat.

Deze kunst is ook gemakkelijk en snel te leren met de lees-puzzel-methode. Het gaat als volgt:

- Lees voor je begint de 'Algemene regels voor het studerend lezen' door.
- Maak een uittreksel door de antwoorden op de volgende vragen op te schrijven:
 - Wie schreef de brief?
 - Aan wie is de brief gericht?
 - Wanneer is de brief geschreven?
 - Wanneer is de brief binnen gekomen?
 - Wat is het onderwerp of wat zijn de onderwerpen die behandeld worden?
 - Wat wordt er over ieder onderwerp gezegd aan waarheden en aan beweringen?
 - Wat verwacht de schrijver van jou of van je organisatie?
 - Geef zonodig informatie uit de binnengekomen brieven door aan anderen.



Het opbergen van brieven

Bij een organisatie moeten binnengekomen en uitgaande brieven altijd goed bewaard en op welke tijd ook, teruggevonden kunnen worden. Er bestaan verschillende manieren om brieven op te bergen. Welke manier je kiest hangt af van wat je zelf het handigst vindt.

Een paar regels moeten echter altijd in acht genomen worden.:

- De brieven moeten bij elkaar in een map opgeborgen worden.
- Je moet kunnen zien wat de ingekomen brieven en wat de uitgaande brieven zijn.
- De brieven moeten ordelijk, bijvoorbeeld op datum worden opgeborgen.
- Verder is het bijzonder handig om dagelijks de binnengekomen en uitgaande brieven in te schrijven in een brievenboek.

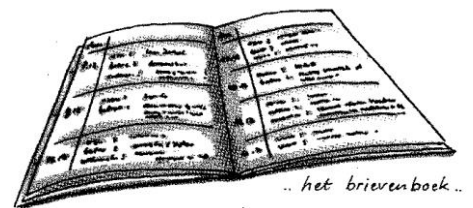
Omgaan met een brievenboek

Een brievenboek is een hulpmiddel om snel en gemakkelijk brieven die ooit zijn binnengekomen, terug te vinden. Bovendien is het een mogelijkheid om te kunnen zien waar de ingekomen brieven over gingen.

De aanschaf. Je kunt hiervoor een officieel brievenboek aanschaffen. Dit is verkrijgbaar in de boekhandel en niet goedkoop. Je kunt echter ook van een gewoon schrift een brievenboek maken.

Het inrichten van een brievenboek

- Zet bovenaan verdeeld over de bladzijde met flinke letters: DATUM- VAN – AAN – BETREFT- (eventueel) AFHANDELING.
- Neem de brieven op volgorde van binnenkomst en schrijf in het schrift ...
 - Onder DATUM: De datum waarop de brief is binnengekomen.
 - Onder VAN: Wie de brief geschreven heeft.
 - Onder AAN: Aan wie de brief geadresseerd is.
 - Onder BETREFT: Het onderwerp, het waarom van de brief in zo weinig mogelijk woorden.
 - Onder AFHANDELING: Wat er verder met de brief moet gebeuren.



NOTA'S EN VERSLAGEN

Het bestuderen van een nota of een verslag

Uit nota's en verslagen is vaak veel informatie te halen. Ze kunnen daarom van groot nut zijn voor jezelf en je organisatie. Des te meer je ze leest, des te meer je te weten kunt komen. En des te meer je weet, des te waardevoller werk je kunt gaan doen.

Vaak zijn het echter dikke pakken papier die niet bepaald noden tot er lekker in te gaan zitten lezen. Bovendien zijn ze vaak niet gemakkelijk te lezen. De schrijver heeft zich in dat geval niet bekommerd om de toekomstige lezer. De tekst staat soms ook vol moeilijke woorden en ingewikkelde zinnen. Het resultaat hiervan is dat weinig mensen zin hebben om zich erin te verdiepen.

Zolang iedereen er zo over blijft denken blijft veel waardevolle informatie verborgen. Jij kunt er wat aan doen door gewoon zo'n rapport, nota of verslag op te pakken en eraan te beginnen. Op de lees-puzzel-manier kan het nog een leuk en interessant werkje worden ook.

Te weten komen wat er in zo'n 'stuk' te lezen staat en ermee werken op de goede manier, bestaat bij deze methode uit vier onderdelen.

- Een uittreksel maken van kernpunten uit het stuk.
- Het doorlezen – bestuderen – van die kernpunten. Dit om inzicht te krijgen wat er precies staat in het stuk.
- Het nadenken over wat je zelf en je organisatie zouden kunnen hebben aan de gegevens die je nu in kernpunten voor je hebt.
- Het doorgeven aan anderen binnen je organisatie van de informatie die je gevonden hebt met eventueel jouw eigen ideeën erbij.

Het maken van een uittreksel

Een uittreksel is een korte samenvatting van een heel verhaal. Het is eigenlijk een verzameling van alle belangrijke punten uit een verhaal. Om aan die belangrijke punten te komen moet je gaan speuren in de tekst.



- Neem de tekst waarvan je de precieze inhoud wilt weten voor je.
- Lees voor je begint de 'Algemene regels voor het studierend lezen' door.
- Zoek daarna in de tekst het antwoord op de volgende vragen en schrijf de antwoorden eventueel op...
 - Aan wie is het geschrevene gericht en waarom?
 - Door wie is het geschreven en waarom?
 - Wanneer is het geschreven en waarom juist in deze tijd of periode?
 - Over welke plaats wordt geschreven en waarom?
 - Waarom is het stuk geschreven, met welk doel of om welke reden? Wat is het onderwerp, over wie of wat gaat het?
 - Welke feiten (dus waarheden) worden verteld over het onderwerp?
 - Welke meningen (dus wat de schrijver er persoonlijk van vindt) worden gegeven over het onderwerp?

Het bestuderen van een uittreksel

Je kan voor een vergadering of bespreking feiten uit een uittreksel in je hoofd willen hebben. Een gemakkelijke en snelle manier is dan het bestuderen van je uittreksel. Dit kun je doen op de volgende manier...

- Lees de punten die je hebt opgeschreven aandachtig door.
- Vertel aan jezelf waar het verhaal over gaat.
- Stel jezelf de vragen uit het hoofdstukje 'Het maken van een uittreksel'. Kun je op die vragen het antwoord geven, dan weet je dat de tekst goed in je hoofd zit.



*.. tekst goed
in je hoofd..*

Het nadenken over de tekst en komen tot een eigen mening

Je hebt nu een stuk onder handen van iemand anders.

Je hebt gelezen hoe de schrijver de dingen ziet en beoordeelt. Dat hoeven jouw ideeën of de ideeën van je organisatie echter helemaal niet te zijn.

Het is dus belangrijk om de tekst nog eens goed te bekijken en uit te zoeken wat je er zelf van vindt.

Je kunt dat bijvoorbeeld doen door te bedenken ...

- De schrijver beweert dit of dat:
 - dat is zo want ...
 - of, dat klopt op die en die punten volgens mij niet want ...
- De schrijver is duidelijk ergens op uit:
 - ik ben het helemaal met zijn/haar denkwijze eens omdat ...
 - of: ik vind dat hij/zij op dat en dat punt niet op de goede weg zit omdat ...
- Verder kun je nog bij alles wat je in het stuk leest, vragen maken beginnend met het woordje:
 - - wie
 - - wat
 - - waarom
 - - wanneer
 - - waardoor
 - - welk
 - - hoe

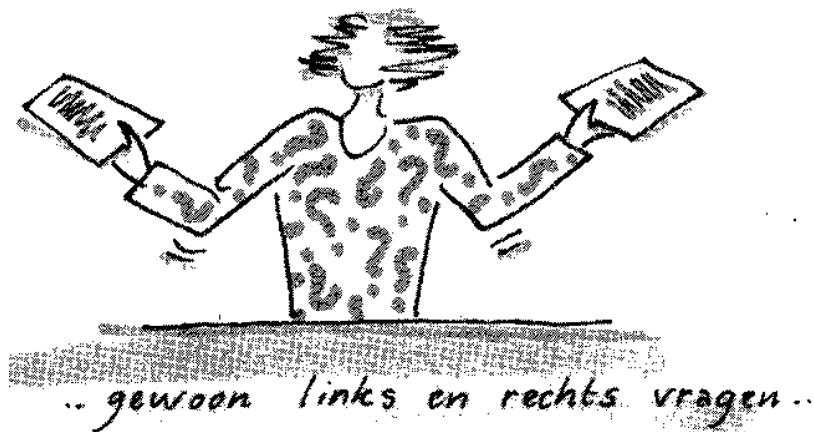
Het doorgeven van informatie

Je bent nu wat te weten gekomen en hebt er al zelf over nagedacht.

Het kan goed zijn als je die informatie hierna doorgeeft aan anderen. Wat je precies moet doorgeven en aan wie is moeilijk te zeggen. Dat zul je zelf uit moeten zoeken. Het is echter niet zo moeilijk om daar achter te komen. Vraag gewoon links en rechts wie er wat aan de informatie kan hebben.

Neem vervolgens contact op met die mensen of organisaties en vertel wat je ontdekt en geleerd hebt. Je kunt dit kort en krachtig doen aan de hand van je uittreksel.

Bewaar het uittreksel zorgvuldig. Zelf heb ik soms na jaren nog plezier van wat ik eens in het kort opschreef.



GOUDEN REGELS VOOR DE LEZER



- Leg lange stukken leeswerk die er moeilijk uitzien niet meteen weg. Probeer je met behulp van dit hoofdstuk eens te verdiepen in een tekst.
- Bedenk dat ook lezen niet vanzelf gaat. Goed lezen vraagt net als alles wat je wilt weten of leren, tijd en aandacht.
- Probeer belangrijke of leerzame dingen die je leest te onthouden voor later. Dit kun je doen door van datgene wat je leest een uittreksel te maken.
- Gebruik bij het maken van een uittreksel de in dit hoofdstuk aangegeven vragen.
- Werk als je van een tekst wat wil leren, altijd volgens dezelfde volgorde: Maak een uittreksel van kernpunten uit de tekst. Bewaar het uittreksel op een plaats waar je het gemakkelijk terug kunt vinden. Gebruik het uittreksel bij alle gelegenheden waarbij de door jou bestudeerde onderwerpen aan bod komen.
- Vorm eigen ideeën en standpunten. Dat kun je onder andere doen door bij alles wat je leest, jezelf zoveel mogelijk vragen te stellen.
- Lees bij het lezen van de krant niet alleen de koppen. Ze geven vaak de inhoud van een bericht niet weer.
- Geef zo mogelijk de informatie die je gevonden of geleerd hebt, door aan anderen.
- Probeer iets te doen met wat je gelezen of geleerd hebt.
- Wanhoop niet te snel als het allemaal wat langer duurt dan verwacht. Kijk steeds naar wat het je al heeft opgeleverd.
- Wees daar blij mee en zet door. Succes!



OPBELLEN



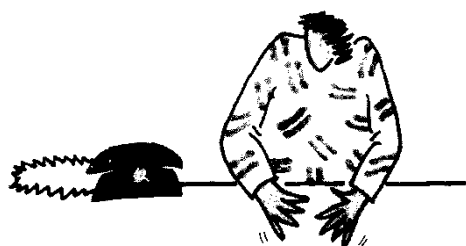
Waarom een hoofdstuk opbellen

Er moet heel wat geregeld worden om een organisatie goed te laten lopen. Veel zaken zullen persoonlijk en mondeling moeten worden afgehandeld. Maar als het om kleine zaken gaat is het regelen per telefoon prettig omdat dat gemakkelijker en sneller gaat.

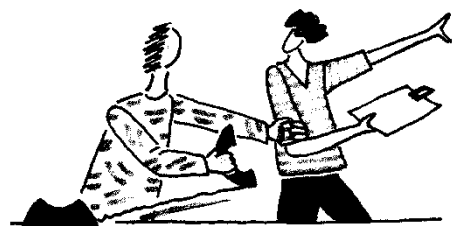
Jammer genoeg gaat het zaken regelen per telefoon niet altijd even goed. Opbellen in opdracht is namelijk voor veel mensen verre van gemakkelijk. Soms kan het iemand zo moeilijk lijken om naar vreemde mensen op te bellen dat de klus telkens weer wordt uitgesteld. Meer dan eens komt er van dat gesprek uiteindelijk helemaal niets terecht. En weer is er een afspraak die misloopt of een klus die niet goed gedaan wordt.



- de klus uitgesteld -



Ook met het beantwoorden van de telefoon hebben nogal wat mensen het moeilijk. Ze laten deze taak dan graag over aan anderen. En die anderen zijn meer dan eens degenen die het al zo druk hebben, wat de kans op het mislukken van zaken weer verhoogt.



- de taak aan een ander overlaten -

Vandaar dit hoofdstuk zodat iedereen die het horen wil, te weten kan komen hoe je moeilijkheden rond het opbellen onder de knie kunt krijgen.

OPBELLEN

Vooraf, algemene opbelregels

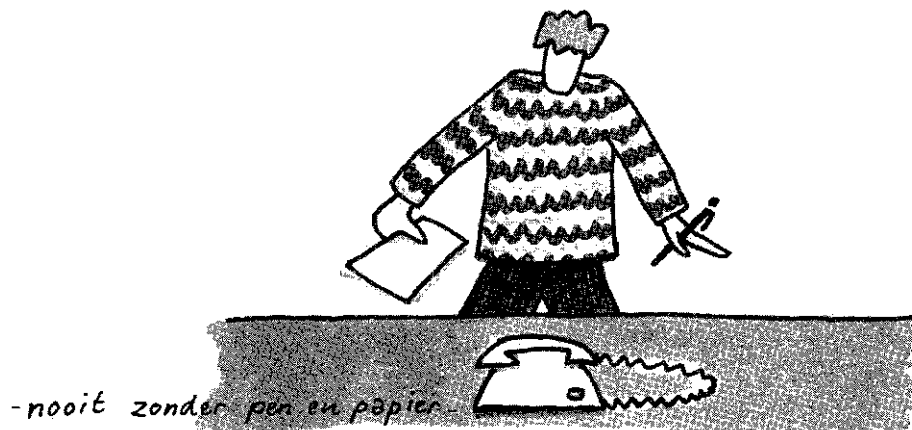
Stel het opbellen niet uit maar doe het zo snel mogelijk.

Bereid je goed voor door...

- Nooit op te bellen zonder pen en papier bij de hand.
- Je vooraf te realiseren wat je zeggen of vragen moet als je iemand anders dan degene die je spreken wilt, aan de telefoon krijgt.
- Het van te voren maken van een gesprekslijstje. Op deze manier heb je op alle tijden van de dag de gegevens voor een gesprek bij de hand. Het opbellen zelf kun je dan doen wanneer je over voldoende tijd en gelegenheid beschikt.
- Houd een zakelijk gesprek altijd zo kort en zakelijk mogelijk.

Hulpmiddelen om te zorgen dat je zo min mogelijk overbodige dingen zegt maar ook niets vergeet, zijn...

- Denk van te voren na over waar het gesprek precies over zal moeten gaan.
- Schrijf heel in het kort alles op wat je zeggen of vragen wilt (een gesprekslijstje maken).
- Ga tijdens het gesprek niet op een ander onderwerp over voor je de zaak waarvoor je belt hebt afgehandeld.
- Noteer tijdens of na het bellen in het kort de resultaten van het gesprek.
- Gebruik hiervoor eventueel een telefoonschrift. Op deze manier blijven waardevolle telefoongegevens bewaard.
- Geef na het gesprek nuttige informatie zo snel mogelijk door aan mensen die met die gegevens iets kunnen en zullen doen.



Opbellen naar instellingen en instanties

- Neem de algemene opbelregels door.
- Je kunt je op het gesprek het beste voorbereiden door van te voren op te schrijven:
 - Naam en afdeling van degene die je spreken wilt.
 - Dat wat je de ander precies wilt zeggen of vragen.
 - Eventueel dossier-, aansluitnummer of andere gegevens die mogelijk gevraagd worden. Denk hierbij ook aan je geboortedatum, voorletters en postcode.
- Je zult vaak een vlug pratende telefoniste aan de telefoon krijgen. Vertel hieraan je verhaal niet.
 - Beperk je door alleen te vragen naar de persoon of de afdeling die je hebben moet.
 - Je zult bij het doorverbinden soms lang moeten wachten. Houd je lijst met gegevens, pen en papier bij de hand. Dit is belangrijk voor als je plotseling wordt doorverbonden en je met je hoofd al met andere dingen bezig bent.
 - Je zult soms met iemand doorverbonden worden die niet de persoon is die nodig hebt. Om er achter te komen of je de juiste persoon te pakken hebt, kun je vragen: Bent u de meneer/mevrouw die gaat over....? Zo voorkom je dat je je hele verhaal twee keer moet vertellen. Het spaart je tijd en geld.
 - Vertel je verhaal of stel je vraag zo kort en duidelijk mogelijk. Schrijf altijd de naam op van degene die je te woord staat. Dit kan voor later wel eens belangrijk blijken te zijn. Als je de naam niet goed hebt verstaan, vraag er dan naar.
 - Vraag naar zijn/haar rechtstreekse telefoonnummer als je denkt deze persoon nog eens nodig te hebben en schrijf het op.
 - Luister goed naar wat er gezegd wordt. Soms zul je niet alles meteen verstaan of begrijpen. Vraag rustig het nogmaals te zeggen of uit te leggen.
 - Vraag door tot je tevreden bent en laat je niet afschepen. Je hebt recht op alle informatie die jij voor jouw zaak nodig hebt. Ga er gewoon vanuit dat de bereidheid om informatie door te geven er wel is.
 - Schrijf tijdens of na het gesprek alle kernpunten en vooral alle afspraken uit het gesprek kort op. Deze aantekeningen kunnen je altijd later van pas komen.



Informatie doorgeven

- Doe zo'n klus altijd zo snel mogelijk. Je hoeft dan niet steeds bij jezelf te denken: 'Oh ja, dat moet ik ook nog doen.' En verder voorkom je dat de mededeling te laat of niet op de goede plaats terecht komt.
- Handel doortastend en...
 - Neem voordat je belt de algemene opbelregels door.
 - Bel op en geef aan de ander je mededeling vriendelijk maar wel kort en duidelijk door. Hou je bij de zaak en haal er geen andere dingen bij.
- Noteer tijdens het gesprek of na afloop je gedane taak in het telefoonschrift. Zo is het meteen voor jou en voor iedereen duidelijk dat jij je taak gedaan hebt.



Iemand vragen mee te doen met een activiteit

- Neem de algemene opbelregels door.
- Realiseer je van te voren wat je zeggen zal als je iemand anders dan degene die je nodig hebt, aan de telefoon krijgt.
- Schrijf van te voren in het kort op waar je voor belt. Probeer je daarom voor te stellen wat de persoon in kwestie zal willen weten bij het stellen van jouw vraag.
- Een ander hulpmiddel bij het maken van een lijstje, is antwoord geven op de volgende vragen:
 - Wat wordt er van de persoon in kwestie verwacht? Schrijf op: de precieze werkzaamheden, de tijd, de datum, de dag, op welke plaats, met wie, voor wie, hoe, waarvoor en waarom je (juist) deze persoon nodig hebt.
 - Wat heb je de persoon in kwestie te bieden? Je moet bijvoorbeeld duidelijk aan kunnen geven of er een onkostenvergoeding en dergelijke tegenover staat of niet. Maar ook hoe die persoon daar dan aan kan komen. Denk hierbij aan: of er een begroting van de kosten ingeleverd moet worden, waar en bij wie. Of reiskosten voorgesloten moeten worden en tot wanneer. Of er materiaal voorhanden is en hoe men daar aan kan komen.



- Bel de persoon in kwestie op en vertel vriendelijk, kort en zakelijk waar jij voor belt.
- Vraag vervolgens of er wensen of verlangens zijn van zijn of haar kant. Er kunnen wensen naar voren komen waar jij niet bij stil hebt gestaan en waar je eerst over moet denken of waarover je moet overleggen met anderen. Zeg in zo'n geval dat je er over moet denken of praten en bel later terug.
- Maak met de persoon in kwestie duidelijke afspraken. Noteer deze en/of geef ze door.



Een afspraak maken

- Neem de algemene opbelregels door.
- Realiseer je van te voren wat je zeggen zal als je iemand anders dan degene die je nodig hebt, aan de telefoon krijgt.
- Schrijf daarom van te voren in het kort op wat je wilt zeggen. Denk daarbij aan...
 - Waarvoor en voor wie of wat je een afspraak wilt maken.
 - Wie er bij de komende activiteit nog meer betrokken zullen zijn.
 - Waar, op welke tijd, dag, plaats, de persoon in kwestie wordt verwacht.
 - Eventueel wat voor activiteit (en) er van de ander wordt (worden) verwacht.
 - Of de ander kan rekenen op onkosten of reisvergoeding en hoe hij of zij daar aan kan komen en wanneer.
- Bel zo mogelijk op een rustig en gunstig moment op. Zeg wie je bent en eventueel namens wie je belt.
 - Vertel waarvoor je belt en vraag daarna of alles duidelijk is. Leg zonodig nog wat uit of vertel waar en bij wie de ander aan de nodige informatie kan komen.
- Noteer meteen de resultaten van het gesprek en geef ze zonodig door.



.. iemand anders aan de telefoon gekregen..

*..vertel
waarvoor
je belt..*



Een afspraak afzeggen

- Dit doe je op dezelfde manier als in de hierboven beschreven hoofdstukken.
- Bedenk hier echter bij het maken van je gesprekslijst...
 - Wat de oorzaak van het misgaan van de afspraak is.
 - Eventueel naar waar en wanneer de afgelaste activiteit is verplaatst. (Zie: Het maken van een afspraak.)
- Bied zonodig je excuses of die van je organisatie aan.
- Vraag de ander of je de volgende keer weer op hem of haar kunt rekenen.
- Noteer de resultaten van het gesprek en geef ze zonodig door.

OPGEBELD WORDEN

Vooraf

Zo op het oog lijkt het alsof je je niet kan voorbereiden op binnenkomende telefoontjes. Voor een deel is dat natuurlijk waar. Je weet nooit door wie je opgebeld wordt en wat er gevraagd of verteld zal worden.

Toch kun je je wel degelijk wapenen tegen het plotseling geconfronteerd worden met vreemde mensen en onverwachte vragen. En dat is niet eens moeilijk. Het kost je alleen wat belangstelling, tijd en inspanning. Als je wilt, kun je al snel zover komen dat je iedereen gemakkelijk en goed te woord kunt staan.

Kennis vergaren voor je een rinkelende telefoon pakt, is hier het geheim. Voor je allerlei vragen naar behoren kunt beantwoorden en om jezelf zeker te voelen, zul je namelijk goed op de hoogte moeten zijn.

Ga om dat te bereiken daarom eerst op onderzoek uit en schrijf de gegevens op in een schrijfblok of schrift. Als je dit schrift daarna altijd meeneemt naar de telefoon dan heb je ook altijd alles wat je moet weten bij de hand.

Hoe je aan je informatie komt en hoe je handelt aan de telefoon zal ik je vertellen aan de hand van een paar voorbeelden.

..je weet nooit wie..



Als naar informatie over de organisatie wordt gevraagd

- Zoek van te voren uit en schrijf op...
- Naam, adres, telefoonnummer en openingstijden van je organisatie.
- Naam, functie en tijden van aanwezigheid van mensen uit de organisatie die belast zijn met een bepaalde taak. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de bestuursleden en degenen die de activiteiten runnen.
- Hoe lang de organisatie bestaat en voor wie (doelgroep) zij is opgericht.
- Wat de doelstelling is en wat er gedaan wordt om aan de doelstelling te voldoen.
- Welke activiteiten er plaatsvinden. (zie hoofdstuk: 'Men vraagt informatie over een bepaalde activiteit.'
- Met wie de organisatie contacten onderhoudt, wat voor soort contacten het zijn en waarom. Denk hierbij ook aan contactpersonen buiten de organisatie waar je zondig informatie kunt vragen voor jezelf en voor de mensen die vragen hebben.
- Op welke manier de organisatie aan geld komt.
- Waar de organisatie gevestigd is en hoe je er kunt komen. Vermeldt hierbij eventueel bus en/of tramlijnen en verdiep je erin hoe men er per fiets kan komen. Maar denk ook aan parkeergelegenheid, vooral met betrekking tot gehandicapten.
- Wat er voor de medewerkers aan immateriële en materiële voordelen zijn. Denk hierbij aan het kunnen opdoen van allerlei vaardigheden. Aan de mogelijkheid om directe informatie te kunnen krijgen over allerlei onderwerpen. Maar denk bijvoorbeeld ook aan onkosten- en reiskostenvergoeding en verzekering. Aan de mogelijkheid voor het krijgen van werkmateriaal, ondersteuning en begeleiding tijdens de leerperiode en kinderopvang.
- Op welke plaatsen er nog medewerkers/sters nodig zijn en wat er binnen de organisatie verder nog leeft aan wensen en verlangens.
- Onderzoek of er folders over de organisatie bestaan en wat erin staat.
- Bereid jezelf extra voor op de volgende manier:
- Informeer hoe men binnen de organisatie gewoonlijk omgaat met vragen om informatie.
- Ga eens kijken en luisteren hoe anderen het doen.
- Tijdens het gesprek: Geef de opbeller antwoord op zijn/haar vragen. Informeer of er nog vragen overgebleven zijn en beantwoord die zo goed mogelijk. Wat je niet weet, dat weet je niet. (zie hoofdstuk: wat te doen als je op een vraag geen antwoord weet.)
- Bied eventueel een folder aan of een uitgebreid informatiegesprek.
- Achteraf:
- Schrijf de afspraken en de resultaten van het gesprek op in het telefoonschrift. (Zie het hoofdstuk: 'Het telefoonschrift.')
- Doe alles wat je beloofd hebt zo snel mogelijk.



.. luister hoe anderen
het doen ..

Als iemand informatie vraagt over een bepaalde activiteit

Om op zo'n vraag een goed antwoord te kunnen geven, zul je zoveel mogelijk informatie over de activiteiten moeten verzamelen.

- Zoek daarom van tevoren uit en schrijf op:
 - Welke activiteiten er momenteel gehouden worden en welke er gepland zijn voor de komende tijd. Met activiteiten bedoel ik alle activiteiten die er binnen de organisatie zijn. Hieronder kun je bijvoorbeeld rekenen de spreekuren, cursussen, creatieve activiteiten, vergaderingen, bijeenkomsten, acties, enzovoort.
 - Wanneer, op welke dagen en uren ze gehouden worden en hoe vaak per week of per maand.
 - Waar de activiteiten gehouden worden en hoe men er kan komen. Noteer bus/tramlijnen die in de buurt stoppen. Zoek verder uit hoe men er van verschillende kanten van de stad per fiets kan komen. En verder of het gebouw toegankelijk is voor gehandicapten en of er een aangepast toilet is en parkeergelegenheid.
 - Welke onderwerpen er per activiteit aan bod komen, hoe men aan de onderwerpen komt en hoe men er mee omgaat.
 - Voor wie de activiteiten bedoeld zijn en wie de leiding ervan heeft.
 - Wat de kosten zijn van de activiteiten zelf, van de reis erheen, van bijvoorbeeld de koffie en verder de kosten van eventueel aan te schaffen materiaal.
- Schrijf verder op:
 - Of er wel of geen kinderopvang is. Hoe laat de deur open en dicht gaat. Vakantie- en feestdagen waarop de activiteiten stilliggen. En zo kun je vast nog meer vragen verzinnen.
 - Hoe, waar en wanneer men zich op kan geven.
 - Vraag bij de projecten na of je alles wat nodig is aan informatie hebt opgeschreven en vul je lijst eventueel aan.
- Je bent nu volkomen in staat om op de gestelde vragen antwoord te geven.



Als iemand zich wil opgeven voor een bepaalde activiteit

- Houd je schrift met de informatielijst bij de hand. (zie vorige hoofdstuk)
- Vertel desgevraagd datgene wat je weet over de activiteit waar naar gevraagd wordt.
- Informeer of de beller zelf nog vragen heeft.

- Noteer tijdens of na het gesprek de naam en verdere benodigde gegevens van de beller.
- Noteer de resultaten en de gemaakte afspraken uit het gesprek.
- Geef de gegevens zo snel mogelijk door aan de mensen van het project.

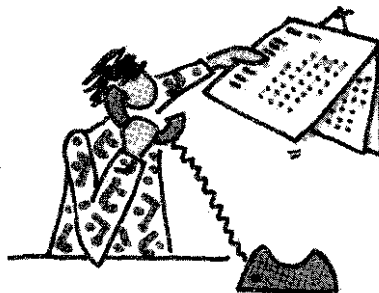
Iemand belt om informatie door te geven

- Leid degene die belt niet af door met eigen verhalen te komen.
- Luister goed naar wat aan de andere kant van de lijn gezegd wordt.
- Noteer in het kort:
 - Waar het bericht over gaat.
 - Voor wie het bestemd is.
 - Wat men verwacht wat er gedaan wordt met de mededeling.
- Herhaal het bericht om te zien of je het goed begrepen hebt.
- Bedank de beller en geef de informatie zo nodig aan anderen door.

Het aannemen van een boodschap

Regelmatig zal het voorkomen dat mensen bellen om iemand te spreken die afwezig is of zit te vergaderen. Ga in een dergelijk geval als volgt te werk:

- Vertel dat degene naar wie gevraagd wordt, er niet is of niet te storen is.
- Vertel wanneer diegene wel te bereiken is, waar en hoe.
- Bied eventueel aan de boodschap aan te nemen. Schrijf op:
 - Naam en telefoonnummer van de beller. Vraag het gewoon nog een keer als je het niet goed verstaan hebt.
 - In het kort de boodschap zelf. Maak er bovendien een gewoonte van om voor je de telefoon weer neerlegt even snel de boodschap te herhalen. Dit om te controleren of je alles juist hebt begrepen en verstaan.
 - Eventuele afspraken die je met de beller gemaakt hebt. Beloof bijvoorbeeld om de boodschap en/of de vragen door te geven aan degene voor wie het bestemd is. Vertel eventueel wanneer en hoe. Het is handig om ook deze afspraken nog eens te herhalen om fouten te voorkomen.
 - Geef de boodschap zo snel mogelijk door aan degene waar het voor bedoeld is.



.. vertel wanneer ..

Wat te doen als je op een vraag geen antwoord weet

Voel je nooit opgelaten als je eens iets niet weet. Ten eerste kun je niet alles weten. Ten tweede kun je alles wat je niet zomaar weet, uitzoeken. Er zijn heel wat plaatsen waar je informatie kunt vinden.

- Denk maar eens aan:
 - Mensen om je heen die reeds lang in de organisatie rondlopen.
 - Deskundigen of vertrouwenspersonen van buiten de organisatie.
 - Folders en brochures over allerlei onderwerpen.
 - Informatieboekjes van de gemeente en allerlei organisaties, instellingen en instanties.
 - Organisaties, instellingen en instanties zelf. Bel ze gewoon op om informatie te vragen. (Zie: 'Opbellen naar instellingen en instanties'.)
- Handel als volgt als je een antwoord niet weet:
 - Zeg gewoon dat je op dit moment helaas het antwoord niet kunt geven.
 - Probeer de beller toch van dienst te zijn. Mogelijkheden daarvoor zijn: Vraag een ogenblik geduld en vraag wat je niet weet na bij iemand in je buurt en geef het antwoord alsnog. Bied aan het uit te zoeken. Noteer naam, telefoonnummer en eventueel een gunstige tijd waarop je terug kunt bellen. Zoek het uit en bel terug.



HET TELEFOONSCHRIFT

Het waarom van het gebruik van een telefoonschrift

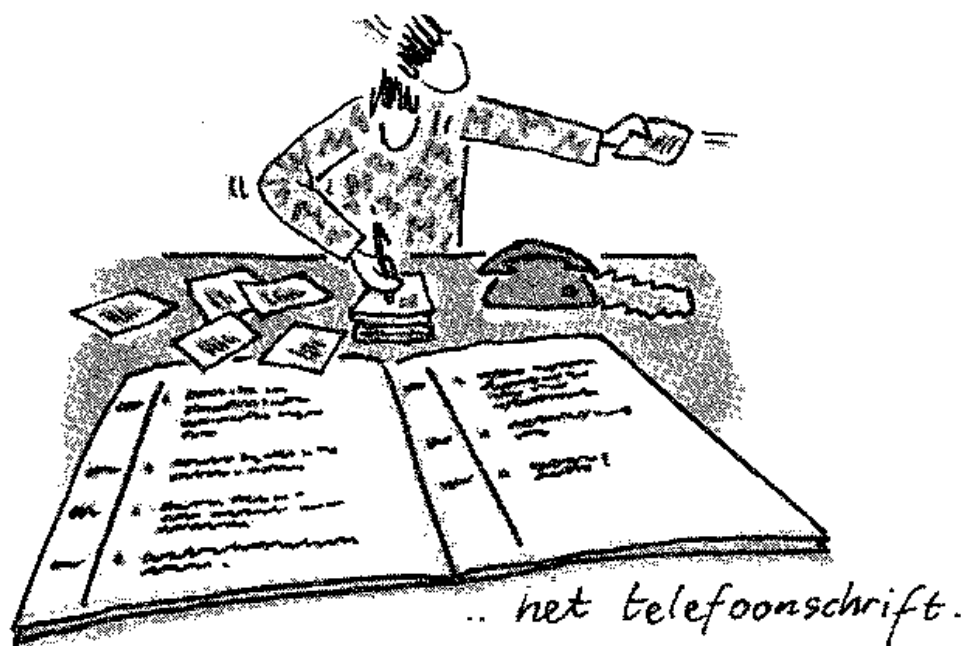
Een telefoonschrift is een schrift waarin alle ingekomen en uitgaande telefoontjes worden genoteerd. Het werken ermee heeft veel voordelen voor een organisatie. Een voorwaarde voor het verkrijgen van een zo volledig mogelijk overzicht is wel dat iedereen van het schrift gebruik moet maken.

Maar dan geeft het je ook de mogelijkheid:

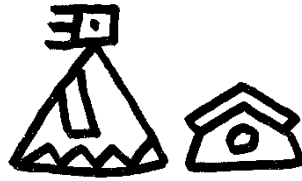
- Om telefonisch geregelde afspraken en telefonisch binnengekomen informatie te verzamelen en nog jaren te bewaren.
- Ooit binnengekomen informatie en afspraken gemakkelijk terug te vinden.
- En zaken die door de een zijn begonnen, door een ander te laten voortzetten

Het gebruik van een telefoonschrift in de praktijk

- Geef het schrift een vaste plaats. Uit praktisch oogpunt is een plaatsje naast de telefoon het meest geschikt.
- Zorg daarnaast voor een goed schrijvende pen en wat memoblaadjes voor het doorgeven van mededelingen en afspraken.
- Zet bij het in gebruik nemen van een nieuw schrift, datum en jaartal voor op de kaft en ook op de zijkant. Zo kun je ze op volgorde als boeken in je boekenkast opbergen.
- Begin iedere dag op een nieuwe bladzijde en zet dag en datum bovenaan de bladzijde.
- Schrijf tijdens of direct na het bellen op:
 - Je naam zodat iedereen kan zien wie het telefoontje heeft gepleegd of aangenomen.
 - De naam van degene aan de andere kant van de lijn.
 - De titel van het onderwerp waarover gesproken wordt en de belangrijkste gegevens daarover.
 - De afspraken die over en weer gemaakt worden. Zet er duidelijk bij wie wat heeft beloofd.
- Sla tussen elk telefoontje een regel over om aan te geven waar de gegevens van een nieuw telefoontje beginnen. Als extra teken kun je voor de kantlijn nog een tekenetje zetten.
- Onderstreep eventueel de titels van de onderwerpen om ze later gemakkelijker terug te kunnen vinden.
- Schrijf eventueel boodschappen of mededelingen voor anderen op een memoblaadje en geef dat zo snel mogelijk door.



GOUDEN REGELS VOOR DE TELEFONIST

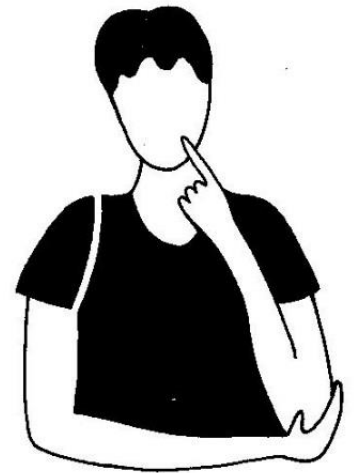


- Stel het opbellen niet uit tot later maar doe het zo snel mogelijk. Zo kun je er voor zorgen dat zaken die gedaan moeten worden, ook gebeuren.
- Probeer jezelf te ontwikkelen tot een zelfstandig en deskundig medewerker/ster. Steek ten behoeve daarvan tijd en aandacht in het verzamelen van informatie over de organisatie en het werk dat ze doet.
- Probeer zoveel mogelijk te leren van anderen. Kijk en luister hoe zij met telefoneren omgaan en pas de dingen die jou goed lijken zelf ook toe.
- Ga goed om met degene aan de andere kant van de lijn. De beste manier om te bepalen wat goed is, is te bedenken hoe je zelf graag behandeld zou willen worden.
- Bel niet op voor je je goed hebt voorbereid op het gesprek. Houd je hierbij aan de algemene opbelregels.
- Blijft een telefoontje van iemand die je beloofd had terug te bellen te lang uit, bel dan zelf op en wacht niet tot het te laat is.
- Noteer alle afspraken en gedane mededelingen in het telefoonschrift. Maak hiervan gebruik in verslagen en in brieven aan instellingen en instanties.
- Breng meteen de namen, adressen en telefoonnummers die je te horen krijgt onder in het adressenbestand.
- Zenuwachtigheid en angst voor de telefoon zullen niet van de ene op de andere dag over zijn. Je goed voorbereiden op ieder gesprek en het steeds weer doen, zullen je er echter zeker overheen helpen.



Hoofdstuk 4

HET KIEZEN VAN EEN TAAK

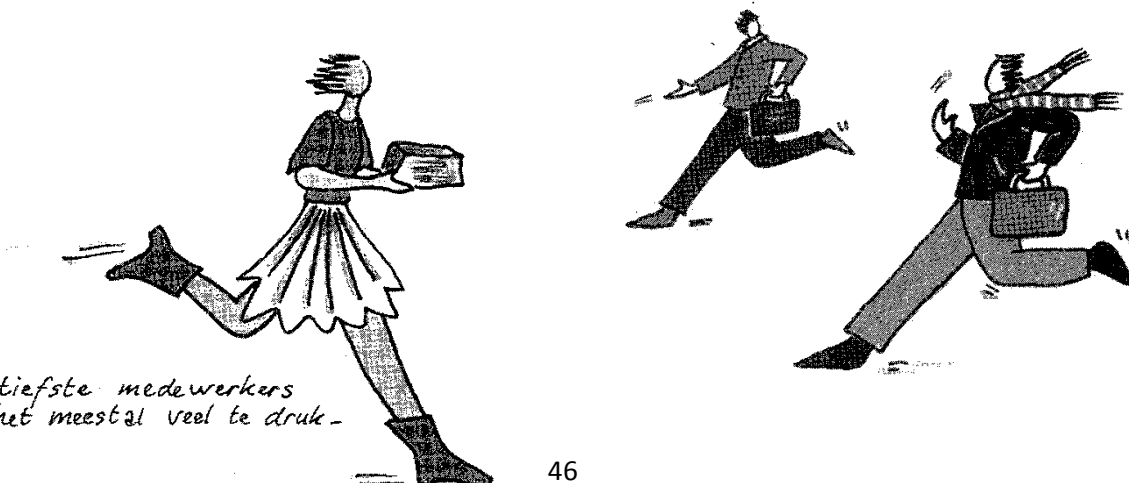


Waarom met de omvang van een taak en het verdelen van werk met zorg moet worden omgegaan

Bijna altijd kampt een organisatie met een tekort aan menskracht. Veel van het werk blijft daardoor liggen. Dit teveel aan werk voor te weinig mensen bezorgt de organisatie heel wat problemen. De actiefste medewerkers bijvoorbeeld, hebben het meestal veel te druk en dit schrikt vaak anderen weer af om hun diensten aan de organisatie aan te bieden.

Hier is wat aan te doen. En hoe daar wat aan gedaan kan worden, wordt duidelijk in dit hoofdstuk.

- Op de eerste plaats zul je zien dat het een taak van de leiding is om duidelijkheid te krijgen en om orde op zaken te stellen. Daarnaast wordt aangegeven hoe ze nieuwe mensen erbij kunnen krijgen en enthousiast kunnen maken.
- En nieuwe mensen die bij een organisatie willen gaan werken, komen te weten hoe ze te werk moeten gaan bij het kiezen van een taak. Wat ze over het algemeen moeten kunnen en wat ze kunnen eisen.
- Actieve mensen die het op dit moment nog veel te druk hebben, krijgen aangereikt hoe ze zichzelf en elkaar kunnen bevrijden van een te hoge werkdruk.
- In dit hoofdstuk zal bovendien te vinden zijn hoe binnen de organisatie het werk blijvend beter verdeeld kan worden.



- de actiefste medewerkers hebben het meestal veel te druk -

HET OPHEFFEN VAN EEN TEKORT AAN MENSKRACHT EN EEN TEVEEL AAN WERK

Twee taken van de leiding:



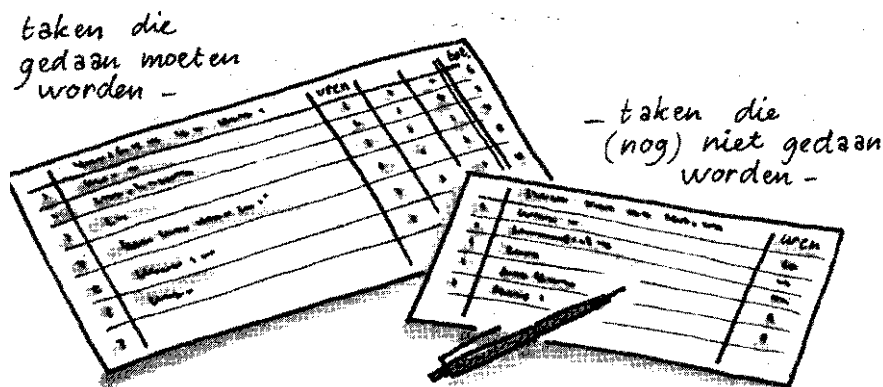
Een: orde op zaken stellen

De leiding van een organisatie heeft als taak verder te kijken dan vandaag en morgen. Daarom zijn zij de eerst aangewezen personen om zich met het probleem van het tekort aan menskracht en het teveel aan werk bezig te houden.

En zodoende: als je bij de leiding hoort en het in jouw organisatie nodig is, vat dan moed, praat erover en ga aan het werk op de volgende manier:

- Organiseer tijd om tot verbeteringen te kunnen komen. Dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Je zult het soms zelfs ten koste van andere activiteiten moeten doen. Op het eerste oog lijkt het net alsof er nog meer werk bijkomt. Maar bedenk hierbij dat alles, en ook zeker nadenken en plannen maken, nu eenmaal tijd kost.
 - Rooster de tijd in die je ervoor nodig hebt. Doe het zo mogelijk op een vaste dag, op een vaste tijd en met een paar vaste mensen.
 - Leg een en ander goed en duidelijk uit aan de andere leden van de groep zodat je medewerking krijgt. Des te eerder zal het werk klaar zijn, iets waar iedereen straks de vruchten van gaat plukken.
- Onderzoek en zet op papier:
 - Al het werk dat er gedaan moet worden als je aan de doelstelling wilt voldoen.
 - Al het werk dat niet gedaan wordt omdat er geen tijd of voldoende menskracht voor is.
 - De geschatte tijd (werkuren) die per taak nodig is om een taak goed te kunnen vervullen.
 - Het aantal mensen dat er (voor het geheel en per taak) nodig zal zijn om al het werk te kunnen doen.

- Maak hierna een lijst van:
 - Al het werk dat al gedaan wordt.
 - De tijd (werkuren per taak) die dus al ingevuld is.
 - Het aantal mensen met naam en toenaam die het werk op dit moment doen. Je ziet nu meteen zwart op wit welke mensen er op dit moment te veel moeten doen.
- Zet daarna op papier:
 - Welke taken nog niet worden gedaan.
 - De tijd die daar (voor het geheel en per taak) voor nodig zal zijn.
 - Het aantal werkers die je daarvoor nog nodig zult hebben.



Twee: nieuwe mensen zoeken, enthousiast maken en aannemen

Nu je weet waarvoor je mensen nodig hebt, kun je proberen er mensen bij te krijgen. Dit zal niet gemakkelijk zijn. Ons werk is werk waar je niet voor betaald krijgt en daar is lang niet iedereen tuk op. Het werken in een belangenorganisatie kan dan wel veel voordelen opleveren voor iemand, maar helaas zien zo weinig mensen dit. Jij zult de mensen dus zelf, tijdens de wervingscampagne, op deze voordelen attent moeten maken.

Dat zou je als volgt kunnen doen.

- Voor het werven van mensen:
 - Bedenk gezamenlijk op welke manier je nieuwe mensen wilt werven.
 - Leg in je wervingscampagne steeds uit wat men, in plaats van werkloos, kan "verdienen" met het doen van belangenwerk.
 - Maak per taak een zogenaamde profielschets: een plan waarin staat wat iemand moet kunnen en willen als hij/zij mee komt werken.

- Voor het aannemen van nieuwe mensen:
 - Ga met iedereen die belangstelling toont of zich aanmeldt een gesprek aan. Doe dat als het mogelijk is minstens met z'n tweeën.
 - Vertel daarbij wat over de organisatie en over de taak die vervuld moet worden.
 - Vertel eerlijk wat de taak inhoudt, wat je van die persoon verwacht en de tijd die het kan kosten.
 - Probeer mensen enthousiast te maken voor een bepaalde taak door nog eens de voordelen voor hen zelf met hen door te nemen.
 - Wat deze voordelen zijn? Kijk naar jezelf; wat heb je hier geleerd? Lees dit boek; wat staat erin wat je vroeger nog niet wist?
 - Bied zo mogelijk steun aan voor de eerstkomende tijd. Het is prettig als nieuweling te weten bij wie je met eventuele vragen terecht kunt en wanneer.
 - Bied een proeftijd aan van bijvoorbeeld twee maanden. Dit is een uitstekend middel om elkaar en het werk te leren kennen.
- Bedenk bij het aannemen van nieuwe mensen:
 - Dat het moeilijk is om van te voren te zien of iemand geschikt is. Wat moet iemand precies kunnen om belangen te kunnen behartigen? Zelf ben ik geneigd te zeggen dat iedereen in principe geschikt is die tot de doelgroep behoort of met de doelgroep meeleeft. Iemand dus die weet of wil weten wat de problemen van de doelgroep zijn, en bereid is wat tegen of aan die problemen te doen.
 - Ook om het werk gedaan te krijgen denk ik dat de eisen niet zo hoog hoeven te liggen. Men kan tijdens het werk veel van elkaar leren, en bijvoorbeeld nu ook uit dit boek. Zelf heb ik de ervaring dat leren tijdens het werk heel goed mogelijk is. Alle vaardigheden die in dit boek beschreven zijn, heb ik zelf zonder enige vooropleiding tijdens het werk geleerd. Bijvoorbeeld toen ik acht jaar geleden voor het eerst onder de indruk raakte van het onrecht dat zoveel mensen met een uitkering trof, had ik nog nooit iets naar buiten geschreven. Ik had zelfs nog nooit een letter getypt, terwijl ik nu dit boek geschreven heb. Daarom ben ik ervan overtuigd dat als je je opwindt over dingen en wat aan problemen die je raken wilt doen, dat dát het is waar het in de eerste plaats om gaat.



INFORMATIE VOOR NIEUWE MEDEWERKERS

Waar je aan moet denken bij een eerste (sollicitatie) gesprek

Je hebt je bij een belangenorganisatie aangemeld als medewerker en bent uitgenodigd voor een gesprek. Het is belangrijk om goed voorbereid op deze afspraak af te stappen.

- Dit kun je het beste doen door:
 - Als uitgangspunt de zorg voor jezelf te nemen. Je kunt namelijk minder voor iets of iemand anders betekenen als je niet eerst goed voor je zelf zorgt.
 - Maak daarom van te voren een lijst met wensen en vragen.
 - Hou tijdens het gesprek in de gaten dat ook jouw wensen en vragen aan de orde komen.
- Enige aandachtspunten voor op zo'n lijst zijn:
 - Het aantal uren dat je wilt werken en op welke dagen of delen van dagen je werken wilt of werken kunt.
 - Welke uren of dagen in de week je perse vrij wilt houden.
 - Eventueel welke belangrijke dingen er voor je zijn die aan de orde moeten komen, zoals bijvoorbeeld het geheimhouden van je telefoonnummer.
- Laat je goed voorlichten over:
 - Wat men precies van je verwacht, wat je moet weten of moet willen leren.
 - De hoeveelheid tijd die nodig zal zijn om de taak goed te kunnen doen.
 - Met welke mensen je te maken zult krijgen en hoe de regels en gebruiken zijn binnen de organisatie.
- Maak goede afspraken over:
 - Werktijden en het aantal werkuren.
 - Vakantie en vrije dagen.
 - WA verzekering, reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding, en zo nodig en zo mogelijk afspraken met betrekking tot je uitkering, want sommige organisaties hebben regelingen kunnen treffen met uitkeringsinstanties voor het doen van vrijwilligerswerk. Mocht er in dit geval niets geregeld zijn, vraag dan wat de mogelijkheden en de voorwaarden zijn en spreek eventueel af wie er wat voor zal doen.
 - Een eventuele proeftijd en/of begeleiding in de eerstkomende periode.
- Houd bij het gesprek het heft in eigen handen.
 - Laat je bijvoorbeeld niet opjagen en neem de tijd om te beslissen of je het doet of niet en wanneer je wilt beginnen.
 - Vraag eventueel bedenktijd en zet in die tijd alle voors en tegens op een rijtje om tot een goed besluit te komen.



- goed voorbereid
op de afspraak
afstappen -

Het kiezen van een taak uit een berg van aangeboden werk.

Er zal in de organisatie wel een gejuich opgaan als jij je als werker komt aanmelden. Als je zelf precies weet wat je wilt gaan doen zullen er niet veel moeilijkheden rijzen. Dan vraag je gewoon of ze zo'n baantje voor je hebben. Minder gemakkelijk is het wanneer je wat wilt doen maar niet precies weet wat. Of als de organisatie je niet nodig heeft op een plaats waar jij om vraagt. Vaak zal de leiding dan met een lijst van taken komen waaruit je kiezen kan.



- je wilt wat doen maar weet niet precies wat -

Dit hoofdstukje is dan ook bedoeld om je te helpen uit die aangeboden lijst met taken de goede dingen te kiezen. De dingen die juist jou liggen en daardoor ook goed voor de organisatie kunnen zijn.

- Let daarom op het volgende:
 - Kies, als je het belangenwerk nog nooit eerder hebt gedaan, slechts één taak. Als je na een tijdje wat gewend bent en deze ene taak een beetje onder de knie hebt gekregen, kun je altijd nog meer taken aangaan.
 - Zorg goed voor jezelf en ga uit van het principe: 'Voor wat hoort wat'. Onbetaald werk levert niets op aan geld of goed. Om het werk vol te houden en om plezier in je werk te hebben en te houden, moet er wat tegenover staan.
- Voor je definitief ja tegen een taak zegt, moet je je daarom afvragen:
 - Welke taak je echt leuk werk lijkt.
 - Welke taak je belangrijk of nodig voorkomt en waar je met plezier wat voor over zou hebben.
 - Waar je wat van kan leren.
 - Waar je voor jezelf privé ook wat aan kunt hebben.



- een taak waar je met plezier iets voor over hebt -

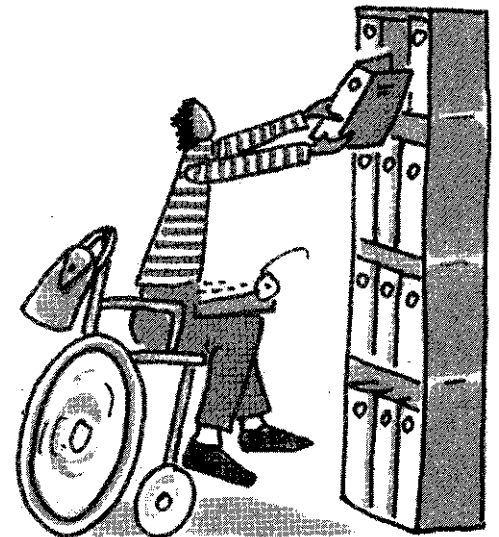
Het omgaan met het werk

Als je een taak op je hebt genomen dan is het zaak daar goed mee om te gaan. 'Goed' betekent in dit geval dat jij en de organisatie er beide plezier van hebben. Denk echter niet dat alles vanzelf goed zal gaan. Op de eerste plaats zul je veel moeten leren en moeten wennen aan je nieuwe omgeving, de collega's en het werk. Je kunt in die eerste periode soms het gevoel krijgen dat je niet erg veel presteert. Toch is het goed om juist deze eerste kennismakingstijd niet te onderschatten. Als je rustig de tijd neemt is de kans namelijk groter dat de ondergrond goed wordt. Met een goede ondergrond is succes in de toekomst het grootst.

- Richt je in deze 'wentijd' vooral op de volgende dingen:
 - Kijk en luister goed hoe anderen te werk gaan. Haal de dingen eruit die goed lijken en pas ze ook toe. Laat liggen wat je als niet goed overkomt.
 - Als je iemand om je heen ziet werken op een manier die je goed lijkt, vraag dan of je een keer met hem of haar 'mee mag lopen'. Dit is een goede manier om snel ervaringen op te doen.
 - Als je twijfelt aan bepaalde dingen of als je meer wilt weten over een bepaalde werkwijze, raadpleeg dan de anderen. Van vragen en uitzoeken kun je altijd veel leren.



- kijk goed hoe anderen het doen -



*- van vragen en uitzoeken
kun je veel leren -*

- Heb vertrouwen in jezelf en probeer af en toe zelf dingen aan te pakken. Natuurlijk zul je ondanks alles, fouten maken. Maar ook fouten maken is heel leerzaam. Neem het jezelf niet kwalijk en denk niet: 'Oh had ik nou maar niet...' Kom er rond voor uit dat er iets is misgegaan. Ga verder, bekijk wat je ervan geleerd hebt en breng dit in praktijk.
 - Zeg of denk zo weinig mogelijk: 'Dat kan ik niet.' Zeg tegen jezelf, en tegen anderen als dat nodig is, dat je tot veel in staat bent als je wilt, en dat zult doen ook. Dat is de mentaliteit waarmee je verder komt.

- Maak gebruik van een agenda en plan daarin je vrije tijd. Plan een week, een paar weken of een maand vooruit.

Vul in:

- Alle dagen en uren waarop je gaat werken en die je met de leiding hebt afgesproken.
- Alle privé afspraken met anderen en met jezelf. Je zult op die manier minder gauw in de verleiding komen om meer tijd op je 'werk' door te brengen dan de bedoeling was.
- Hou bij het invullen van je agenda rekening met eventuele voorbereiding- en afwerkingstijd. Hieronder horen bijvoorbeeld het voorbereiden van besprekingen vooraf en het verslagen maken achteraf.

*- plan je werk
en je vrije tijd
in een agenda -*



Het omgaan met collega's

Goed omgaan met je collega's is natuurlijk erg belangrijk. En goed met ze omgaan betekent heus niet dat je altijd maar tegen iedereen ja moet zeggen. Het betekent ook niet dat je altijd alleen maar vriendelijk hoeft te zijn. Meestal eindigt zo'n houding er in dat je je gebruikt gaat voelen waardoor het werk al gauw niet leuk meer voor je is.

Goed samenwerken is de gelegenheid geven en krijgen om beide te kunnen groeien en vooruitkomen. Hier volgen enige hoofdzaken in het omgaan met elkaar.

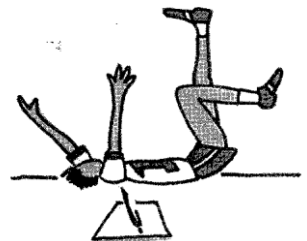
Overigens kom je door het hele boek hoofdstukken tegen over het met elkaar omgaan.

- Heb vertrouwen in anderen en zorg dat men onder alle omstandigheden op jou vertrouwen kan. Concreet betekent dit:
 - Dat je je afspraken nakomt maar dat je dat ook verlangt van anderen.
 - Dat je een ander helpt waar dat nodig is maar ook hulp vraagt als je zelf omhoog zit.

- Probeer bij jezelf en bij anderen steeds het gevoel boven water te houden dat je samen een klus aan het klaren bent. In de praktijk betekent dit:
 - Dat je erop let dat je zelf steeds naar de doelstelling werkt maar ook dat je anderen er op wijst als die zijpadjes gaan bewandelen.
 - Dat je lastige collega's die hun werk goed doen er niet uitwerkt maar probeert ze te begrijpen. Net zoals je zelf graag begrepen wil worden als je je eens niet zo aardig gedraagt.
 - Dat je niet meteen kwaad wordt als je kritiek krijgt. Maar bij jezelf te rade gaat waar je misschien fout zit en wat je kan verbeteren.
- Probeer altijd duidelijk en zo eerlijk mogelijk te zijn. En vraag dat ook van anderen. Dit kun je doen op de volgende manier:
 - Probeer het doen en laten van anderen te begrijpen.
 - Laat alles wat je van een ander niet snapt uitleggen en trek niet zonder meer je (soms verkeerde) conclusies.
 - Ga lastige mensen niet uit de weg maar leer er mee omgaan en zeur er niet over.
- Zorg goed voor jezelf door aan anderen te leren hoe jij graag wil dat ze met jou omgaan. Vertel het ze dus als ze het niet goed doen.
- Zorg goed voor de ander door goed te luisteren hoe zij graag door jou behandeld willen worden. En probeer je er zo goed mogelijk aan te houden.

HULP VOOR MEDEWERKERS DIE HET TE DRUK HEBBEN

- zeg tegen
je zelf dat
het vanaf nu
over moet zijn -



Het organiseren van een rustiger vrijwilligersbestaan

Als je iemand bent die vindt dat je het veel te druk hebt in het vrijwilligerswerk doe daar dan zelf wat aan. Geen organisatie of ander mens zal dit in principe voor jou gaan regelen. Het is van het grootste belang dat je maatregelen neemt voor het je allemaal teveel wordt.

- Dit kun je het beste doen op de volgende manier:
 - Zeg tegen jezelf dat het vanaf nu over moet zijn met die ongewenste situatie.
 - Organiseer denk- en werktijd om je probleem op te lossen.
 - Denk na en probeer zicht te krijgen op de situatie van nu.

- Een goede manier daarvoor is de volgende:
 - Zet eerst op een lijst alle taken die je op dit moment doet, wanneer je ze doet en hoeveel tijd dat kost.
 - Maak ook een lijst van alle zaken die je moet doen maar waar je niet eens meer aan toe komt.
 - Maak vervolgens een derde lijst waar je dingen op zet die je graag zou willen doen als je daar maar de gelegenheid voor had. Hierbij horen ook alle privé dingen.
- Maak dan een schema waarin je een verbeterde dag- en tijdsindeling aangeeft. Een handige manier is:
 - Verdeel een blad in 30 of 31 hokjes, voor iedere dag van de maand één. Verdeel vervolgens ieder hokje in drieën, (ochtend, middag, avond).
 - Zoek uit en zet in dit schema hoe je voortaan met je tijd om wilt gaan. Dit werkje moet serieus gebeuren want je plan moet in grote lijnen koste wat kost, uitgevoerd kunnen worden.
- Een goede manier is deze puzzel-manier:
 - Begin eerst enige uren te plannen en in te vullen waarop je niets wilt afspreken. Tijd voor jezelf en voor verrassingen dus.
 - Neem dan lijst 3. Zoek uit en vul in wanneer je enige plezierige dingen uit deze lijst wilt gaan doen.
 - Ga verder met lijst 1 en 2. Zoek eerst uit wat jij perse zelf doen moet en vul het in. Sommige tijden, van bijvoorbeeld vergaderingen, zullen vast staan. Voor andere taken moet je bekijken wanneer je die het beste kunt doen. Vul ze in op een manier die voor jou en voor je organisatie goed is.
- Maak tenslotte een lijst van het werk dat is overgebleven, dus wat je niet meer in kon vullen omdat je schema vol is.
- Ga vervolgens met je ingevulde schema en je overgebleven werkljst praten met de leiding en/of de andere leden van de groep.
- Bekijk ze gezamenlijk en:
 - Luister naar de oplossingen die anderen eventueel hebben. Mogelijk zit er iets bij waar jij nog niet aan hebt gedacht.
 - Probeer je in grote lijnen aan je eigen plan te houden en lever in geen geval vrije tijd extra in.
 - Denk en werk mee bij het vinden van oplossingen om het werk dat jij niet meer kunt doen, toch gedaan te krijgen.



Hulp voor de leiding bij het herverdelen van werk.

Telkens zullen er nieuwe medewerkers/sters bijkomen, er zullen mensen weggaan of er zijn er die meer of minder werk willen gaan doen.

De veranderingen zullen steeds weer in het geheel van werkzaamheden moeten worden ingepast. Je zult je daar als leiding op in moeten stellen want het is een hele klus om het goed te doen.



- zoek uit en vul in -

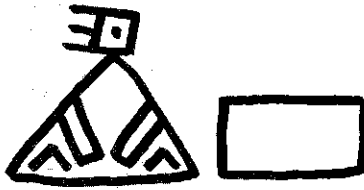
Het is zo belangrijk om tijd aan dit soort werk te besteden omdat het telkens weer terugkomt.

Verder is het belangrijk om dit werk snel te doen, en toch goed.

Snelle en goede manieren zijn:

- Organiseer wekelijks een medewerkers/sters vergadering voor de hele organisatie en/of per werkgroep. Die vergadering moet er voor zorgen dat:
 - Je overzicht krijgt over de te verwachten veranderingen. Laat daarom iedereen in die vergadering zijn/haar plannen en wensen wat betreft afwijkende werktijden bekend maken.
 - Je gemakkelijk en snel tot oplossingen komt voor veranderingen. Laat daarom iedereen meedenken om voor alle gerezen moeilijkheden meteen ter plekke een oplossing te vinden, of minstens af te spreken hoe ze aan te pakken.
 - Je snel een overzicht krijgt in de veranderde situatie. Maak daarvoor een week- of maandschema waarin je de besloten veranderingen invult. (Voor de uitvoering: zie vorige hoofdstukje).
- Zorg voor een overzicht waarin je in één oogopslag alle taken kunt vinden die er zijn, op welke tijd, (dagdelen) ze worden gedaan en door wie. Gebruik dit overzicht steeds bij de medewerkers/sters vergaderingen en bij gesprekken met nieuwe medewerkers/sters of mensen die veranderingen wensen.
- Laat een of twee medewerkers de zorg voor bovengenoemde taken op zich nemen. Op deze manier wordt er regelmatig aan gewerkt en is er altijd iemand die zicht op het geheel heeft. Het is zaak dat hij/zij:
 - Wekelijks en op regelmatige tijden aan de zaak werkt, de overzichten maakt en de gesprekken over veranderingen meemaakt.
 - Ideeën heeft en mogelijkheden zoekt voor het oplossen van eventuele ontstane problemen.
 - Op verzoek aan iedereen duidelijk kan uitleggen wat er gaande is als het gaat om de combinatie werk-tijd-mensen.

GOUDEN REGELS VOOR HET OMGAAN MET VRIJWILLIGERSWERK



- Vrijwilligerswerk doe je wel vrijwillig maar dit betekent niet dat je er naar geloven mee om kunt gaan. Ga er serieus mee om en houd je aan de regels en voorschriften.
- Als je iets niet durft zeg het dan niet alleen eerlijk maar ook tijdig. En wijs hulp om het je te leren nooit af.
- Voel je niet schuldig als er eens iets niet lukt. Niet geprobeerd is niet gedaan. Bovendien is fouten maken meestal zeer leerzaam, mits tijdig onderkend.
- Steun elkaar alleen in de vooruitgang. Zeur niet mee met mensen die zeggen niets te kunnen en niets te weten. Iedereen die wil, kan namelijk veel leren.
- Zorg goed voor jezelf en doe niet meer dan je aankan.
- Neem regelmatig afstand en organiseer tijd om je te ontspannen, het houdt je geest soepel en je lijf gezond. Dit is van vitaal belang voor je eigen geluk. Het is voor geen mens goed om alleen maar met ernstige zaken bezig te zijn.
- Neem onmiddellijk gas terug als je onverhoopt toch teveel hooi op je vork genomen hebt.
- Zorg als leiding niet alleen goed voor jezelf maar sta open voor de wensen en verlangens van de andere groepsleden. Zo zorg je dat iedereen kan blijven groeien en functioneren.
- Bedenk strategieën en plannen om ondanks problemen als organisatie niet in de knoei te komen.



ALLES GAAT MIS, MAAR IS DAT WEL ZO?



Blijmoedig en creatief handelen in probleemsituaties

Het in stand houden van een belangenorganisatie is niet altijd even gemakkelijk. Elke organisatie kan namelijk te maken krijgen met behoorlijke tegenvallers en teleurstellingen. Bovendien gaat het ook hier al nét als in het gewone leven: er zijn van die tijden dat alles wel mis lijkt te gaan. De een na de andere teleurstelling komt dan over je heen. In een organisatie is zo'n nare tijd vaak niet alleen maar moeilijk, het kan ook een heel gevaarlijke tijd zijn omdat je kunt belanden in een negatieve spiraal. Het komt namelijk nogal eens voor dat de leiding en/of de medewerkers het ten langen leste niet meer zien zitten en opstappen. Voor kleine organisaties betekent dit dat het werk van soms jaren stil kan komen te liggen. En dit is niet altijd nodig omdat er vaak mogelijkheden zijn om dit tegen te gaan.

In dit hoofdstuk worden negen voorkomende problemen behandeld.

Drie problemen die kunnen ontstaan rond de organisatie zelf. Drie problemen die een organisatie kan hebben met de doelgroep. En tot slot drie problemen die kunnen voorkomen tussen medewerkers onder elkaar.

De afzonderlijke problemen worden eerst zelf geschetst en vervolgens kun je zien hoe negatief zo'n probleem kan werken op het geheel. Je leert een eventuele negatieve spiraal vroegtijdig herkennen, maar ook hoe je een negatieve spiraal kunt stoppen en ook hoe je positief verder kunt gaan.



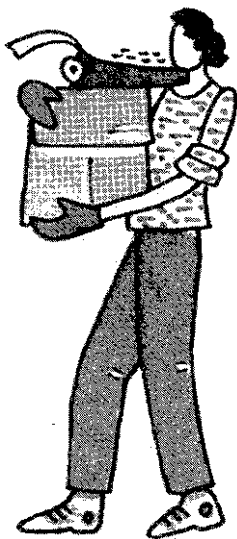
- hoe zo'n spiraal kan werken -

PROBLEMEN ROND DE ORGANISATIE

Drie grote problemen die een organisatie kunnen overvallen

Het ontbreken van leiding.

Het kan zomaar ineens gebeuren: de helft van het bestuur stapt plotseling op. Het kan ook zijn dat iemand die de touwtjes behoorlijk in handen had er mee moet stoppen en opstapt.



Plotseling is er een hele nieuwe situatie ontstaan.

Als de nieuwe situatie voor iedereen prettig is en het loopt goed, dan is er natuurlijk geen vuiltje aan de lucht. Maar op het moment dat het uitmondt in een negatieve sfeer, moet die doorbroken worden en wel zo snel mogelijk.

Problemen met de huisvesting.

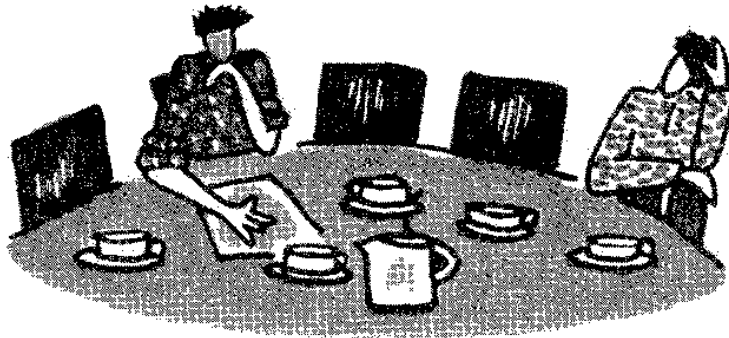
Elke organisatie kan vroeg of laat te maken krijgen met moeilijkheden rond de huisvesting. Er valt te denken aan het ontbreken van voldoende ruimte om de geplande activiteiten te organiseren. Je kan ook gedwongen worden naar een kleinere ruimte te verhuizen. En zelfs komt het voor dat een organisatie moet vrezin binnenkort geheel zonder onderdak te komen zitten. Zo'n tegenslag is niet alleen moeilijk te verwerken, maar is ook in staat om de gehele organisatie op z'n kop te zetten.

- gedwongen
verhuizen -

Tekort aan financiën.

Met de zorg voor financiën heeft een organisatie constant te maken. Soms komt het voor dat het er voor een organisatie op financieel gebied wel heel zorgelijk uitziet. Bijvoorbeeld als de organisatie wordt gekort op de subsidie of zelfs op het intrekken ervan.

Natuurlijk wordt er dan van alles bedacht om te redden wat er te nog redden valt en dat vergt zeer veel tijd en energie. Vaak levert zo'n gevecht om geld de een na de andere tegenslag op. En het zijn deze tegenslagen die in staat zijn om de sfeer binnen een organisatie grondig te verpesten.



- inems het halve bestuur opgestapt -

De verlamme invloed die van een groot probleem kan uitgaan

Een organisatie kan door een probleem als het ontbreken van leiding, huisvestings moeilijkheden of een tekort aan financiën, behoorlijk in moeilijkheden raken. Het probleem op zich is namelijk vaak in staat om alles en iedereen voor zich op te eisen.

- Het gaat binnen een organisatie dan ook niet goed meer als:
 - Iedereen maar wat aan gaat rommelen en het net lijkt of niemand zich echt meer verantwoordelijk voelt.
 - Er veel en voornamelijk over het probleem wordt gepraat terwijl het gewone werk zich ophoopt.
 - Er zoveel tijd en energie wordt besteed aan het probleem zelf, dat er aan de doelstelling niet of nauwelijks meer gewerkt wordt.
 - Dat bij een aantal groepsleden de fut eruit raakt en de mensen gaan zitten wachten op betere tijden. Het niet meer voldoende kunnen werken aan de doelstelling heeft op medewerkers met hart voor de zaak een negatieve invloed. Ze gaan zich afvragen waarom ze nog zullen blijven want stevigheid en houvast ontbreken. Ze krijgen steeds meer het gevoel dat ze hun tijd zitten te verdoen in plaats van dat het wat oplevert.
 - Op dat moment is er een gevaarlijke situatie ontstaan: leegloop en het moeten opheffen van de organisatie staat voor de deur. Om te voorkomen dat het bergafwaarts blijft gaan, moeten er zo snel mogelijk maatregelen worden genomen.



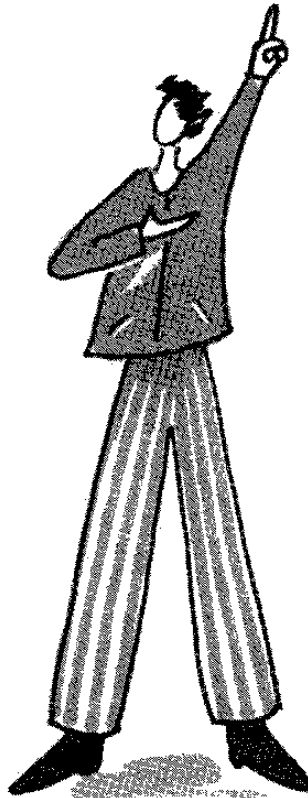
waarom nog blijven ?

Enige manieren om uit een negatieve spiraal te komen

Om weer in een situatie te komen waarin het goed werken is, moet het roer geheel worden omgegooid. Van negatief naar positief.

- Ga daarvoor eerst op zoek naar alle positieve dingen die er nog zijn. Zoek naar alles wat nog goed gaat en goed loopt. Zelfs het allerkleinste kan hierbij van belang zijn. Let bij dit werkje op mensen en op zaken.
- Positieve dingen waar je naar moet zoeken zijn bijvoorbeeld:
 - Dat sommige mensen toch maar trouw blijven komen en nog wat doen ook.
 - Dat sommige activiteiten gewoon doorgaan alsof er niets aan de hand is.
 - Dat er mensen rondlopen die laten horen (voor wie het horen wil) dat ze zicht hebben op de situatie en ideeën hebben voor een oplossing.
 - Dat er mensen, andere organisaties en instellingen zijn die laten horen dat ze jullie werk waarderen.
 - Enzovoort, enzovoort.
- Zet op een rijtje al die trouwe mensen, al die klussen die gedaan worden, al die mensen met hun ideeën, al die loftuitingen van anderen, kortom alle positieve dingen die je maar vinden kan.
- Roep mensen die belangstelling voor de zaak hebben bij elkaar, vat moed, maak samen plannen en begin gewoon opnieuw.

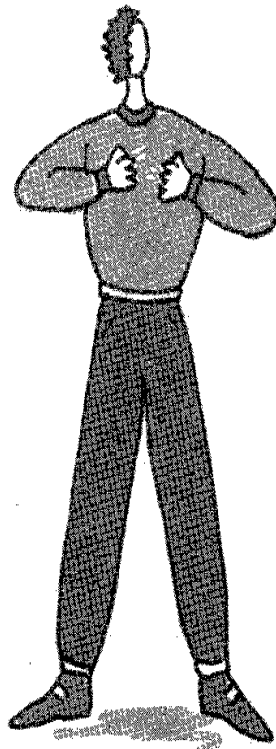
*- ideeën voor
een oplossing -*



Een nieuwe positieve start kan er zo uit komen te zien:

- Praat minder en doe meer door weer aan de doelstelling te gaan werken.
- Begin vergaderingen en verslagen voortaan met een opsomming van alles wat gedaan en bereikt is en behandel daarna alles wat nog gebeuren moet.
- Werk aan het probleem zelf zolang dat nog bestaat, maar doe dit nog maar met een beperkt aantal leden van de groep. Geef alles om tot resultaten te komen. Voer daarbij vol trots alle positieve dingen op die er bij jullie gebeuren.
- Probeer het probleem zoveel mogelijk buiten de andere activiteiten te houden.
- Maak intussen een sport van het woekeren met weinig leiding, ruimte of geld, zolang je nog niet over meer of beter beschikt. Wees trots op de resultaten die er ondanks alles zijn.
- Probeer elkaar over en weer zoveel mogelijk te steunen en te stimuleren bij het werken aan de doelstelling en bij het werken aan het oplossen van het probleem.
- Laat op zo veel mogelijk manieren horen en zien waar je samen toch maar toe in staat bent. Doe dit naar elkaar maar vooral ook naar buiten.
- En tot slot: probeer je in de toekomst steeds minder te laten opslokken en verlammen door grote problemen. Verdeel de taken en de tijd en blijf werken aan de doelstelling, wat er ook gebeurt.
-

*- wees trots
op de resultaten -*



PROBLEMEN MET HET BEREIKEN VAN DE DOELGROEP



Wat je ook bedenkt, het lijkt wel of je voor niets bezig bent

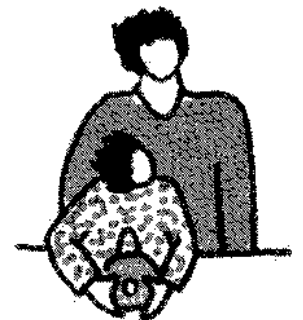
Ook door de doelgroep kun je behoorlijk teleurgesteld worden. Je probeert vaak van alles om de doelgroep te bereiken en van dienst te zijn. En toch komt het regelmatig voor dat men dat niet lijkt te zien.

- Enige nogal eens voorkomende problemen zijn bij voorbeeld:
 - Je organiseert een cursus, een themaochtend of iets dergelijks. De eerste keer komen er een paar mensen. De volgende keer komt er nog slechts één. En dat terwijl er zoveel belangstelling voor heette te zijn.
 - Op de jaarlijkse ledenvergadering verschijnen slechts 10 van de 110 leden. Je had er toch heel wat meer van verwacht want er staan een paar belangrijke dingen op de agenda. En iedereen is daar voldoende van op de hoogte gesteld.
 - Je hebt via de media laten weten dat je spreekuur houdt over een bepaald onderwerp. Je hebt het niet zomaar gestart. Er moeten veel mensen op dat gebied met problemen rondlopen en er schijnt echt veel behoefte aan hulp te zijn. Je hebt in de krant vermeld waar en wanneer het spreekuur is en om welk probleem het gaat. Je hebt gezorgd dat iedereen die langskomt optimaal geholpen kan worden. Alleen, je zit hier nu al drie weken en er komt geen mens langs.

Wat er tijdens problemen met de doelgroep binnen de organisatie verkeerd kan gaan

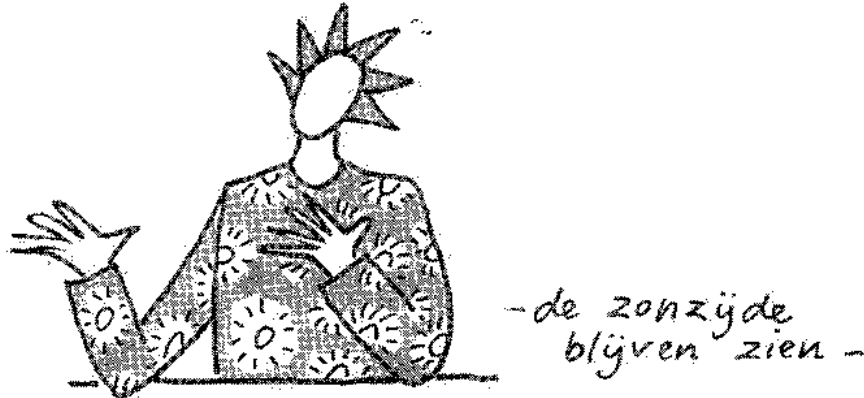
Als er zich problemen voordoen, zoals boven genoemd, moet daar voorzichtig en wijs mee omgegaan worden. Doe je dat niet dan kun je te maken krijgen met het volgende:

- Bij de themaochtend.
 - De stemming binnen de groep raakt beneden nul. Daar hebben we nou zo ons best voor gedaan, wordt er verzucht. We hebben ons verdiept in het onderwerp, persberichten gemaakt, de ochtenden georganiseerd, enzovoort en er komt niemand opdagen.
 - Sommigen hebben geen zin meer in het organiseren van themaochtenden over dit onderwerp en als het even tegenzit, over een ander onderwerp ook niet.
 - Zo kan het gebeuren dat de themabijeenkomsten tot het verleden gaan behoren.
 - Even kwalijk is het wanneer het uitgebreid over het ontstane probleem gepraat wordt waar die ene deelnemer bij zit of als er niet meer enthousiast met hem of haar over het thema wordt gepraat.
 - De kans dat deze persoon ooit nog terug komt is klein. Hij/zij is immers wel voor het thema gekomen en niet om het gezeur van een werkgroep aan te horen.
Zo krijg je er niet eens één sympathisant bij, maar hou je niemand over.
- Bij de ledenvergadering.
 - Als organisator blijf je nu niet alleen met grote kannen koffie zitten maar ook met het nare gevoel van 'waar doen we het allemaal voor'. Iedereen heeft er zwaar de smoor in en zal het laten merken ook. Uitgebreid wordt er gezeurd over de slechte opkomst.
 - De te behandelen onderwerpen hebben er danig onder te lijden en de tien wel aanwezige leden kunnen aan niets merken dat hun opkomst gewaardeerd wordt. Ook zij zullen straks naar huis gaan met het gevoel van 'waar heb ik het allemaal voor gedaan. De mensen die er niet waren kregen meer tijd en aandacht dan ik.'
- Bij het spreekuur.
 - De spreekuurgroep ziet het niet meer zitten. Het lijkt wel of ze dit spreekuur voor eigen plezier hebben georganiseerd.
 - Op een bepaald moment gaan ze zelfs denken dat spreekuur houden absolute onzin is. Ze houden op met organiseren en publiceren.
 - De mensen waar het allemaal voor bedoeld was, zien je zodoende als organisatie niet meer voorbij komen en vergeten je.
 - En weer is er een probleem bijgekomen waar niet gezamenlijk over gedacht, gepraat en naar oplossingen gezocht wordt.



- waar die ene deelnemer bijzit -

Manieren om uit de problemen met de doelgroep te komen



Ook bij deze problemen is het zaak eerst eens te gaan zoeken naar positieve dingen die je mogelijk over het hoofd hebt gezien. Zoek naar positieve dingen die je weer een beetje tevreden kunnen maken. Dat is namelijk nodig want als je weer tevreden in plaats van boos of teleurgesteld bent, komen er ook weer nieuwe ideeën. En nieuwe ideeën zijn nodig om verder te kunnen gaan.

- De themaachtend.
 - Kijk eens terug en vraag jezelf af wat je ondanks de teleurstelling hebt geleerd van het organiseren van de themaachtenden.
 - Vraag je af wat je toch maar hebt opgestoken van het onderwerp.
 - Denk eens aan de voordelen voor het werk van je organisatie, door de reclame die er is gemaakt. Mensen die nu niet gekomen zijn, weten jullie op een ander tijdstip misschien weer wel te vinden. Er zijn in ieder geval meer mensen die te weten zijn gekomen dat jullie organisatie zich met hun problemen bezig houdt.
 - Neem je voor om je niet meer door boosheid op je kop te laten zitten en altijd te proberen de zonzijde te blijven zien.
 - Maak plannen om van dit thema alsnog een succes te maken. Stap bijvoorbeeld weer naar de pers of onderzoek of een andere tijd of een andere dag misschien beter geschikt is.
 - Stel je een volgende keer niet meer in op een grote opkomst.
 - Vraag je in alle ernst af waarom het thema minder interessant zou zijn voor drie mensen in plaats van voor twintig.

- De ledenvergadering.
Veel van de punten die zijn opgenoemd bij het beter omgaan met de themaachtenden problematiek, gelden ook voor de ledenvergadering. Ook hier is het weer:
 - Zeur niet tegen de mensen die wel gekomen zijn. Integendeel, laat ze merken dat je blij bent met hun komst.
 - Profiteer van het feit dat je nu meteen weet wie er met je mee willen denken.
 - Stel je niet in op een volle zaal, dan kan dat nooit tegenvallen maar blijf natuurlijk wel enthousiast je best doen om de zaal vol te krijgen. Enthousiasme werkt namelijk altijd zeer aanstekelijk.
 - Neem je voor je niet meer door negatieve gevoelens op je kop te laten zitten. De pest erover inkrijgen, er over praten en zeuren helpt niet. Probeer ze te beheersen en om te buigen naar positieve gevoelens.
 - Vraag iedereen mee te doen met het bedenken van oplossingen.
- Het spreekuur.
Ga er rustig voor zitten en bedenk van alles waardoor je de mensen die met het probleem zullen zitten, kunt helpen. Enige voorbeelden:
 - Misschien was er nog niet voldoende bekendheid aan het spreekuur en het onderwerp gegeven. Bedenk allerlei manieren om het probleem nog duidelijker te maken en ga weer met reclame aan de slag.
 - Misschien was een spreekuur wel niet de goede vorm. Misschien moet je de mensen wel de gelegenheid geven om, desnoods anoniem, op te kunnen bellen. Maak er reclame voor en probeer het.
 - Doe het op vaste tijden en laat de telefoon bemensen door diegenen die weten hoe om te gaan met het onderwerp.



- misschien was een spreekuur wel niet de goede vorm -

PROBLEMEN MET JE COLLEGA'S EN HOE ER MEE OM TE GAAN.

Zelfs met en door je collega's kun je het zo moeilijk krijgen dat verdergaan je onmogelijk lijkt. Bijvoorbeeld als je collega's je teleurstellen of je het gevoel geven dat jij niets waard bent. Het kan ook heel naar zijn als je er getuige van bent wanneer dit met een ander gebeurt. In dit hoofdstuk wil ik je laten zien hoe je je in zo'n situatie kunt wapenen. Maar ook hoe je dergelijke situaties kunt laten mislukken en voorkomen in de toekomst.

Een collega stelt je hevig teleur

Collega's waar je mee samenwerkt, zijn mensen waar je op vertrouwt. Samen werk je aan een of andere klus en je gaat er vanuit dat hij/zij er in grote lijnen dezelfde ideeën op na houdt als jij. Regelmatig kun je ervaren dat dat helemaal niet waar hoeft te zijn.

Er zijn mensen die bijvoorbeeld heel wat makkelijker met dingen omgaan dan je zou verwachten. Omdat het jammer zou zijn als jij daar ook door afknapt, kun je hierna zien hoe je daaraan ontsnappen kan.

- Hier volgt eerst een opsomming van veel voorkomende situaties:
 - Je zou samen met iemand anders een klus doen maar de ander laat al het werk, zonder blikken of blozen, aan jou over.
 - Iemand had jou beloofd een of ander werkje te doen, maar blijkt achteraf niets gedaan te hebben.
 - Je had met iemand afgesproken samen iets voor te bereiden, maar de ander is zonder iets te laten horen, niet op komen dagen.
- Het is logisch dat je teleurgesteld en boos bent. Maar het zou niet goed zijn als je als volgt zou reageren:
 - Je gaat in je eentje of tegen anderen zitten mopperen over het geval.
 - Tegen de persoon in kwestie zeg je niets want die is er immers niet?
 - Je neemt je voor het werk niet in je eentje te gaan doen en laat het ook liggen.



- in je eentje
mopperen -

- Het zou ook jammer zijn als de reactie van de mensen aan wie je het vertelt, niets anders oplevert dan dat ze het helemaal met je eens zijn dat het geen manier is zoals je bent behandeld.

Het zou goed zijn als je probeerde om in zo'n situatie anders te reageren.

Probeer het eens zo:

- Zorg ervoor dat het een kwestie blijft tussen jou en die andere persoon. Hou het daarom tussen jullie tweeën en praat er niet met anderen over.
- Bel degene op om wie het gaat en vraag wat de reden van zijn/haar nalatigheid is geweest. Leg zo rustig mogelijk uit dat je van zijn/haar gedrag een naar gevoel hebt gekregen. Zeg dat je daar weer graag vanaf wilt en vraag of dat mogelijk is. Maak zo mogelijk een nieuwe afspraak.
- Stel dat je de ander niet te pakken kunt krijgen of dat de ander niet mee wil werken. Laat je dan niet door boosheid op je kop zitten. Raak ook niet van streek als de ander onaardig tegen je is. Haal je schouders op en ga zelf aan het werk. Maak met zo'n persoon geen nieuwe afspraken maar zoek een andere compagnon, eventueel in overleg met de leiding.
- Probeer nu zelf het beste van de opdracht te maken. Red je het niet in je eentje, vraag dan zo mogelijk hulp van iemand anders.

Je voelt je niet gewaardeerd

Regelmatig kun je er tegen aanbotsen: je doet iets en verwacht dat men dat niet alleen zal waarderen maar die waardering ook zal laten merken. Hevig kun je teleurgesteld zijn als die waardering uitblijft.

Waardering wordt in de praktijk echter weinig gegeven.

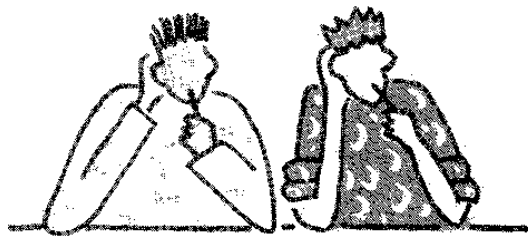
Ik wil je laten zien dat waardering krijgen iets is dat wel leuk is, maar wat je niet echt nodig hebt. Als je het werk uitkiest waarvan je zelf vindt dat het waarde heeft en dit werk goed doet, moet je jezelf daarom waarderen. Zelfwaardering is namelijk wel erg belangrijk. Als je dat hebt, ga je zien dat je de waardering van anderen niet echt nodig hebt.

- Een praktijkvoorbeeld van hoe je het beter niet kunt aanpakken:
 - Je hebt op verzoek iets uitgezocht en op papier gezet. Het komt aan de orde maar het lijkt niemand iets te kunnen schelen. Je vraagt om aanvullingen en kritiek maar er reageert niemand.
 - Als je je onzeker en teleurgesteld voelt zul je misschien als volgt reageren:
 - Je belt mensen op en vraagt aan mensen om je heen wat ze er van vinden; doordat je veel verschillende antwoorden krijgt, ga je je nog onzekerder en alleen voelen. En je neemt je voor om een volgende keer zoiets niet meer te doen. Je vindt dat het veel tijd en zenuwen kost en dat niemand zegt dat je het goed hebt gedaan maar dat ze wel zeggen wat je beter had moeten doen.



*er reageert
niemand -*

- Het is veel beter om in zo'n situatie anders te reageren. Bijvoorbeeld zo:
 - Als je ingaat op een verzoek om iets uit te zoeken en op papier te zetten, doe het dan op de eerste plaats voor je zelf. Gewoon omdat iets uitzoeken en op papier zetten best moeilijk kan zijn maar ook interessant en leerzaam is. Bovendien is iedere nieuwe zaak een avontuur op zich.
 - Leg je verhaal ter beoordeling voor aan de groep. Luister goed naar de spontane opmerkingen en schrijf deze op. Alles wat je niet snapt, vraag je gewoon even.
 - Verwacht niets meer dan een beoordeling van de inhoud.
 - Vul je werkstuk daarna eventueel aan met de nieuw verkregen gegevens.
 - Bekijk het resultaat. Wees blij met alles wat je ervan geleerd hebt en met alles wat je organisatie er aan zal hebben. Prijs jezelf om het feit dat je het toch maar even mooi gefikst hebt.
 - Begin een volgende keer met het volle vertrouwen in jezelf aan een volgend avontuur.
- Vergeet natuurlijk zelf ook niet je waardering voor het werk van anderen uit te spreken als dat van pas komt. Laten merken dat je een ander en zijn/haar werk waardeert, is dan wel niet perse nodig, maar wel fijn en stimulerend om te horen.



- luister goed -

Ze zitten je steeds in het vaarwater

Ook komt het nogal eens voor dat er macht, of andere strijden op het werk worden uitgevochten. Je kunt nog zo je best doen maar er toch steeds mee geconfronteerd worden. Het kan je plezier in het werk danig verpesten als je hier niet goed mee omgaat.

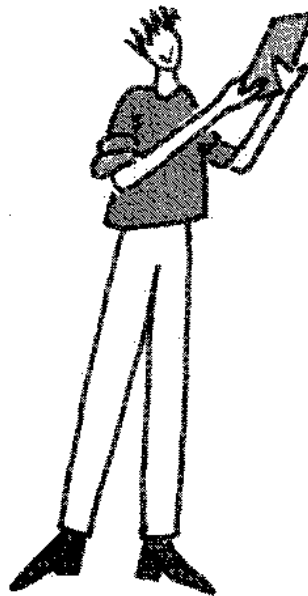
Natuurlijk zijn er ook voor dit soort situaties oplossingen.

- Eerst weer een voorbeeld.
 - Je vindt het werk leuk en je doet je best. Je denkt er over na en praat er over met anderen. Maar regelmatig word je op een onaardige manier aangevallen als je wat inbrengt. Je schrikt je iedere keer weer rot omdat de kritiek steeds weer op een onverwacht moment en/of uit een onverwachte hoek komt.



- je schrikt je iedere keer weer rot -

- Het is jammer als je je teleurgesteld en verdrietig terug zou trekken. Je vindt het immers leuk om bezig te zijn binnen de organisatie?
Je kunt er beter op de volgende manier op reageren:
 - Onthoud dat er altijd mensen blijven bestaan die moeilijk doen prettig vinden en dat je bij alles wat je doet, zo'n mens kunt tegenkomen.
 - Wacht er niet op tot die ander zal zijn veranderd, maar verander zelf door je zo te wapenen dat je niet meer of minder gekwetst kan worden. Voor conflicten zijn altijd twee mensen nodig. Degene die wil kwetsen kan niets doen als de ander zich dat niet (meer) laat aandoen.
 - Loop dus niet weg van je werk, maar van degene die kwetst. Dat is het geheim. Dit kun je doen door hem/haar te zeggen dat je geen zin hebt in ruzie.
 - Weiger verder er veel woorden aan vuil te maken. Praten kost tijd en energie en die kun je niet alleen in dit geval, maar in bijna alle soortgelijke gevallen veel beter gebruiken.
- Besteed je tijd en energie liever aan het stellen van daden.
- Laat merken dat jij je werk graag opgewekt wilt doen en zoek zo gauw mogelijk contact met mensen die niet zo onvriendelijk zijn.



*-bekijk blij
het resultaat-*

GOUDEN REGELS BIJ HET ZOEKEN NAAR POSITIEVE PUNTEN TIJDENS MOEILIJKE TIJDEN



- Voor elk probleem geldt: praten erover helpt niet, aanpakken wel.
- Heb vertrouwen in jezelf en wees niet bang voor anderen of de mening van een ander.
- Wees jezelf en laat een ander ook zichzelf blijven. Kan je echter niet zo goed met iemand opschieten, praat er met hem/haar over of ga hem/haar dan uit de weg.
- Als je met iemand moeilijkheden hebt, praat er dan met de bewuste persoon over en niet met anderen.
- Vraag je bij moeilijkheden af of ze wel echt schadelijk voor je zijn. Zijn ze dat niet, zie ze dan door de vingers en ga ze uit de weg door je aandacht aan wat anders te geven.
- Zorg er voor dat de organisatie niet aan grote problemen ten onder gaat. Zoek naar positieve kanten, verdeel het werk en blijf werken aan de doelstelling.
- Zorg goed voor jezelf en je organisatie door niet meer werk te doen dan je aankan.
- Laat je niet pakken door een teleurstellend gevoel maar stel je in op de positieve kanten van de zaak en straal dat uit.
- Werk met ditzelfde positieve gevoel aan de oplossing van een probleem omdat je daardoor een grotere kans van slagen hebt.



LEIDING GEVEN EN HET ACCEPTEREN ERVAN



Leiding moet er zijn in iedere belangenorganisatie

In dit hoofdstuk worden de achtergronden van het leider/ster-schap besproken. Van alles kom je te weten over het omgaan met elkaar, het samenwerken en het samen verder komen.

Geen organisatie kan namelijk zonder leiding om de doodeenvoudige reden dat anders nooit aan de doelstellingen kan worden voldaan. En de doelstellingen moeten altijd nagestreefd worden want daaraan ontleent een organisatie haar bestaansrecht. Daarom zullen er steeds mensen in een organisatie moeten zijn die er zicht op hebben hoe de doelstellingen bereikt moeten worden. Mensen die zien hoe de zaken aangepakt moeten worden om de doelstellingen daadwerkelijk te kunnen verwezenlijken. En die ook op tijd en in het belang daarvan, knopen durven doorhakken.

Leiders/sters zijn dus nodig om verder te komen.

Maar niet alleen dat. Er zijn uiteraard ook mensen nodig die de leiding van anderen aanvaarden. Die bereid zijn met de leiders/sters samen de schouders onder zaken te zetten om tot bevredigende resultaten te kunnen komen.

Dit alles is gemakkelijk en sneller opgeschreven dan gedaan. In de praktijk komt er nogal wat bij kijken om zonder onderlinge wrijvingen en andere toestanden goed samen te werken op het gebied van belangenbehartiging.

Leiding geven of leiding krijgen; een kwestie van kunnen en kiezen

- Je zit met de groep bij elkaar om te werken aan een of andere zaak.
 - Je kunt daarbij tot de aanwezigen behoren die niks zeggen en de kat uit de boom kijken.
 - Je kunt ook best geïnteresseerd meedoen maar als puntje bij paaltje komt bied je niets aan, wacht af en kijkt waar een ander de schouders onder wil zetten.
 - Je kunt ook voor een andere rol kiezen. Je kunt je bijvoorbeeld aansluiten bij de mensen die met voorstellen komen over hoe er gewerkt zou moeten of kunnen worden.
 - Ook kun je je onder de vragenstellers scharen. Dan stel je vragen betreffende de zaak en de mensen, waardoor er ook meer helderheid komt voor alle aanwezigen.
 - Misschien kies je ervoor om duidelijk de hele groep een bepaalde kant uit te sturen bijvoorbeeld met het doel de zaak te bevorderen.



Zo zie je dat je gezamenlijk kunt werken aan een en hetzelfde doel, maar dat je daarbij bewust of onbewust kiest voor een bepaalde rol in het geheel.

Zo heeft iedereen die een bijdrage levert aan de discussie of de voortgang van het werk, iets van een leider in zich. Op een bepaald moment kunnen er daarom meerdere leiders in een groep aanwezig zijn.

Nu is het niet zo dat iedereen die af en toe en op verschillende plaatsen leiding geeft, een leider van de club of van een werkgroep is. Zo'n leider – en ook een bestuurslid bijvoorbeeld – doet veel meer. Hij of zij is degene die iedere keer weer in het belang van de organisatie desgevraagd de leiding op zich neemt. Zo iemand heeft dat niet alleen in zich, hij of zij kiest er ook bewust voor om die rol te vervullen. Een rol die niet altijd even gemakkelijk is en derhalve gewaardeerd behoort te worden.



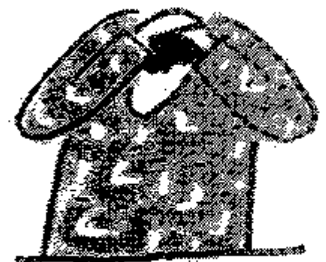
LEIDING GEVEN

Dit hoofdstuk is speciaal bedoeld voor de mensen die leiding geven aan de organisatie, aan werkgroepen of aan een of andere taak.

Moeilijkheden waar je als leider mee te maken kunt krijgen

Moeilijkheden binnen jezelf of vanuit de groep kunnen je verhinderen de leiding op je te (blijven) nemen. Wat mogelijkheden op een rij.

- Je kunt het moeilijk krijgen met dingen in jezelf, zoals:
 - Dat het voor je gevoel niet hoort, maar dat je het eigenlijk best prettig vindt om belangrijk te zijn binnen je organisatie.
 - Dat iedereen naar je luistert en je aandacht geeft.
 - Dat jij de kans en de ruimte krijgt om te zeggen wat jij belangrijk vindt.
- Je kunt bang zijn voor:
 - De macht die men je toedicht of die je langzamerhand gekregen hebt.
 - Of het succes dat je ineens gekregen blijkt te hebben.
 - Of voor de verantwoordelijkheid die ineens heel groot kan lijken.
- Je kunt je erg onzeker voelen en bang zijn dat je het niet goed doet of alles niet echt goed in de hand hebt.
- Je kunt je erg alleen voelen, behoefte hebben aan een beetje steun, vriendelijkheid en aandacht maar dat niet kunnen vinden.
- Je kunt het moeilijk hebben met reacties uit de groep, zoals:
 - Je kunt je schuldig voelen tegenover de anderen die het moeilijk hebben met jouw positie.
 - Je kunt onzeker worden op het moment dat je met nieuwe ideeën komt en er meteen al een zekere weerstand in de groep ontstaat.
 - Je kunt je gebruikt voelen omdat men jouw leiding niet wil accepteren, maar wel meteen veel commentaar heeft op alles wat je doet of zegt. Vooral wanneer je constateert dat men zelf weinig of niets doet en al de verantwoordelijkheid en het werk aan jou over laat.
 - Je kunt je persoonlijk aangevallen voelen omdat men terecht of onterecht dat wat je doet veroordeelt. Vooral als men dat op zo'n manier doet dat jij het voelt als een aanval op jezelf en je gaat denken dat men je als mens niet meer mag.
 - Je kunt je onbegrepen voelen omdat men je intenties verkeerd uitlegt. Men kan bijvoorbeeld jouw keiharde werken voor de zaak uitleggen als egotripperij. Terwijl jij dat harde werken enkel en alleen doet omdat je ziet dat het noodzakelijk is voor de zaak.



*persoonlijk
aangevallen*



*onbegrepen
voelen*

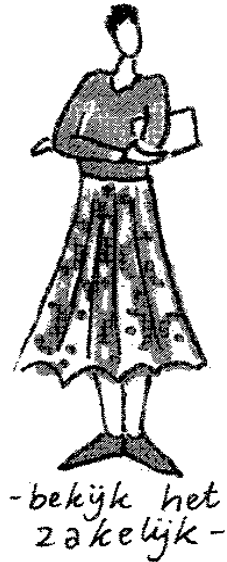
Waar de moeilijkheden vandaan komen en hoe je ze de baas wordt

Als mens die de leiding heeft ben je bij moeilijkheden al gauw geneigd te denken dat het allemaal aan jou ligt. De anderen komen toch niet zomaar met kritiek, denk je, ik ben degene die moeilijk doet en niet tegen kritiek kan.

Je gaat je verdedigen door steeds meer uit te leggen waarom je dingen zegt of doet zoals je dat doet. Dit kost veel tijd en veel energie. Hierdoor ga je je steeds ongemakkelijker voelen. Tijd en energie, vind jij, horen aan het werk gegeven te worden en niet aan jou of aan jouw functioneren.

En daarin heb je gelijk want de zaak moet doorgaan en de moeilijkheden liggen meestal niet eens aan jou. Vaak ligt het simpelweg aan het feit dat veel mensen het moeilijk hebben met leiding. Hoewel het vaak zo lijkt, gaat het meestal niet om de leiders zelf, maar om het geleid worden.

Om de moeilijkheden het hoofd te kunnen bieden is het goed om eerst eens te kijken waar die moeilijkheden nu eigenlijk vandaan komen.



Moeilijkheden vanuit jezelf.

- Deze komen voornamelijk doordat je, zoals de meeste mensen, opgevoed bent met bepaalde ideeën, zoals:
Dat een leider of leidster een soort opvoeder is die zich verantwoordelijk behoort te voelen voor alles wat er gebeurt en voor alles wat er gedaan wordt.
 - Terwijl je over het hoofd ziet dat ieder mens verantwoordelijk is voor eigen werk en functioneren op zijn of haar eigen plaats.
 - Hou op met je verantwoordelijk te voelen voor alles en iedereen. Maar weet wel dat het je strijd zal kosten om sterk op je eigen plek te blijven staan. Probeer op afstand en zakelijk het werk te bekijken. Hou in de gaten dat het gaat om de groep en de zaak. Die moet je kunnen verdedigen zonder je tegenover wie dan ook schuldig te voelen.
- Dat een leider een soort vader/moeder is die altijd lief moet zijn, klaar moet staan en iedereen te allen tijde in bescherming moet nemen.
 - Terwijl dat nou juist niet de beste ouders zijn omdat ze daarbij zichzelf vergeten.
 - Probeer eerlijk te zijn en als volwaardige collega om te gaan met de anderen. Dit doe je door niet alleen aan de zaak maar ook aan jezelf te denken en het niet erg te vinden dat men je niet altijd even lief vindt. Maar vooral door de ander te wijzen op eigen verantwoordelijkheden.

- Dat als je kritiek krijgt, je dat kunt voelen alsof je als mens in zijn geheel stout bent geweest.
 - Terwijl de kritiek gericht is op IETS dat je VOLGENS ANDEREN niet goed hebt gedaan.
 - Bedenk dat de meeste leiders/leidsters op anderen bedreigend over kunnen komen. Bekijk de kritiek zakelijk en op afstand. Vraag je daarbij af wat er precies fout is gegaan maar ook wat er wel goed gegaan is. Laat vervolgens jezelf niet buiten spel zetten door dat ene dingetje dat fout ging. Laat op een zakelijke manier aan de anderen zien hoe de zaak werkelijk in elkaar zit en ga verder.
- Dat een mens zich onzichtbaar hoort op te stellen. En niet behoort op te vallen omdat je je dan boven anderen zou stellen.
 - Terwijl het zo is dat alleen iemand maar onderdrukt kan worden als hij of zij daar zelf voor kiest. Er zijn nu eenmaal mensen die het prettig lijken te vinden om zich als een slachtoffer op te stellen en bij alles zeggen dat ze het niet kunnen of niet snappen.
 - Verzamel moed, twijfel minder en laat gewoon zien dat je er bent en hoe je verder wilt. Dit zal bovendien anderen om je heen sterken. De meeste mensen voelen zich namelijk sterker onder de hoede van een betrouwbaar en sterk persoon.
- Dat de ene mens niet beter is dan de ander en je je schaamt voor de dingen die jij nou juist zo goed kan.
 - Terwijl het daar niet in zit. De ene mens is niet beter of slechter dan de ander, maar anders. Wat een ander niet kan, dat kan jij nu toevallig wel en soms kan een ander weer iets wat jij niet kan.
 - Durf aan jezelf te bekennen dat je in bepaalde dingen deskundig bent. Besef dat mensen als jij maar wat belangrijk zijn in een organisatie. Dus schaam je er niet voor maar wees er trots op.
- Dat een mens die leiding geeft, flink behoort te zijn en overal tegen hoort te kunnen.
 - Terwijl dit niet zo is. Jij werkt als leider/leidster niet alléén aan een klus. Je doet dat samen met mensen die er voor gekozen hebben zich te laten leiden.
 - Over en weer moet je elkaar daarbij in moeilijkheden steunen en stimuleren. Geef dus niet alleen aandacht, maar vraag het ook. Stimuleer niet alleen anderen, maar laat je ook stimuleren. Zo voorkom je dat je los van de groep komt te staan waardoor je je alleen en ellendig kan gaan voelen.

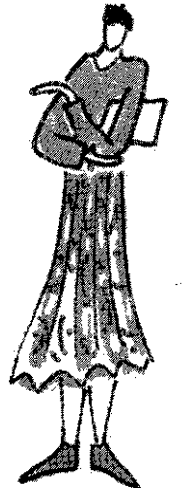


Moeilijkheden vanuit de groep.

Deze komen vaak voort vanuit ideeën die er heersen over hoe er democratisch gewerkt behoort te worden.

Weer vanuit je opvoeding zou je er als volgt op kunnen reageren:

- Je denkt dat macht hebben niet mag omdat ieder mens gelijk zou zijn.
 - Terwijl dat helemaal niet het geval is. Op de eerste plaats zijn er juist veel mensen die liever geleid worden dan dat zij zelf de verantwoordelijkheid moeten dragen. En ten tweede is leiding geven zonder macht niet mogelijk.
 - Durf daarom aan jezelf toe te geven dat je nu eenmaal invloed hebt op anderen. Als je je macht niet ten eigen bate en ten koste van anderen gebruikt, ga je er goed mee om. Als je er goed mee omgaat, moet je die macht dan ook gebruiken op alle plaatsen waar je voor het werk iets bereiken kan.
- Je denkt dat alle ideeën altijd perse uit de groep moeten komen.
 - Terwijl dit helemaal niet het geval hoeft te zijn. Het is logisch dat een creatief denkend iemand met het meeste inzicht ook vaker met bruikbare ideeën komt.
 - Stel jezelf als een krachtig leider op en stop jouw goede ideeën niet weg. Schrijf ze bij voorkeur op om jezelf te dwingen je mond open te doen als het nodig is. Besef bovendien dat de kracht die je hierbij laat zien, heel inspirerend kan werken op de anderen.



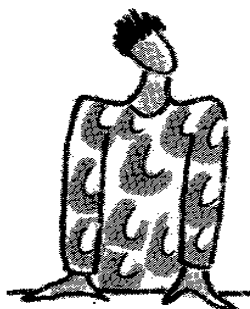
- op eigen verantwoordelijkheden wijzen

Tot slot.

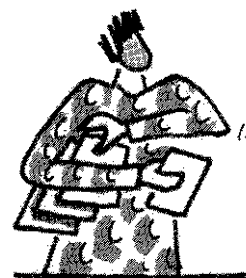
Je moet je werk met blijdschap kunnen doen. Een blij mens met geloof in een zaak is pas in staat om tot volle creativiteit te komen en een goed leider of leidster te worden.

Een goed leider of leidster word je echter niet zonder strijd. Ga die strijd aan, tot meerdere eer en glorie van je organisatie en daardoor voor jezelf.

Zoek stimulerende aandacht en steun als je het nodig hebt. Dan ben je ook in staat om het vol te houden.



overzicht hebben



informatie verschaffen



regelend optreden

Taken van de leiding

Op dit moment heb je de leiding op je genomen in bijvoorbeeld een vergadering, een werkgroep of in het bestuur van je organisatie. Veel dingen zul je doen vanuit je gevoel. Het is echter ook goed om er eens bij stil te staan welke eisen een organisatie aan jou als leider/leidster mag stellen.

- Men zal met betrekking tot het werk van je verwachten:
 - Dat je initiatieven neemt door zaken op gang te brengen en te zorgen dat ze doorgaan. Maar ook dat je een gehele of gedeeltelijke afbraak van achterhaalde zaken of van scheefgegroeide verhoudingen in gang zet als dat nodig is.
 - Dat je regelend optreedt, zodat je samen met de groep binnen een bepaalde tijd, het gezamenlijk vastgestelde doel bereikt. Dat je overzicht hebt over wat voor werk er is, en over hoe het verder moet gaan. Dat je controleert of alles gaat zoals het hoort te gaan omdat er resultaat behaald moet worden.
 - Dat je regelmatig stilstaat om te zien of je op dezelfde, of op een andere voet moet verder gaan, evalueren dus.
- Men zal ten aanzien van het omgaan met de groep van je verwachten:
 - Dat je een vriendelijke betrouwbare collega bent die de mensen om je heen in beweging zet en aan de gang houdt. En dat je je daarbij niet bedient van het geven van bevelen, maar ze voorziet van zoveel mogelijk informatie en suggesties.
 - Dat je laat zien wat het doel is en op welke manier dat te bereiken is.
 - Dat je niet zelf de dienst uitmaakt, maar belangrijke beslissingen gezamenlijk neemt.
 - Dat als het eens even niet goed gaat, je daar aandacht aan geeft en een gesprek met de betrokkenen organiseert om het uit te praten en betere wegen te zoeken.
 - Dat je zoveel mogelijk informatie overbrengt aan de mensen in de groep. Maar ook andersom. Dat je geïnteresseerd bent in wat zij kunnen en weten. Zo zorg je ervoor dat je over en weer kunt groeien.
 - Dat je in staat bent om op de juiste tijd en plaats steun te geven aan mensen en aan zaken. Dat je luistert naar wat er zich afspeelt in de groep en steunt waar mensen moeilijk komen te zitten.
 - Dat je probeert een aangename sfeer te creëren en dat je die voorts bewaakt tegen afbraak.
 - Dat je probeert binnen de groep overeenstemming te bereiken.
 - Dat je mensen aanmoedigt op zo groot mogelijk gebied.
 - Dat je niet alles naar jezelf toetrekt maar dat je geduld hebt en de mensen de gelegenheid geeft om dingen te kunnen leren.

- Men zal te aanzien van het omgaan met jezelf van je verwachten:
 - Dat je probeert eventuele moeilijkheden het hoofd te bieden en door te gaan.
 - Dat je steun en aandacht vraagt voor jezelf als je dat nodig hebt.
 - Dat je bereid bent strijd te voeren en niet het bijltje er zo gauw bij neer zal gooien.
 - Dat je regelmatig rust neemt om het zo lang mogelijk vol te houden en de zaken te overdenken.
 - Dat je je af en toe terugtrekt om de zaken te overdenken.

LEIDING KRIJGEN

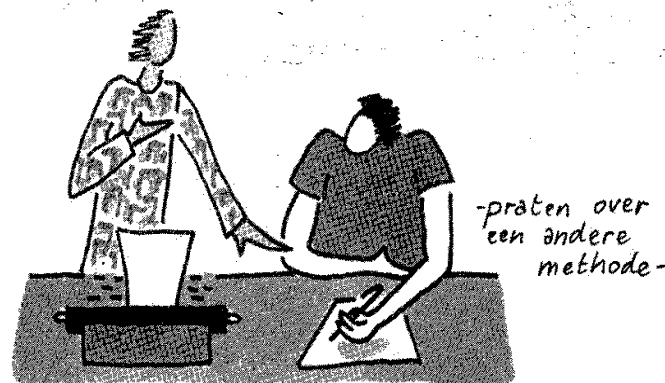
Hoe je om fijn te kunnen werken, met je werk en je collega's om moet gaan, wordt besproken in het hoofdstuk "Het kiezen van een taak". Het omgaan met leiding komt in dit hoofdstuk aan de orde.



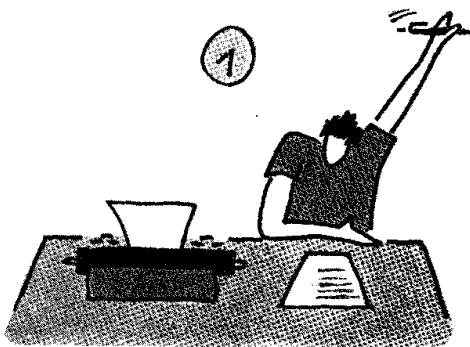
Het omgaan met de leiding

Mensen die de leiding hebben en dat goed willen doen, hebben veel taken. Er wordt van ze verwacht dat ze binnen de organisatie leiding geven aan het werk en aan de mensen. Leiding geven aan werk is niet mogelijk als dat werk niet gedaan wordt. Leiding geven aan mensen is onmogelijk als ze niet meewerken. Van jou wordt er dus wel degelijk ook iets verwacht om het geheel goed te laten verlopen.

- Men verwacht van jou dat je toestaat geleid te worden.
 - Wees niet alleen bereid een deel van het werk op je te nemen, maar zorg ervoor dat de leiding, en daardoor de groep, er ook op kan vertrouwen dat je doet wat je hebt beloofd.
 - Doe het werk dat je als jouw werk hebt aanvaard en leg het niet uiteindelijk op de schouders van de leiding.
 - Voer je taak uit zoals je dat met de leiding hebt afgesproken. Ga eerst met ze praten als iets je te moeilijk is voordat je er mee stopt of op een andere manier verder wilt gaan.
- Men verwacht dat je naar de leiding toe goed omgaat met kritiek.
 - Vermijd daarom afkraken, afkatten en kwaadspreken. Weiger mee te doen met opstookgroepjes. Daardoor help je voorkomen dat er door kleine irritaties, grote en vaak verdrietige zaken ontstaan.



- Ze openlijk, maar wel vriendelijk en beslist te wijzen op dingen die ze niet goed doen in jouw ogen. De beste vorm hiervoor is de vragende vorm. Dus gewoon alles wat je niet van ze snapt, vragen in plaats van meteen aanvallen.
- Door niet meteen met kritiek klaar te staan als ze met voorstellen komen. Maar hun voorstellen eerst eens eerlijk te bekijken op bruikbaarheid voor het werk van de organisatie.
- Men verwacht dat je meehelpt van de leiding een goede leiding te maken.
 - Door te bewaken dat zij niet alleen de dienst kunnen uitmaken, maar er op te letten dat ook jouw woorden en ideeën een kans krijgen.
- Men verwacht dat je de leiding ondersteunt bij het verwezenlijken van de plannen en het vooruitgaan van het werk.
 - Door mee te werken om het doel binnen de tijd te bereiken.
 - Om gemotiveerd mee te werken aan plannen die je niet zelf bedacht hebt maar die belangrijk zijn voor het behalen van resultaat.
 - Ze te steunen als ze het bij een moeilijke zaak te kwaad krijgen en bijvoorbeeld gaan twifelen op het moment dat er knopen moeten worden doorgehakt.
- Men verwacht dat je de leiding in grote trekken vrijlaat, ze de ruimte geeft om op een prettige manier hun werk te kunnen doen en ze de gelegenheid geeft om goed met jou, de andere leden van de groep en het werk om te kunnen gaan.
 - Door ze positief te benaderen en voornamelijk te letten op de goede dingen die ze doen.
 - Ze vrij te laten in hun doen en laten. Willen ze zelf bijvoorbeeld dag en nacht werken, dan is dat hun zaak. Neem het ze niet kwalijk en denk niet dat dat nu ook van jou verwacht wordt.
 - Door niet jaloers op ze te zijn of jaloers op ze te reageren. Besef dat er heel wat nodig is om een organisatie draaiende te houden en te zorgen dat er resultaten behaald worden.
 - Door op de juiste momenten eens je waardering uit te spreken. Bedenk dat hun werk moeilijk en zwaar kan zijn en ze een oppepper vaak goed kunnen gebruiken.
- Men verwacht dat je open staat voor kritiek of vragen van de leiding.
 - Door te aanvaarden dat er soms kritische dingen aan je gevraagd moeten worden ter wille van de vooruitgang van het werk.



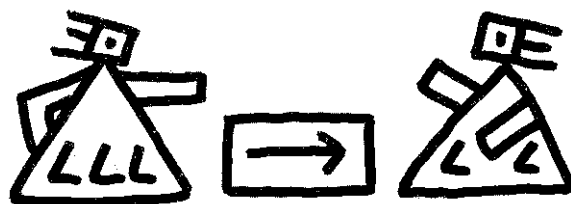
- laat de leiding vrij in hun doen en laten -



GOUDEN REGELS VOOR HET OMGAAN MET LEIDING GEVEN EN LEIDING KRIJGEN



- Toon je als leider/ster verantwoordelijk voor je taak en vraag tijdig extra steun op momenten dat het je eens even niet zo goed afgaat.
- Houd als leider/ster het heft in handen bij het maken van plannen tot en met de uitvoering en de evaluatie ervan.
- Wend je als groepslid bij kritiek rechtstreeks tot de leiding, en neem niet je toevlucht tot het organiseren van of meedoen aan een roddelgroep.
- Probeer van beide zijden in tijden van fricties of verwarring, verwijdering tussen de leiding en de groep te voorkomen.
- Probeer van beide kanten bij ieder conflict goed naar elkaar te luisteren en de voors en tegens te ontdekken. Kom dan pas met kritiek.
- Ga allemaal goed om met kritiek naar elkaar. Goed betekent: eerlijk maar toch vriendelijk en niet aanklagend maar vragend.
- Probeer je in te leven in elkaars taken en positie en ondersteun elkaar daar waar het nodig is.
- Geef elkaar de gelegenheid de taken waar je verantwoordelijk voor bent, goed te doen.
- Stimuleer elkaar om zo tot de beste resultaten te kunnen komen.
- Houd je aan de taken en opdrachten die je in onderling overleg op je genomen hebt en zorg dat het werk op tijd en volgens plan klaar komt.



VERGADEREN



Waarom vergaderen

Opkomen voor en werken aan de rechten van mensen met een uitkering is werk dat ondenkbaar is zonder vergaderen. Telkens zullen wij zowel binnen als buiten de organisatie aan de nodige gesprekken moeten deelnemen.

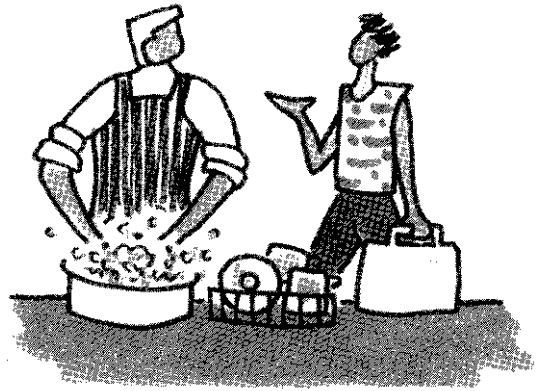
Steeds zullen er mensen gevonden moeten worden die deze gesprekken kunnen en willen voeren. In iedere organisatie zijn er wel mensen te vinden die van vergaderen houden of het tenminste noodzakelijk vinden. Er zijn er echter ook nogal wat die het zonde van de tijd vinden. Vergaderen kost inderdaad nogal wat tijd. Toch zullen we er niet onderuit kunnen.

Vergaderen buiten de organisatie is nodig:

- Omdat je zelf je stem moet laten horen, een ander komt niet voor jou of jouw belangen of doelstellingen op.
- Om te weten te komen wat er door anderen wordt gedaan en gedacht.
- Om niet buitenspel gezet te worden door anderen. Met anderen worden bedoeld bestaande plaatselijke, regionale, provinciale en landelijke groepen of organisaties.

Vergaderen binnen de organisatie is nodig:

- Ten behoeve van een goede samenwerking. Het is niet alleen een goede manier om inzicht te krijgen en te geven in het werk dat je doet, het is ook een manier om de inhoud van het werk van de anderen te leren kennen. Zodoende kun je elkaar en elkaars werk meer gaan waarderen en beter ondersteunen.
- Ter wille van de democratie. In onze organisaties is er wel leiding, maar er loopt geen baas rond die het werk uitdeelt. Wij bekijken onder andere door middel van overleg, wat voor werk er is en door wie het werk gedaan moet worden.
- Om de organisatie goed en gezond te houden. Door middel van overleg wordt duidelijk hoe mensen functioneren en hoe activiteiten lopen.



- iemand voor de huishoudelijke klussen.

EEN VERGADERING ORGANISEREN

De vergaderers moeten zich met hun eigen werk – het vergaderen – bezig kunnen houden. Het is daarom belangrijk om een of twee mensen die zelf niet hoeven mee te vergaderen te vragen de nodige extra klussen op zich te nemen.

Extra werkzaamheden rond een vergadering

Om een vergadering goed te laten verlopen is er nogal wat werk te doen dat met het vergaderen zelf niets te maken heeft.

Zoals bijvoorbeeld:

- Het organiseren van ruimte en de zorg voor de sleutel.
- Huishoudelijke klussen: zorgen voor de bel, koffie, afwas en opruimen.
- Hulp voor gehandicapte medevergaderers.

Het organiseren van een goede vergaderruimte

Hiermee wordt bedoeld een ruimte waar:

- Je telefonisch bereikbaar bent.
- Het rustig is en waar niet steeds mensen binnen komen die er niets te zoeken hebben.
- Voldoende ruimte is voor het te verwachten aantal mensen en eventueel voor het kunnen draaien en wenden van een rolstoel.
- Het licht is en goed te ventileren.

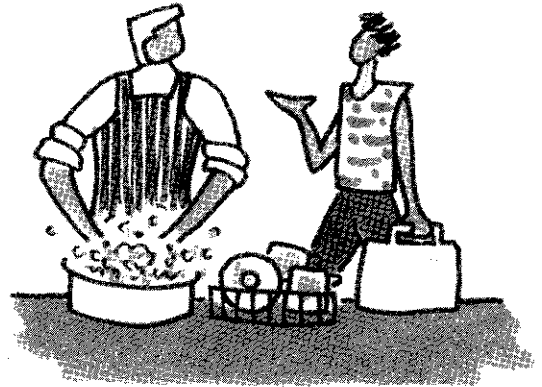


Andere voorkomende taken rond een vergadering

Ook aan de vergadereaars behoor je tijd en aandacht te besteden.

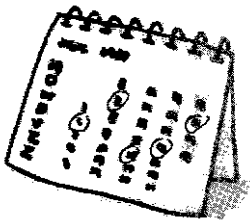
Zorg er bijvoorbeeld voor:

- Dat je ruim voor de vergadering aanwezig bent om de mensen te ontvangen.
- Dat de tafels en stoelen zo staan dat men met elkaar kan praten zonder te hoeven schreeuwen. Verder moet men elkaar goed kunnen zien zonder zich daarvoor in duizend bochten te moeten wringen.
- Dat iemand met een rolstoel ook gemakkelijk bij de tafel kan zitten.
- Dat de vergaderruimte na de vergadering weer wordt opgeruimd.



- iemand voor de huishoudelijke klussen.

De vergadering



- wanneer vergaderen.

Wanneer vergaderen

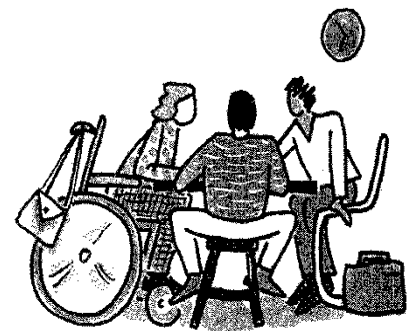
- Vergaderen moet je alleen doen als het nodig is.
 - Het nut ervan hoeft echter niet altijd direct zichtbaar te zijn. Zo kan het contact onderhouden met elkaar een even grote reden zijn voor een bijeenkomst als het besluiten moeten nemen over bepaalde zaken.
 - Houd vergaderingen waarin besluiten moeten worden genomen alleen als daarbij voldoende mensen aanwezig kunnen zijn die tot het nemen van besluiten bevoegd zijn.
 - Vergaderingen leveren het meeste op als de deelnemers mensen zijn met belangstelling en/of kennis van zaken.
 - Ook vergaderingen die met regelmatige tussenpozen gehouden worden, moet je alleen organiseren als het nodig is. Vergaderen om het vergaderen moet je ten alle tijden vermijden.
- Er zal een vergadering moeten worden uitgeschreven:
 - Als er iets veranderd of verbeterd moet worden in de organisatie, in het werk of in de samenwerking met elkaar of met anderen.
 - Er meningen, ideeën of werk op elkaar afgestemd moet worden.
 - Er informatie nodig is of als er informatie gegeven moet worden aan elkaar of aan anderen.

- Gestructureerd overleg.
Veel vergaderingen of overleggen worden niet alleen georganiseerd wanneer het nodig is, zij liggen al vast. In onze organisaties komt dat veel voor, denk maar aan:
 - Bestuursvergaderingen.
 - Ledenvergaderingen.
 - Lokale-, regionale-, provinciale- en landelijke overleggen met andere uitkeringsgerechtigden, de overheid of anderen.
 - Het nut van gestructureerd overleg zou je echter steeds weer opnieuw moeten bepalen. De beste manier daarvoor is om aan het eind van iedere vergadering, voor de volgende vergadering gezamenlijk het nut vast te stellen.
- Om die volgende vergadering zinvol en succesvol te laten zijn moet je je vooraf afvragen:
 - Wat er aan de orde moet komen en waarom.
 - Wat je met de volgende vergadering wil bereiken en waarom.
 - Of de meesten het nut van de volgende vergadering wel inzien.
 - Of er wel voldoende mensen aanwezig zullen zijn die zich gaan inzetten om dat nuttige doel ook daadwerkelijk te bereiken.

De agenda samenstellen

Een agenda is een opsomming van punten. Punten die aangeven wat er in de vergadering behandeld gaat worden. Een agenda is een praktisch hulpmiddel bij het gesprek.

- Zonder agenda is een goede voorbereiding op een vergadering niet mogelijk.
 - Uit een agenda moet je het doel van de vergadering kunnen aflezen. Je moet in de agenda dus kunnen zien wat er moet worden besproken en wat de bedoeling van het gesprek is.
 - Aan de volgorde moet je de belangrijkheid van de gesprekspunten kunnen zien. Het belangrijkste punt moet boven minder belangrijke punten komen te staan. Deze volgorde moet aangehouden worden zodat je er van op aan kunt dat de belangrijke punten zeker aan bod zullen komen.
 - Aan de manier waarop het punt beschreven is moet je kunnen zien hoe belangrijk het punt is en waar het bij dat punt precies om gaat. Bij een belangrijk punt kun je bovendien een toelichting zetten die bijvoorbeeld verwijst naar andere stukken of naar een mondelinge toelichting.
- De agenda kan worden opgesteld door:
 - De voorzitter of secretaris.
 - Een agendacommissie. Dit zijn een paar mensen, die na overleg met de leiding, met elkaar de agenda samenstellen.
 - De hele vergadering.
 - Aan het eind van iedere vergadering kun je namelijk samen een agenda opstellen voor de volgende keer.



- de agenda-commissie -

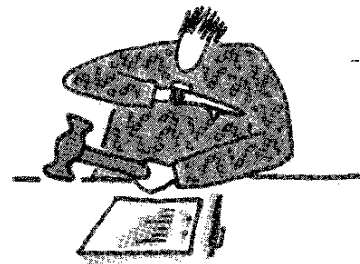
- Goedkeuring van de agenda
In de vergadering moet altijd gekeken worden of iedereen het met deze agenda eens is. De agenda wordt dus in iedere vergadering ter discussie gesteld zodat er eventueel wijzigingen kunnen worden aangebracht, zoals:
 - Verwisseling van agendapunten.
 - Het schrappen of toevoegen van agendapunten.
- Vaste vergaderpunten
Op iedere agenda moeten vaste punten te vinden zijn, zoals:
 - Opening.
 - Notulen vorige vergadering.
 - Post, ingekomen- en uitgaande stukken.
 - Mededelingen.
 - Rondvraag.
 - Sluiting.
- Wisselende vergaderpunten
Wisselende vergaderpunten zijn de punten waar het in de vergadering wezenlijk om draait: de speciale onderwerpen waarvoor men bij elkaar is gekomen. Er moet bijvoorbeeld een probleem worden besproken, oplossingen of ideeën worden bedacht, keuzes worden gemaakt of besluiten over iets worden genomen.
Die wisselende punten komen op de agenda te staan tussen mededelingen en rondvraag.

Hoelang vergaderen

Hoe lang een vergadering moet duren is niet precies aan te geven. Over het algemeen kan echter wel gezegd worden dat circa twee uur vergaderen een goede tijd is. Twee uur is voor de meeste mensen lang genoeg om stil en aandachtig op een stoel te moeten zitten. Na twee uur is een mens ook niet meer in staat veel in zich op te nemen en te verwerken.

Tegen elke voorzitter zou ik willen zeggen: stel een vergadertijd van tevoren vast en hou je er ook aan. Dit is een prima maatregel omdat:

- De vergadering op deze manier niet eindeloos duurt.
- Dit het middel is om de vergadering zakelijk en goed af te handelen zonder op zijsporen terecht te komen.
- Het voor de deelnemers fijn is om van tevoren te weten hoelang de vergadering gaat duren en hoe laat de vergadering is afgelopen.
- Er zoveel mogelijk punten binnen de tijd behandeld kunnen worden. Als de voorzitter de aanwezigen maar verzoekt met hem of haar samen de agenda te bewaken en te proberen op tijd klaar te zijn, lukt dit heel vaak. Meestal is men erg blij er zelf aan mee te mogen werken om een vergadering kort en goed te laten verlopen.
- Indien blijkt dat voor een of meerdere punten meer tijd nodig is, kan besloten worden tot het houden van een vervolgvergadering.



- voorzitter,
hou je aan de
vergadertijd -

DE VERGADERING ZAKELIJK VOORBEREIDEN

Voor alle deelnemers

Zinnig deelnemen aan een vergadering, gesprek of overleg is alleen maar mogelijk als je je goed hebt voorbereid.

Een goede manier van voorbereiden is:

- Nagaan of je over de nodige informatie beschikt. Je moet weten:
 - Waar en wanneer de vergadering gehouden wordt.
 - Wat er op de agenda staat.
 - Of je wel alle papieren hebt en voldoende op de hoogte bent om straks zinnig mee te kunnen praten.
- Bestudeer daarom de stukken goed die je toegestuurd hebt gekregen. Dit doe je door:
 - De stukken eerst een keer in zijn geheel door te lezen.
 - Daarna de stukken nogmaals door te nemen en daarbij over de voorgestelde zaken na te denken.



Dat bestuderen kun je het beste zo doen. Maak op een papier of in de kantlijn bij elk agendapunt aantekeningen naar aanleiding van de volgende vragen:

- Is dit punt iets heel nieuws en waar gaat het dan precies over?
- Of is het een oud punt waarop verder geborduurd moet worden? Hoever staat het ermee; wat moet er nog gebeuren en wat moet er mee gedaan worden in deze vergadering?
- Waarom staat dit punt op de agenda? Moeten er mededelingen over worden gedaan; moet er informatie over dit punt op tafel komen; moeten er meningen of oplossingen gepeild worden of moet er een besluit over genomen worden?
- Waarover of waarvoor moet ik meebeslissen? Weet ik genoeg over de achtergronden of moet ik nog wat vragen en aan wie dan wel?
- Mag ik over dit punt alleen beslissen? Of moet ik eerst nog met iemand (bestuur bijvoorbeeld) overleggen?
- Wat voor positiefs kan ik zelf bijdragen aan de discussie of het kunnen afronden van dit punt? Passen mijn ideeën dan in het geheel?

Ga er vanuit dat je over de nodige informatie beschikt als je op alle vragen een duidelijk antwoord hebt kunnen geven. Als er nog vragen open staan zorg dan dat je daar informatie over krijgt.

- Zijn er stukken voor nodig? Neem dan contact op met degene die jou de uitnodiging stuurde of vraag wat je weten wilt aan mensen die het ook weten kunnen.

Maak een lijst met eigen plannen voor de vergadering:

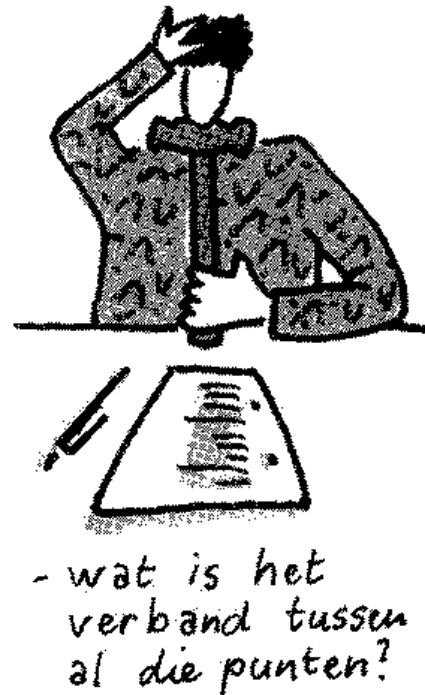
- Neem de agenda en de stukken er weer bij en schrijf het antwoord op de volgende vragen kort op:
 - Welke vragen wil ik stellen?
 - Wat is mijn mening bij dit (elk) punt?
 - Welke voorstellen zou ik willen inbrengen en wanneer?
 - Wat zou ik anders doen en op welke manier?



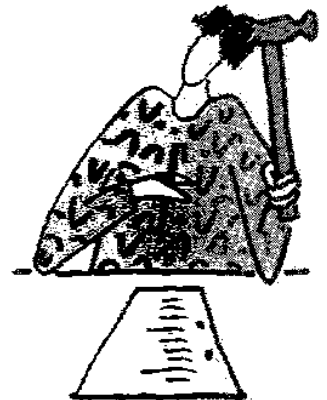
Voor de voorzitter

Voor jou als voorzitter van de vergadering, gelden buiten de hierboven afgedrukte lijst, nog een aantal specifieke punten van voorbereiding. Omdat je als voorzitter tot taak hebt de vergadering of bespreking te leiden, zul je je ook in het leiding geven moeten verdiepen. Je zult erover moeten nadenken hoe je het geheel zult aanpakken. Je kunt hiervoor het best een lijstje of schema maken waarop je je plan uitwerkt. Zo'n plan komt het gemakkelijkst tot stand op de volgende manier.

- Bekijk elk agendapunt en schrijf voor je lijst het antwoord op, op de volgende vragen:
 - Waarom staat dit punt op de agenda?
 - Moet er over dit punt besloten worden?
 - Of een mening gepeild?
 - Of een oplossing bedacht?
 - Of punten verzameld?
- Vraag je verder af wat de hoofdpunten van dit agendapunt zijn. Schrijf de hoofdpunten die je kunt bedenken op met een cijfer onder elkaar en bedenk:
 - Wat weet ik zelf al van die hoofdpunten af?
 - Wie kan/kunnen daar nog meer over vertellen, (wie moet/moeten dus straks het woord krijgen)?
 - Wat is het verband tussen die hoofdpunten?
 - Wat zou een goede oplossing zijn?
- In welke volgorde moeten de hoofdpunten volgens jou behandeld worden?
 - Bijvoorbeeld eerst (hoofdpunt) 1, dan 2, dan 3?, of anders?



- Hoe wil je de bespreking aanpakken? Schrijf op hoe je dat denkt te doen. Bijvoorbeeld: ik laat eerst ...A. en ...G (... minuten) aan het woord om iedereen van wat meer informatie te voorzien.
 - Of: iedereen heeft informatie genoeg gehad, ik hou zelf een korte inleiding, vraag wie er nog iets heeft op te merken en laat ze meteen stemmen.
 - Of: ik hou eerst nog een rondje om de meningen te peilen, enzovoort.
- Hoeveel tijd denk je nodig te hebben voor dit punt?
 - Schrijf op hoeveel tijd jij ervoor wilt uittrekken. Tijd berekenen is geen gemakkelijke klus, maar hoe meer ervaring je krijgt in het leiden van vergaderingen, hoe beter het je zal afgaan.
 - Het is wel erg belangrijk dat jij zelf durft te bepalen hoeveel tijd je aan dit punt wilt wijden. Je kunt dit nu ook omdat je inzicht hebt gekregen in de punten en wat erbij komt kijken.
- Als je op deze manier de hele agenda punt voor punt doorloopt en van ieder punt opschrijft hoe je ermee om wilt gaan, heb je een goed overzicht gekregen. Je kunt dan nog wat schuiven met de tijd of met het aantal sprekers en je plan is klaar.



-wie moet straks het woord krijgen?

COMMUNICATIE, DE KUNST VAN ZEGGEN EN VERSTAAN

Omgaan met communicatie door de voorzitter

Als de deelnemers elkaar en jou goed verstaan tijdens een vergadering, is de kans op succes het grootst. En weet je dat jij als voorzitter op een goede sfeer en een goede onderlinge verstandhouding grote invloed kunt hebben?

- Door je te realiseren wat je in een vergadering allemaal tegen kunt komen, kun je je goed voorbereiden.
 - Besef dat je te maken kunt krijgen met mensen die allemaal verschillend zijn en zich bovendien ook vaak verschillend gedragen. Er kan iemand tussen zitten die bang, onzeker of gedreven, enthousiast blij of kwaad is.
 - Jij kunt de ander helpen door eventuele moeilijkheden te herkennen en er goed mee om te gaan. Goed wil zeggen met oog voor de ander én voor de zaak waar het om gaat.
- Op de volgende manier zou je dat kunnen aanpakken:
 - Schrik iemand die steeds enthousiast onmiddellijk het initiatief neemt niet te veel af door hem of haar te vaak af te kappen. Deze mensen zijn op dat moment namelijk zeer betrokken bij de zaak en hebben veel ideeën waar iedereen voordeel van kan hebben. Walsen ze in hun enthousiasme over andere mensen heen dan is dat meestal ongewild. Steun rustig en vriendelijk hun goede ideeën en blijf bij de zaak.



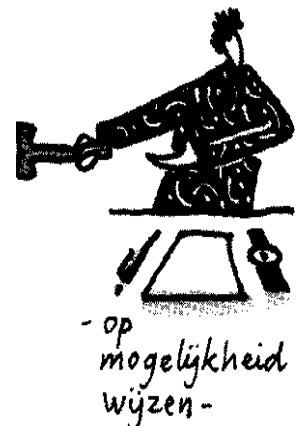
-steun rustig en vriendelijk-

- Probeer iemand die onmiddellijk in verzet komt als een ander wat voorstelt, te kalmeren voor er ruzies uitbreken.
 - Blijf daarom zelf kalm zodat je de vergadering verder kunt brengen. Een goede manier is om de goede kanten en het waarom van de andere voorstellen nog eens rustig op te noemen. Het kan zijn dat de ander daar dan de redelijkheid van inziet en de vergadering weer gewoon door kan gaan.
 - Je handelt op deze manier juist omdat je door jouw rustige reactie de mensen spaart. En dat is in dit geval zeker belangrijk omdat mensen die op deze opstandige manier reageren dat vaak doen op het moment dat ze het nog beter dan goed willen doen, maar hierbij hun emoties niet in de hand hebben.



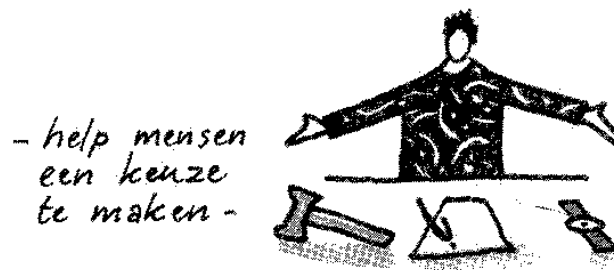
- Probeer de goede bedoelingen te ontdekken en naar voren te brengen van iemand die niet veel of niets zegt. Vaak heeft zo iemand moeite met het verwoorden van zaken.
 - Let op zijn of haar gezichtsuitdrukking en gebaren. Hieruit valt vaak af te leiden wat hij of zij van de zaak vindt. Probeer zelf het idee of antwoord te verwoorden en vraag daarna aan de persoon in kwestie of je het juist hebt en of er nog iets aan toe te voegen is. Op deze manier kun je zo iemand prima ondersteunen en hou je hem of haar actief bij de zaak betrokken.

- Help mensen te kiezen die niet voor hun mening durven uitkomen. Deze mensen vinden kiezen vaak heel moeilijk omdat ze de verantwoording niet aandurven.
 - Laat jij ze nog eens rustig de redelijkheid van bepaalde voorstellen zien. Toon aan waarom het ene voorstel beter of slechter is dan het andere. Wijs ze bovendien op de mogelijkheid van het nemen van bedenktijd. Hierdoor gesteund hebben ze het misschien minder moeilijk met kiezen.



- Help mensen die verschillende voorstellen goed vinden, een keuze te maken.
 - Je kunt dit doen op de manier als hierboven beschreven. Zo help je mogelijk voorkomen dat men vertwijfeld op het laatste moment kiest voor een niet zo goed standpunt.
 - Benader op dezelfde manier mensen die verhalen houden in prachtige dure woorden maar geen eigen mening naar voren (durven) brengen.
- Voer mensen die van de hak op de tak springen telkens terug naar het punt waar je mee bezig bent. Doe dat vriendelijk maar beslist.
 - Zo kwets je niemand en de zaak waar je mee bezig bent kan doorgaan.
 - Benader op dezelfde manier de mensen die telkens met hun eigen stokpaardje aankomen. Zo laat je door je houding zien dat het gaat om het belang van een bepaalde gemeenschappelijke zaak.
 - Verder toon je aan dat het niet mag gaan om de hobby van één persoon.
- Ondersteun enthousiaste meetrekkers. Zij die goed luisteren naar een ander en weten ideeën aan elkaar te koppelen. Ze komen soms niet uit de verf omdat anderen jaloers op hen zijn.
 - Probeer ze te beschermen, maar zo dat de anderen zich weer niet afgestoten voelen.

Je kunt dat doen op weer dezelfde manier: rustig, duidelijk en vriendelijk laten zien waar de zaak om draait waar jullie mee bezig zijn.



Elkaar begrijpen, o zo belangrijk

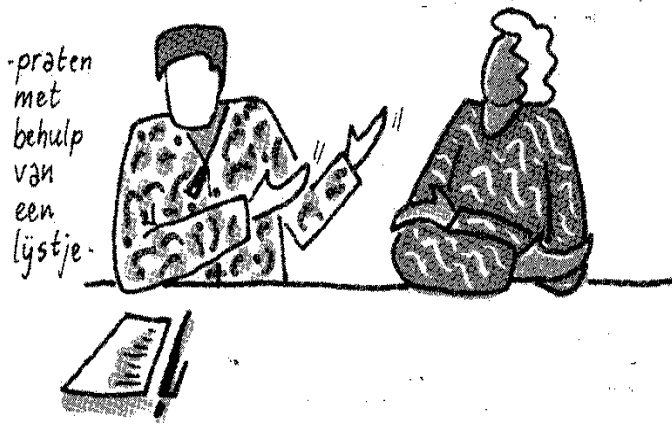
Als organisatie kun je pas echt iets bereiken als de mensen elkaar ook in vergaderingen proberen te begrijpen en te verstaan.
Pas dan kom je aan het werk toe dat gedaan moet worden.

Omgaan met communicatie als spreker

Als je wat gaat zeggen in een vergadering dan doe je dat omdat je een bepaalde boodschap wilt overbrengen. Je wilt laten horen of je het met iets eens of oneens bent. Het kan ook zijn dat je een bijdrage wilt leveren aan een discussie door met een nieuw, ander standpunt of voorstel te komen. Je brengt je boodschap niet alleen over met woorden. Je zult er ook gezichtsuitdrukkingen en gebaren bij gebruiken om duidelijk te maken wat je bedoelt. En toch, terwijl je al deze dingen gebruikt, zullen er mensen zijn die wat jij bedoelt soms geheel of gedeeltelijk niet begrijpen. Het is daarom belangrijk, maar ook een echte kunst, om zo duidelijk mogelijk over te komen. Op deze manier ga je er goed mee om:

- Gebruik bij alles wat je zegt de juiste toon. Op een vrolijke toon zeggen dat je iets niet goed vindt gaan, brengt de luisteraar in verwarring. Men kan dan precies de andere kant op gaan denken en praten, dan jouw bedoeling was.
- Als je wat zegt, vertel er dan duidelijk een paar dingen bij:
 - Zeg op wie of op wat je reageert. Bijvoorbeeld: 'Ik wil even aansluiten op wat A net zei...' Of: 'Ik wil graag reageren op dat voorstel over...'
 - Zeg duidelijk wat je bedoelt met datgene wat je zegt. Dus als je het ergens mee eens of oneens bent, zeg dan dat je het er mee eens of oneens bent en zeg daarbij ook waarom.
 - Als je iets wilt aanvullen of verduidelijken, zeg dat er dan ook bij. 'Ik wil graag even iets aanvullen of verduidelijken bij dit punt...' Op deze manier geef je je luisteraars de gelegenheid jou en jouw bedoelingen gemakkelijk te snappen.
- Word niet kwaad of mopperig als je luisteraars anders reageren dan je verwacht. Er kunnen namelijk verschillende redenen voor hun gedrag zijn:
 - Mensen horen bijvoorbeeld vaak alleen maar wat ze zelf graag willen horen. Een niet zo harde werker zal een voorstel dat veel werk oplevert daarom misschien niet graag willen of kunnen begrijpen.
 - Een mens is nu eenmaal zoals hij of zij is. Iemand die van nature de dingen gauw negatief ziet, zal minder snel positieve punten zien in een voorstel.

- Mensen kunnen ook met hun hoofd ergens anders geweest zijn, terwijl jij aan het woord was. Je zal maar na de vergadering een afspraak met de Sociale Dienst of de dokter hebben!
- Niet veel mensen hebben aan een half woord genoeg. Misschien was je wel onduidelijk op bepaalde punten zonder dat je er erg in had.
- Het beste wat je in al deze gevallen kunt doen is gewoon rustig blijven en het nog eens uitleggen.

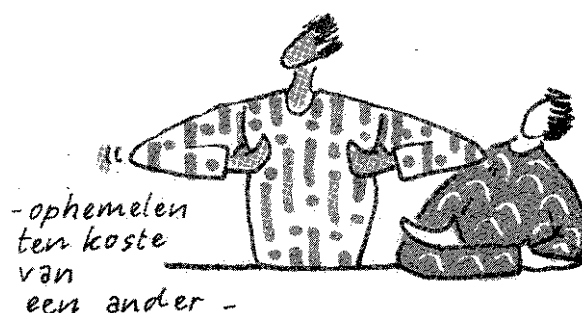


Hoewel de mens vrij is om te kunnen doen en zeggen wat hij of zij voor zichzelf belangrijk vindt, is het doel van meepraten in een vergadering, het met elkaar iets proberen te bereiken. Houd het gestelde doel daarom altijd voor ogen en pas jezelf en je reacties daarbij aan.

Het kan zijn dat je met het overbrengen van jouw eigen ideeën ten behoeve van het gezamenlijke goeie doel, met enige moeilijkheden te maken krijgt. Op deze manier ga je daar goed mee om:

- Je zou best iets willen zeggen maar je durft niet. Omdat men met zo iets ingewikkelds bezig is dat je het moeilijk vindt om je mening te geven. Bedenk dat niets zeggen beter is dan je mengen in iets dat je niet snapt. Wil je graag weten waar het precies over gaat? Doe dan je mond toch open maar om uitleg over het onderwerp te vragen.
- Je vindt het heel moeilijk om tijdens een discussie de juiste woorden te vinden. Probeer rustig te worden en bedenk in een paar woorden: de naam van het onderwerp, tegen wie je het zeggen wilt en wat je over het onderwerp zeggen wilt. Als je tijd genoeg hebt, kun je die paar woorden snel onder elkaar opschrijven. Je zult zien dat iets zeggen ineens niet meer zo moeilijk is en je het zonder al te veel zenuwen wel durft te zeggen.
- Wanhoop niet als het de eerste keer toch nog fout gaat, en er hoe graag je ook wil, geen woord uit je mond komt. Weet je, het zal gewoon een kwestie van meerdere malen proberen zijn. Eén ding is echter zeker: als je het wilt leren, dan krijg je het onder de knie, is het niet vandaag, dan is het wel morgen!
- Je bent zo zenuwachtig dat je bang bent dat er geen woord uit zal komen als je je mond opendoet. Handel dan als hierboven. En herhaal dat zo vaak tot je uiteindelijk voldoende durf hebt verzameld om mee te kunnen doen als je dat wil.

- Je durft niets te zeggen omdat je er een hele andere mening op na lijkt te houden dan de anderen. Probeer ook dan weer rustig te blijven. Hou jouw punten goed en kort in je hoofd of zet ze op papier. Verzamel moed om er toch mee te komen. Dit is erg belangrijk omdat jouw idee wel eens het ei van Columbus kan blijken te zijn. Iets waar nog niemand aan gedacht heeft. In dit geval is het niet aan jou om je mond te houden, maar aan de anderen om juist naar jou extra goed te luisteren.
- Als je om een andere reden bang bent. Laat je dan niet verleiden om te vluchten in het spuien van onaardigheden. Probeer jezelf rustig te houden en luister liever, dan verkeerde of onaardige dingen te zeggen.
- Wanneer je je onzeker voelt. Kijk dan eens naar een ander. Wie zit er nog meer met een rood hoofd, op nagels te bijten of met de vingers op de tafel te trommelen? Juist ja, je bent niet de enige. Als jij nu probeert rustig te blijven en je zenuwen in bedwang te houden, zit jij goed!
- Dit helpt. Probeer alles kort en bondig naar voren te brengen. Hou je daarbij aan het onderwerp en ga persoonlijke dingen zoveel mogelijk uit de weg om irritaties bij de anderen te voorkomen.
- Probeer tijdens het vergaderen niet voor jezelf, maar voor de zaak te denken, te praten en te handelen. Zo kun je dat doen:
 - Kom niet met je eigen problemen.
 - Wil niet nadrukkelijk, bij wie dan ook, in een goed blaadje zien te komen.
 - Doe gewoon, gedraag je serieus en hang niet de lolbroek uit.
 - Probeer eigen stokpaardjes te ontdekken en buiten de deur te houden.
 - Dring jezelf niet op de voorgrond en hemel je zelf ook niet op ten koste van een ander.
 - Speel niet de heilige door een ander scherp te veroordelen. Voor je zegt dat een ander niet eerlijk bezig is, moet je je wel drie keer bedenken! Probeer in dit soort moeilijke omstandigheden je op de plaats van die ander in te denken en vraag je dan af of jij het zelf anders gedaan had.



- Hou het doel van het punt dat behandeld wordt in de gaten en kom niet onnodig terug op al genomen besluiten.
- Hou jezelf aan de regels waarvan je vindt dat een ander zich daar aan hoort te houden.
- Wees eerlijk. Met een chagrijnig gezicht en een grafstem tegen iemand zeggen dat je blij bent hem of haar te zien, klopt natuurlijk niet. Zeg dan maar liever niets.

- Verpest de vergadering niet voor anderen en voor de zaak door vervelende opmerkingen te maken op momenten waarop je zelf geen zin meer hebt. Houd de zaak dan ook niet op door terug te komen op al behandelde onderwerpen.
Probeer jezelf wat interesse aan te praten en doe alleen mee als je iets positiefs kunt inbrengen.
- Blijf jezelf. Als jouw bedoelingen goed zijn en je je richt op vooruitgang van de zaak, moet je de dingen kunnen doen en zeggen zoals alleen jij dat kan. Niemand kan van je eisen dat je je anders gedraagt dan je bent.

Omgaan met communicatie als luisteraar

Als luisteraar is jouw taak in een vergadering even groot als die van een spreker. Iemand kan namelijk nog zo'n goed een verhaal vertellen, maar als jij niet probeert hem of haar te snappen, hebben jullie er beiden niets aan. Het allerbelangrijkste bij het toehoren of luisteren is dan ook je eigen instelling: je moet zelf willen luisteren, wie of wat die ander ook is.

Toch zul je ervaren dat ondanks je goede wil er nog genoeg gezegd wordt dat niet precies over komt. Dit geeft aan dat luisteren moeilijk is, maar gelukkig is ook luisteren te leren.

- Let goed op. In het volgende lijstje zie je hoe sprekers zich soms uitdrukken en hoe ze soms over komen, maar ook hoe je er als luisteraar zoveel mogelijk uit kunt halen.
 - Let op je zelf en kijk hoe je zit te luisteren. Je kunt het met de spreker eens zijn, oneens zijn of.... er geen aandacht aan besteden. Let daarom op dat je aan iedere spreker aandacht besteedt. Op deze manier geef je aan ieder waardering en erkenning, iets dat elk mens nodig heeft.
 - Let op wat mensen precies zeggen, om zo goed mogelijk te weten te komen wat ze bedoelen. Let op de uitdrukking van het gezicht en de gebaren van het lichaam van de spreker terwijl hij of zij aan het woord is. Uitdrukkingen en gebaren kunnen vaak meer zeggen dan woorden.
- Wees erop bedacht dat je soms niet precies hoort wat er gezegd en bedoeld wordt: Doordat er bijvoorbeeld goede dingen naar voren worden gebracht door iemand waar jij niet zo'n hoge pet van op hebt. Je kunt hier van schrikken en luisteren met een gevoel van: 'Dit kan niet waar zijn.' Probeer in zo'n geval eerlijk te zijn en je best te doen om echt te horen wat er bedoeld wordt. Mocht je, als de ander een goed voorstel heeft ingediend, verkeerd gekozen hebben, probeer het dan alsnog goed te maken. Het kan ook voorkomen dat je zonder erg hoort wat je horen wil in plaats van dat wat er gezegd wordt. Het kan je altijd overkomen omdat een mens nu eenmaal hoort en denkt tegelijkertijd. Terwijl je luistert, selecteer je meteen wat jou aanstaat. Zo kan het gebeuren dat je iets verkeerd begrijpt en een boodschap hoort daar waar die niet is. Erger je niet aan jezelf en vraag gewoon hoe het dan wél zit.

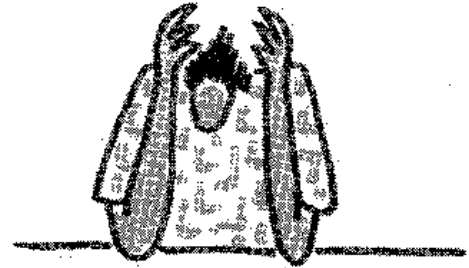


*-dat kan niet
waar zijn -*



*-doe alleen mee
als je iets positiefs
kunt inbrengen -*

- Het kan ook zijn dat je tegen dingen aanloopt die je niet goed begrepen blijkt te hebben. Dit hoeft helemaal niet aan jou te liggen. Een reden kan zijn dat zaken niet goed zijn uitgelegd. Er zijn zelfs mensen die dat expres doen om verwarring te zaaien. Ga hier echter niet van uit want het kan ook wat anders zijn. Het is namelijk niet aan iedereen gegeven zaken helder en duidelijk naar voren te brengen. Probeer begrip op te brengen voor iemand die het moeilijk heeft met het overbrengen van een duidelijke boodschap. Vraag in beide gevallen nog eens een uitleg!
- Je kunt ook afgeleid zijn door het een of ander. Geluiden van buiten of rondlopende mensen kunnen je wat dat betreft behoorlijk storen. Erger je niet, maar vraag om een korte stop tot de herrie over is. En laat je nogmaals uitleggen wat je is ontgaan.
- Je kunt je ook gaan ergeren aan een spreker die maar steeds aan het woord blijft, op alles wat aan te merken heeft of onaardig doet. Maar dan jezelf tot kalmte, dat is echt de enige manier om van een betoog nog iets op te steken. Probeer begrip op te brengen voor de ander, wie weet staat hij of zij onder grote druk.

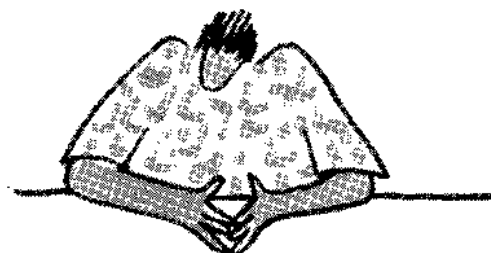


- vraag korte stop tot de herrie over is -

- Probeer:

- Niet bang te zijn voor de waarheid. Als men je eens op iets aanvalt, probeer dan niet meteen in paniek te raken, maar maak jezelf tot rust. Luister goed naar wat men tegen je zegt en probeer te ontdekken wat voor goede dingen er ongetwijfeld ook gezegd worden. Misschien zegt men wel iets waar je wat aan hebt of waar je wat van kan leren.
- Niet te schrikken van jezelf als je merkt dat je er meer dan één mening op na houdt. Het is dan voor jou gewoon een kwestie van er nog eens over te moeten denken. Beslis in die gevallen dan ook niet te snel, maar vraag bedenktijd.
- Niet iemand die kritiek heeft te zien als iemand die zich boven je stelt. Ga er vanuit dat die ander net als jij het beste met de zaak voor heeft. Blijf kalm, ga je niet zitten verdedigen, pik de dingen waar je wat aan kunt hebben er uit en vergeet de rest.
- Je niets aan te trekken van opmerkingen van mensen die zelf niets willen en niets durven. Leg hun opmerkingen naast je neer en maak er geen ruzie om.

- mensen kunnen dingen zeggen die jou niet bevallen -



- Hou er rekening mee:
 - Dat je wel kunt hopen dat een bepaald persoon zich anders gedraagt dan hij of zij doet, maar dat je dat nooit kunt eisen. Net zoals jij dat voor jezelf wilt, zo zal ook de ander geaccepteerd willen worden zoals hij of zij is.
 - Dat mensen dingen kunnen zeggen die jou niet bevallen. Wind je niet op en ga er niet op in als de opmerkingen niets met de voortgang van het agendapunt of de zaak te maken hebben. Hebben de opmerkingen wel met de zaak te maken, blijf dan kalm en probeer vriendelijk de zaak de goede kant op te sturen.
 - Dat men kritiek vaak in veel woorden verpakt. De meeste mensen vinden het namelijk heel moeilijk om rechtstreeks en duidelijk te zeggen wat ze vinden. Dat komt voornamelijk omdat ze bang zijn voor negatieve en afwijzende reacties van de ander. Luister goed naar hen om te weten te komen wat hun kritiek precies is, wie weet hoeveel je er aan kunt hebben.
 - Dat er iemand met een voorstel of idee kan komen dat geheel afwijkt van de verwachtingen. Wijs zoiets niet meteen van de hand, maar probeer te ontdekken of er goede dingen in zitten. Vraag zoveel mogelijk inlichtingen en zie bedenktijd te krijgen. Dit zal de spreker moed en vertrouwen geven, iets wat mensen met nieuwe ideeën nodig hebben. Bovendien heeft een nieuw idee tijd en aandacht nodig om iedereen de gelegenheid te geven er aan te wennen.
 - Dat iemand zich hulpeloos opstelt en er vaak vanuit gaat dat jij of iemand anders het wel voor hem of haar zal opknappen. Zeg in deze gevallen niet meteen dat jij het wel zal doen want daar schiet niemand iets mee op. Degene die bij iedere vraag meteen maar zegt het niet te kunnen, komt zelf nooit verder als het werk hem of haar altijd uit handen wordt genomen. Bied eventueel aan te helpen en laat het daarbij.



DE VERGADERING

Taken van de voorzitter

Een agendapunt aan de orde stellen en inleiden

Als je van tevoren een vergaderplan hebt gemaakt is het zaak dat nu te gebruiken. Alle gegevens die je nodig hebt staan namelijk in dat plan al keurig op een rijtje. Ga als volgt te werk:

- Zeg: we gaan nu over naar punt... (onderwerp) van de agenda.
- Vertel in het kort in hoofdlijnen iets over het agendapunt zodat iedereen snapt waar het over gaat.
- Leg uit wat je van de deelnemers verwacht. Moeten ze hun mening geven, oplossingen bedenken, een besluit nemen, of iets anders.
- Geef de mensen het woord die je het woord wilde geven of doe iets anders, maar handel wel zoals je had voorgenomen te handelen.

Een discussie op gang brengen

Bij een discussie of gedachtewisseling is het de bedoeling dat verschillende kanten van een zaak of onderwerp worden belicht en besproken. Verder moet worden bekeken welke van de naar voren gebrachte standpunten bruikbaar zijn en welke minder of in het geheel niet.

Vaak zal de discussie vanzelf goed verlopen en komt iedereen die iets te zeggen heeft over het onderwerp er wel mee aan. Het kan ook voorkomen dat een en ander niet zo goed loopt. Een goed voorbereide voorzitter zal dat merken en kan er ook iets aan doen.

- Als voorzitter kun je actief de deelnemers stimuleren om met hun ideeën op een goede manier voor de dag te komen door bijvoorbeeld:
 - Iemand die zijn of haar standpunt niet duidelijk genoeg verwoord heeft te vragen het nogmaals uit te leggen.
 - Of door aan de aanwezigen te vragen of men nog andere reacties of suggesties heeft.
 - Of in je eigen woorden te herhalen wat reeds gezegd is en te vragen of er nog meer antwoorden mogelijk zijn.
 - Of als je merkt dat het overzicht nog niet duidelijk is, kun je proberen aan te geven wat de overeenkomsten en de verschillen zijn in de antwoorden die reeds op tafel liggen.
 - En als je het idee hebt dat men moeilijk kiezen kan kun je proberen duidelijk te maken wat de voors- en tegens zijn van bepaalde voorstellen.
 - Het is ook goed om aan te geven wat je zelf nog mist.
 - En stel vooral ook gerichte vragen aan mensen waarvan je weet dat ze een deskundige bijdrage kunnen leveren, maar uit zichzelf hun mond houden.

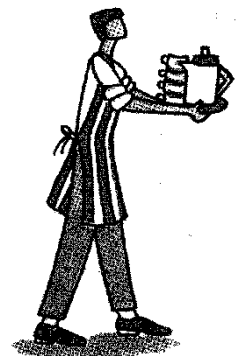
- grijp in als
er chaos
ontstaat -



De voortgang van een onderwerp en het doel van een agendapunt bewaken

In het vergaderplan staat bij elk agendapunt wat er met dit punt moet gebeuren en waar het met dit punt naartoe moet. Als voorzitter heb je de taak om ieder punt naar zijn bestemming te sturen. Je zult daarom goed in de gaten moeten houden of dat wat mensen zeggen wel een bijdrage is die tot de bestemming leidt.

- Is dit niet het geval dan kun je er op de volgende manier iets aan doen:
 - Kap sprekers af die telkens in herhalingen vallen of met opmerkingen aankomen die niets met de voortgang van het onderwerp te maken hebben.
 - Probeer emotionele uitingen in zakelijke woorden en zinnen samen te vatten, afgestemd op de voortgang van het onderwerp.
 - Grijp in als er chaos ontstaat doordat mensen door elkaar gaan praten, elkaar in de rede vallen of het alleen over de eigen belevingen hebben. Probeer de discussie terug te leiden naar het onderwerp en leg nog eens uit waarom de voortgang daarvan zo belangrijk is.
 - Kom tussenbeide als er punten worden overgeslagen of er denkfouten worden gemaakt. Geef aan wat je mist of wat je fout ziet gaan en leg het uit.
 - Grijp in als er halve afspraken dreigen te worden gemaakt of onvolledige besluiten genomen. Zeg duidelijk dat het zo niet volledig is en vertel wat er nog aan mankeert.
 - Probeer bij bijdragen waarvan je niet meteen een voordeel ziet voor het onderwerp, te bekijken of het een waardevolle bijdrage voor iets anders kan zijn. Zie je wat dat betreft mogelijkheden, deel deze dan mee.
- Ten behoeve van een rustig verloop van de vergadering is het belangrijk van te voren met de voorzitter af te spreken wanneer je met koffie en thee kan binnenkomen.
 - Hou je aan deze tijd.



De tijd bewaken

In je vergaderplan staat bij elk agendapunt hoeveel tijd je had gedacht aan dat punt te besteden. Nu zul je moeten proberen met die van te voren geplande tijd uit te komen.

- Je zou dat op de volgende manier kunnen doen:
 - Leg bij het begin van de vergadering je horloge voor je neer op tafel. Kijk steeds als je aan een nieuw punt begint hoe laat het is en hoe laat het punt afgesloten moet zijn. Schrijf dat eventueel op voor jezelf om het niet te kunnen vergeten.
 - Belangrijk is ook dat je het aan de anderen meedeelt. Je kunt dan meteen vragen of iedereen mee wil helpen het punt binnen de tijd af te ronden.
 - Ga er vanuit dat je in een vergadering toch vaak de mensen zult moeten wijzen op de beperkte tijd. Wees er van verzekerd dat iedereen op tijd klaar wil zijn, maar van jou verwacht dat dat ook gebeurt. Probeer jezelf daarom geen zeur te vinden, maar houd vol.
 - Vat tegen het eind van de vergadertijd van ieder punt, de discussie samen.
'We hebben dit besloten...'
'We gaan dat... binnen die tijd... doen'.
'Die... en die... brengen dan... en dan... verslag uit'.
'We zijn tot hier... gekomen, in de volgende vergadering gaan we daar mee... verder.'
 - Probeer je te houden aan twee uur vergaderen en niet langer. De punten waar je niet aan toe komt stel je zo mogelijk uit tot de volgende vergadering of bedenk een andere oplossing.

Een discussie samenvatten

- Samenvatten van wat reeds gezegd en besloten is, is om verschillende redenen belangrijk:
 - Je kunt daardoor toetsen of je alle belangrijke gegevens wel hebt opgepikt.
 - De deelnemers krijgen een overzicht van het geheel.
 - De notulist krijgt alle belangrijke uitspraken en afspraken netjes op een rij waardoor er een goed verslag kan worden gemaakt.
- Een agendapunt samenvatten kun je op de volgende manier doen:
 - Schrijf tijdens de discussie alvast trefwoorden op waar je houvast aan kunt hebben.
 - Zeg duidelijk dat je nu gaat samenvatten wat al gezegd is en gebruik daarbij je net gemaakte trefwoordenlijstje.
 - Vertel welke kanten van de zaak behandeld zijn en welke voordelen en nadelen of oplossingen er naar voren zijn gekomen.
 - Vraag de aanwezigen wat je eventueel over het hoofd hebt gezien.
 - Kap iedereen af die jouw samenvatting nog eens dunnetjes over wil doen.
 - Doe daarna een voorstel hoe dit agendapunt nu meteen kan worden afgesloten zodat je verder kunt met het volgende punt op de agenda.

Het nemen van een besluit

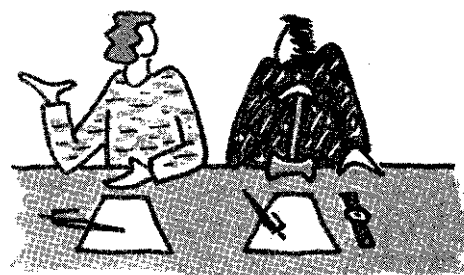
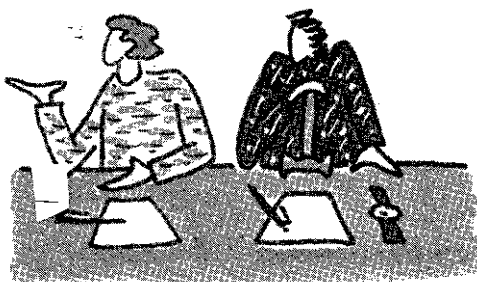
- Besluiten kunnen pas genomen worden als:
 - Iedereen zijn of haar zegje heeft kunnen doen.
 - De belangrijkste argumenten op tafel liggen.
 - Alle ingebrachte oplossingen zijn bekeken.
- Daarna kun je als volgt te werk gaan:
 - Gebruik je trefwoordenlijstje.
 - Zeg duidelijk dat je voorstelt het agendapunt nu af te ronden.
 - Vertel duidelijk tussen welke voorstellen gekozen moet worden.
 - Let er op dat er meteen goed wordt afgesproken hoe en door wie de uitvoering wordt verzorgd.
 - Belangrijk: nadat besloten is moet je nog even duidelijk zeggen wat besloten is.



*-het nemen
van een besluit-*

Het afhandelen van de agenda

Zit jij als deelnemer van de vergadering aan tafel? Concentreer je dan op de afgesproken begintijd en let er op wanneer de voorzitter beginnen wil. Als het zover is stop dan onmiddellijk met dat waar je mee bezig bent en richt je aandacht op de voorzitter. Op deze manier is het voor de voorzitter duidelijk dat ook jij klaar bent om te beginnen.



De opening

Als voorzitter kun je het beste beginnen met de aandacht te vragen van de aanwezigen. Als iedereen stil is en de aandacht op jou gericht heeft, ga je over tot de eigenlijke opening.

- Je kunt dit op verschillende manieren doen:
 - Het heel kort houden en zeggen: 'De vergadering is geopend, we gaan over naar punt twee van de agenda.'
- Het uitgebreider aanpakken. Je kunt daarbij:
 - Een welkomstwoord spreken tot de aanwezigen.
 - Eventuele gasten verwelkomen.
 - Even in het kort vertellen welke belangrijke zaken er aan de orde zullen komen. Of wat moet worden beslist, bijvoorbeeld.
 - De aanwezigen vragen te helpen bij het bewaken van de tijd, de doelstelling, enzovoort.
- Let er op dat je niet teveel zegt. Men is nu eenmaal gekomen om samen te overleggen en niet om een voorzitter te horen praten.
- Kennismakingsronde.

In een vergadering of overleg waar mensen aan deelnemen die onbekend zijn voor de andere deelnemers, kan een kennismakingsronde goed werken. Je kunt dit als volgt doen:

- De voorzitter geeft iedereen heel kort het woord.
- Alle aanwezigen noemen hun naam en vertellen waarom ze er zijn of van welke organisatie ze zijn en wat voor werk ze daar doen.

De notulen van de vorige vergadering

Iedereen, maar vooral de voorzitter bewaakt het beleid van de organisatie.

Bij alle zaken moet worden voortgeborduurd op alles wat al eerder afgesproken of gedaan is. Voordat wordt besloten tot de aanpak van nieuwe onderwerpen of activiteiten moet daarom eerst gekeken worden of ze wel in het beleid passen.

Bij dit punt gaat het er om de juiste tekst van de notulen vast te stellen.

Pagina voor pagina moet worden bekeken of het juist is wat er staat. Is dit niet het geval dan moet de tekst veranderd worden door de notulist. (Zie hoofdstuk notuleren). Daarna worden de notulen vastgesteld of goedgekeurd.

- Aanpak door de voorzitter bij het behandelen van de tekst:
 - Vraag aan de aanwezigen of ze het eens zijn met de tekst van pagina 1. Zo ja, dan ga je verder met pagina 2, pagina 3, enzovoort.
 - Per pagina moeten door de notulist de eventuele fouten of vergissingen worden opgeschreven. Hou in de gaten of de notulist het bij kan houden.
 - Probeer vriendelijk maar beslist niet mee te werken aan gezeur over komma's en punten. Laat alleen echte fouten of vergissingen veranderen.

- Aanpak door de vergadereers bij het behandelen van de tekst:
 - Klopt de tekst in grote lijnen? Laat dat dan zo en ga niet zitten muggenziften.
 - Is er toch iets mis met de tekst en heb je de vergadering goed voorbereid dan weet je – heb je aangetekend – waar de tekst niet klopt. Vertel in dat geval kort en duidelijk alleen wat niet goed is en wat er volgens jou wél moet staan.
- Bij de behandeling van 'Naar aanleiding van...' Nadat de notulen zijn vastgesteld, worden de notulen nogmaals doorgenomen om de inhoud te bespreken. Er kunnen nu vragen worden gesteld of mededelingen worden gedaan over de zaken die in die notulen staan vermeld.

Aanpak door de voorzitter:

- Begin weer bij bladzijde 1 en vraag wie er iets heeft op te merken of aan te vullen naar aanleiding van de tekst.
- Hou in de gaten of wat men zegt wel met de inhoud van de tekst te maken heeft. Wijd men uit of heeft men het over iets anders denk dan snel na en vraag je af of wat gezegd wordt: misschien hoort bij een ander nog te bespreken punt, of naar de rondvraag verwezen kan worden of dat het in deze bespreking niet thuis hoort.
Deel daarna vriendelijk doch beslist de spreker jouw conclusie mee en ga verder met het behandelen van de notulen.

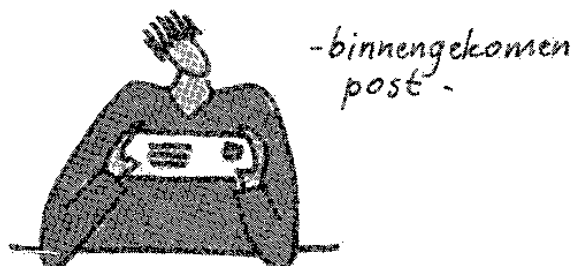
Aanpak door de vergadereers:

- Vraag rechtstreeks dat wat je vragen wilt en geef kort antwoord alleen op dat wat men je vraagt.
- Wijd niet uit over zaken die niet rechtstreeks met de inhoud van de tekst te maken hebben.

Ingekomen – en uitgaande post

Het is niet de bedoeling dat er over de ingekomen – en uitgaande post uitgebreid wordt gepraat. De meeste stukken of brieven worden zoals dat heet: 'voor kennisgeving aangenomen'. Dat wil zeggen dat men al via de postlijst te horen of te lezen heeft gekregen wat er aan post is binnengekomen of is uitgegaan. Verder wordt er meestal geen commentaar op gegeven.

Vindt men het wel nodig dat er over een bepaalde brief gesproken wordt dan moet er een apart agendapunt voor gemaakt worden. Dit punt wordt dan op een ander tijdstip besproken. Dat kan in deze vergadering zijn of in een volgende.



- De postlijst wordt meestal tegelijk met de vergaderstukken rondgestuurd. Het is een lijst waarop alle post vermeld staat die is binnengekomen of is uitgegaan. Heeft men zo'n lijst niet dan krijgt degene die de post verzorgt het woord.

Deze persoon vertelt:

- Van wie er post is binnengekomen of naar wie er post is verstuurd.
- Wat het onderwerp is/de onderwerpen zijn waar over geschreven is.
- Wat er met dat onderwerp/die onderwerpen gedaan is of vraagt wat er mee gedaan kan worden.
- Aanpak door de voorzitter:
 - Vraag wie er iets over de poststukken heeft op te merken of te vragen.
 - Leg bepaalde zaken uit als er vragen zijn of als je denkt dat de aanwezigen er wat meer van moeten weten.
 - Laat de aanwezigen stemmen als het nodig is. Bijvoorbeeld kan er een verzoek tot deelname aan een actie of iets dergelijks bij zijn.
- Aanpak door de vergadereaars:
 - Laat je uitleggen waar je wat meer over wilt weten.
 - Vertel kort en duidelijk wat je kwijt wil.
 - Praat niet over andere zaken.

Mededelingen

Onder mededelingen moet worden verstaan: die zaken, berichten, aankondigingen die belangrijk zijn om juist aan deze mensen in deze vergadering te vertellen. Zoals bijvoorbeeld berichten van verhindering, zaken die zijn aangepakt of afgehandeld, resultaten van besprekingen, enzovoort.

- Aanpak door de voorzitter:
 - Wees er op verdacht dat er belangrijke discussiepunten kunnen worden aangevoerd. Discussie moet je op deze plaats echter zien te vermijden. Kap het af en stel voor het op een ander tijdstip te behandelen. Dit kan later in de vergadering zijn of op een andere dag.
 - Zorg ervoor dat het onderwerp waar het om gaat voor iedereen duidelijk is. Zo niet, leg het dan kort uit of laat het uitleggen.
- Aanpak door de vergadereaars:
 - Op deze plaats kun je kort en krachtig vertellen wat je aan taken hebt gedaan of wat je niet is gelukt.
 - Vind je dat er over een bepaald punt gepraat moet worden, laat dat dan weten. Probeer zonder commentaar in te stemmen met het eventuele voorstel van de voorzitter om het nu niet te behandelen. Snel en efficiënt vergaderen aan het begin levert immers tijd aan het eind op.
 - Ga niet in op elke mededeling, dat is niet de bedoeling. Neem zoveel mogelijk voor kennisgeving aan en schrijf eventuele belangrijke mededelingen op voor jezelf.



*- hou in de gaten of
de notulist het bij kan houden-*

Wisselende punten

Nu komen de zaken aan de orde waarvoor men eigenlijk bij elkaar is gekomen. De zaken die er voor zorgen dat het werk van de organisatie wordt gezien en gedaan.

Bij dit punt komen dingen aan de orde als:

- Het verzamelen van ideeën.
- Het bespreken van problemen.
- Het bedenken van oplossingen.
- Het keuzen maken bij het verdergaan met oude zaken of het aanpakken van nieuwe onderwerpen.
- Aanpak door de voorzitter:
 - Suggesties voor de zakelijke kant van dit punt vind je in het hoofdstukje 'De taak van de voorzitter'.
 - Ideeën voor het omgaan met de mensen vind je in het hoofdstukje 'Omgaan met communicatie als voorzitter'.
- Aanpak door de vergadereaars:
 - Zowel sprekers als luisteraars in de vergadering kunnen suggesties voor de aanpak vinden in het hoofdstukje 'Communicatie, omgaan met de kunst van het zeggen en verstaan'.
 - Praat niet mee maar luister als je niet weet wat er in de tekst staat omdat je de vergadering niet goed hebt voorbereid. Heel snel tijdens de behandeling iets lezen en dan ook nog zinnig commentaar leveren is namelijk bijna onmogelijk.



De rondvraag

De rondvraag is bedoeld om iedereen die nog iets te vragen heeft, die kans te geven. Het is niet de bedoeling dat er tijdens dit punt uitgebreid gediscussieerd wordt. Ook mogen behandelde zaken niet nog eens dunnetjes over worden gedaan.

- Dit punt kan op twee manieren worden aangepakt:
 - Door het houden van een vragenrondje waarbij de voorzitter aan iedereen persoonlijk vraagt of men nog iets te vragen of te zeggen heeft.
 - Of de voorzitter vraagt aan de gehele vergadering wie er nog iets voor de rondvraag heeft.
- Aanpak door de voorzitter:
 - Kies een van de twee manieren.
 - Zorg ervoor dat iedereen aan bod komt.
 - Gebruik je manier 2, schrijf dan de namen even op van de mensen die wat zeggen willen. Zodat je ze later bij de rondvraag niet kunt vergeten. Pas er voor op dat er geen discussie ontstaat. Wil men over een bepaald punt toch praten, probeer dat dan uit te stellen tot een volgende keer. Spreek in zo'n geval wel meteen af: een datum en een plaats voor het gesprek en wie de mogelijke deelnemers zullen zijn. Bedenk dat je niet altijd zelf het antwoord hoeft te weten of te geven op de gestelde vragen. Als je iets niet weet of als je denkt dat een ander de vraag beter kan beantwoorden, vraag het dan.
- Aanpak door de vergadereaars:
 - Breng vragen of mededelingen kort en zakelijk naar voren.
 - Stel eventueel vragen over zaken, mensen en werkzaamheden waar je wat meer over wilt weten.
 - Breng eventueel de vragen naar voren die je tijdens de vergadering te binnen zijn geschoten.
 - Stel eventueel de volgende vergaderdatum aan de orde.
 - Ga niet in discussie. Luister naar het voorstel van de voorzitter om een belangrijk punt te verschuiven naar een volgende keer.



-vragen wie er iets voor de rondvraag heeft.-

De Sluiting

Een vergadering moet altijd met dit punt gesloten worden. Officieel is een vergadering ook pas dan afgelopen. De sluiting wordt verricht door de voorzitter. Alle andere aanwezigen worden geacht hun mond te houden.

Ook dit punt kan weer op verschillende manieren worden aangepakt.

- Heel kort. De voorzitter zegt hierbij niet meer dan: 'Hierbij sluit ik de vergadering'.
- Wat uitgebreider: De voorzitter kan dan bijvoorbeeld...
 - Kort zeggen dat het een goede/niet zo goede vergadering is geweest en waarom.
 - Nog even zeggen welke afspraken er gemaakt zijn.
 - Vertellen welke punten er nog zijn blijven staan voor de volgende vergadering.
 - Een kort dankwoord uitspreken tot de aanwezigen.
 - De aanwezigen wel thuis wensen en tot ziens.
 - Tot slot zegt de voorzitter dan officieel: 'De vergadering is gesloten'.



- wel thuis en tot ziens -

ACHTERAF

De zorg voor de vergaderruimte

In principe is dit werkje bestemd voor degene die de zorg voor de ruimte op zich genomen heeft. Als dit jouw taak is en het lijkt je op dit moment teveel, vraag dan een of meerdere vergaderraadsleden je te helpen.

Als je je aan dingen ergert of je geïrriteerd hebt, loop dan nooit te lang rond met irritaties. Praat er niet met Jan en Alleman over maar maak het bekend bij de voorzitter van deze vergadering. Op de volgende vergadering zou het dan eventueel aangekaart kunnen worden. Zorg er verder voor dat de ruimte opgeruimd en schoon wordt achtergelaten.



- loop nooit te lang door met irritaties -

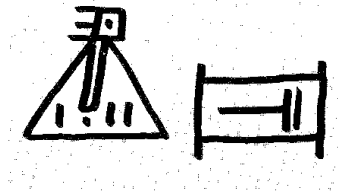
Werken met de resultaten van de vergadering

De vergadering is afgesloten. Afspraken zijn gemaakt en taken zijn verdeeld. Nu gaat het eigenlijke werk pas beginnen. Wat afgesproken werd moet nu worden gedaan. Om dat proces goed te laten verlopen zijn er twee mensen of groepen mensen nodig:

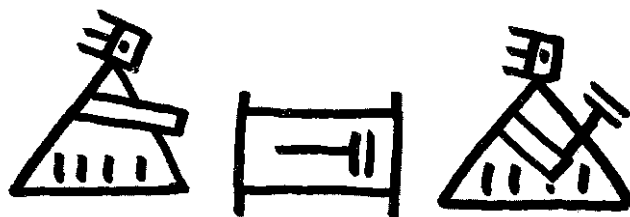
1. Degene die beloofd heeft een hoeveelheid werk te verrichten.
2. Degene die de leiding heeft.

- Taken van degene die beloofd heeft wat te doen:
 - Begin zo snel mogelijk aan het werk. Doe de rotklusjes daarbij het eerst.
 - Zorg dat het werk volgens afspraak op tijd klaar is.
 - Zorg dat het werk goed gedaan wordt. Bij twijfel – schroom niet en vraag hoe je verder moet aan iemand om je heen, of aan iemand die de leiding heeft.
 - Geef resultaten zo snel mogelijk door aan degene die dat weten moet of zet het op papier.
- Taken van degene die de leiding heeft: houd in de gaten:
 - Wat afgesproken is en waarom.
 - Wat voor werk ervoor gedaan moet worden.
 - Wie dat werk beloofd heeft te doen.
 - Hoe dat werk gedaan behoort te worden.
 - Wanneer het werk klaar behoort te zijn.
- Sta open voor degene die het werk doet en geef eventueel ondersteuning.
 - Sta klaar als hij of zij met vragen komt of met moeilijkheden te kampen krijgt.
 - Help bij het bedenken van oplossingen en probeer de vragen te beantwoorden.
- Bekijk welke gegevens er eventueel moeten worden doorgespeeld naar mensen of groepen binnen of buiten de organisatie.
 - Een landelijk steunpunt.
 - De overheid of de politiek.
 - De pers.
 - Zorg er ten slotte voor dat dit ook gebeurt.

GOUDEN REGELS VOOR DE VERGADERAAR



- Ga niet onvoorbereid vergaderen. Lees de stukken en stel je eventueel nog op een andere wijze op de hoogte.
- Werk eraan mee van elke vergadering een succesvolle vergadering te maken zowel in menselijk als in zakelijk opzicht.
- Praat alleen als je ook echt iets te zeggen hebt wat de zaak verder brengt. Bewaar alle andere dingen voor buiten de vergadering.
- Word niet bang voor een volgende keer als het hart je in de keel klopte toen je wat zei tijdens een vergadering. Het gaat gewoon langzamerhand over. Oefening baart kunst.
- Zorg ervoor dat de zaken er na de vergadering beter voorstaan dan daarvoor.
- Houd rekening met elkaars gezondheid. Beperk het roken zoveel mogelijk, las een rookpauze in of verbied het roken helemaal.
- Werk mee aan een vriendschappelijke sfeer in plaats van aan een afstandelijke, officiële sfeer.
- Spui rustig kritiek wanneer dat nodig is maar laat ook eens waarderende woorden horen.
- Wees voorzichtig met het al te persoonlijk opvatten van kritiek. Het gaat dikwijls om de zaak en niet om jou.
- Durf in tijd van nood ook eens het voorzitterschap op je te nemen met dit boek in de hand.



NOTULEREN



Notulen maken, waarom is dat nodig?

Regelmatig worden er in onze organisaties besprekingen gevoerd en vergaderingen gehouden. Deze vergaderingen vinden plaats binnen organisaties zelf of met anderen van 'buiten'. Een bespreking of vergadering wordt altijd gehouden met een bepaald doel. Je wilt door met elkaar te praten iets duidelijk krijgen of iets bereiken. Het is vervolgens goed om de resultaten van een bespreking of vergadering op te schrijven zodat ze kunnen worden bewaard en niet worden vergeten. Notulen zijn dus belangrijk als bewijsstuk van al wat is gebeurd en gezegd bij een bespreking of vergadering.

Maar een verslag kan ook dienen als:

- Geheugensteun om na te gaan wanneer er wat besproken is.
- Controlemiddel om terug te kunnen vinden welke besluiten er wel of niet genomen zijn.
- Informatiebron zowel voor de eigen medewerkers als voor mensen er buiten. Steeds blijft terug te vinden hoe het de organisatie vergaan is.
- Hulpmiddel omdat informatie uit de notulen bijvoorbeeld uitstekend gebruikt kan worden bij het maken van een jaarverslag.



In de organisaties is er vaak een tekort aan verslagleggers of notulisten. Het is ook vaak moeilijk om mensen voor deze klus te vinden. Onbekendheid met de inhoud van het werk zou best een reden kunnen zijn om er niet aan te beginnen.

In dit hoofdstuk wordt het werk van de notulist daarom uitgebreid uit de doeken gedaan. Je kunt van alles te weten komen waar je mee te maken krijgt als je notulen of een verslag gaat maken. Bovendien krijg je een aantal handige hulpmiddelen aangereikt om je werk eenvoudiger en makkelijker te maken.

Dus: begin er ook eens aan!

Wat kun je leren van notulen maken

- Je concentratievermogen zal worden vergroot doordat je tijdens het aantekeningen maken steeds goed moet opletten.
- Je kunt er veel dingen van leren die je in je werk goed kunt gebruiken. Maar daar zijn ook vaardigheden bij die je prima kunt gebruiken in je privéleven.

Je leert:

- Je sneller en beter uit te drukken op papier.
- Aan twee dingen tegelijk te denken en te werken.
- Je beter in te leven in een ander.
- Sneller schrijven.
- Sneller hoofd- en bijzaken herkennen, beoordelen en rangschikken.
- Meer zaken en achtergronden kennen en herkennen.
- Beter de verbanden tussen allerlei onderwerpen zien.
- Meer mensen kennen en manieren waarop ze zich uitdrukken.
- Beter en doelgerichter luisteren.
- Oordelen en beslissingen te nemen.



- iedereen neemt kennis van de besluiten -

Wat heeft je organisatie aan goede notulen

- Een goed verslag van activiteiten en gesprekken is uiterst belangrijk voor een organisatie omdat alle besluiten zwart op wit op papier zijn gezet en zo blijven staan. Ze kunnen niet zo gemakkelijk meer vergeten worden en je kunt er later mee verder bouwen.
- Alle medewerkers in de organisatie kunnen via de notulen van alle besluiten kennis nemen. Ze kunnen zien wat er is afgesproken en wat er gedaan moet worden. Een organisatie met goed ingelichte medewerkers heeft daardoor meer groeikansen.
- Notulen zijn een goede hulp bij het schrijven van rapporten, jaarverslagen en subsidieaanvragen.
- Notulen kunnen voor de leiding een goede hulp zijn bij het beleid maken.

Wat kan het de doelgroep (uitkeringsgerechtigden) uiteindelijk opleveren

Een belangenorganisatie die haar zaakjes voor elkaar heeft is altijd in het belang van de doelgroep bezig. Een goedlopende organisatie heeft daarom alle besluiten en uitspraken op papier. Ook van haar gesprekken met instellingen als de gemeente, UWV enzovoort, zodat op de vastgelegde uitspraken kan worden voortgebouwd ten gunste van uitkeringsgerechtigden.

Ook de landelijke organisaties kunnen met de vastgelegde gegevens van plaatselijke groepen aan de slag. Dit is erg belangrijk omdat zij het zijn die overleggen met de landelijke politiek, waarvan de uitkeringsgerechtigden het nu eenmaal moeten hebben.

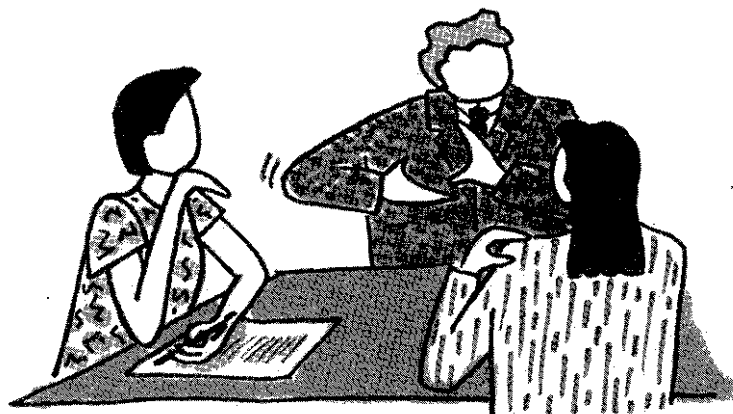
De landelijke organisaties kunnen dus met jullie goed onderbouwd materiaal veel en goed werk doen voor de doelgroep.

DE NOTULIST

Notulist of vergaderaar

De taak van vergaderaar en notulist lopen in belangenorganisaties vaak door elkaar. In de regel wordt er van je verwacht dat je beide functies tegelijkertijd vervult.

- Ik pleit er voor deze taken uit elkaar te houden.....
 - Het is op deze manier een te zware taak. Iedere taak op zich vraagt al alle tijd en aandacht. Een goed vergaderaar moet met zijn/haar hoofd bij de zaak kunnen blijven. Een goede notulist moet zijn/haar aandacht bij het maken van de notulen kunnen houden.
- Tips voor als het niet anders kan en je beide taken toch tegelijkertijd moet doen.
 - Vergader alleen mee bij de punten waarbij jouw inbreng noodzakelijk is.
 - Geef bij de andere punten alle aandacht aan het notuleren.
 - Op deze manier werk je mee aan de voortgang van de zaak en maak je ruimte om van je notulen toch iets goeds te maken.



- luisteren
waar het
precies
overgaat -

Wat je als notulist moet kunnen

- Actief luisteren om te kunnen herkennen....
 - Waar het gesprek precies over gaat.
 - Wat de sprekers zeggen én bedoelen.
 - Wat de hoofdpunten zijn in het gesprek.
 - Wat de rode draad is die door het gesprek loopt.
- Snel werken om....
 - Snel, leesbaar en kort aantekeningen te kunnen maken.
- Tijd maken om....
 - De vergadering goed voor te kunnen bereiden
 - Na afloop van de vergadering de aantekeningen uit te kunnen werken.
- Op tijd de notulen te vermenigvuldigen en te verspreiden.

Wat men van een notulist mag verwachten

Men verwacht dat je op een duidelijke manier een verslag van een vergadering op papier kunt zetten.

In de notulen wil men terug kunnen vinden:

- Wanneer het gesprek gehouden is.
- Wie er aan het gesprek deelnamen.
- Over welke punten er gesproken werd
- Wat er over werd gezegd.
- Wat er over werd afgesproken.

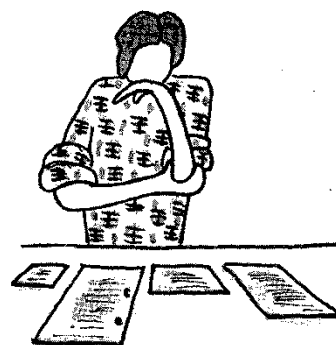
VOORBEREIDINGEN VOOR DE VERGADERING

Soorten verslagen

Er bestaan verschillende soorten verslagen. In principe moet er bij iedere vergadering voor een soort gekozen worden. Bij regelmatig terugkerende vergaderingen staat de soort die gebruikt wordt natuurlijk al vast. Maar bij elk nieuw overleg dienen er afspraken over het soort verslag gemaakt te worden.

Soorten verslagen zijn:

- Een uitgebreid verslag of notulen. Dit is in onze organisaties de meest gebruikte vorm.
- Een beknopt verslag. Hierin komt in het kort te staan wat er besproken en afgesproken is. Bij gebrek aan tijd of menskracht is dit een redelijk alternatief.
- Een besluitenlijst. Hierin wordt slechts een opsomming gegeven van alle besluiten die genomen zijn. Deze vorm is overigens uitstekend te gebruiken in combinatie met notulen. Heel handig, zo'n overzicht waarin alle besluiten staan en wie welke taken op zich heeft genomen.



-het kiezen van een soort verslag-

Hulp bij het kiezen

Om een keuze te maken moet je de volgende punten tegen elkaar afwegen:

- Wat voor verslag wordt er gewoonlijk gemaakt?
- Hoe belangrijk is de vergadering?
- Wat voor soort verslag zou je zelf graag willen?
- Wat wenst de andere partij?
- Waar ben je als notulist toe in staat?
- Heb je of krijg je wel voldoende tijd om een uitgebreid verslag te kunnen maken?

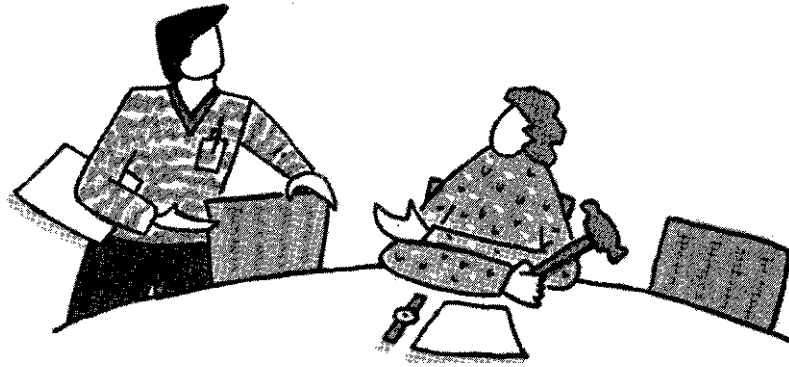


- voor - en tegenstanders herkennen -

Wat moet je weten en waarom

- Een notulist moet vooraf weten welke agendapunten er op de vergadering behandeld gaan worden. Dit is belangrijk omdat je straks hoofdzaken van bijzaken moet kunnen scheiden. Als een punt je niet duidelijk is lees er dan over of vraag er naar.
- Een notulist moet vooraf ook weten waarom juist deze punten op de agenda staan. Dit is om te weten te komen wat de leiding met dit onderwerp wil.
 - Het kan zijn dat men over dit punt informatie wil geven aan anderen of informatie wil krijgen van de ander. Jij zult die informatie moeten herkennen en opschrijven.
 - Het kan ook zijn dat men over een punt wil praten of overleggen. Jij zult dan meningen van voor- en tegenstanders moeten herkennen en opschrijven.
 - Men kan een van de punten willen gebruiken om beleid te maken of om tot besluiten over de aanpak van een zaak te komen. Jij zult dan op de voor- en tegenargumenten moeten letten en de afspraken en besluiten moeten opschrijven.
 - Een bepaald punt kan ook opgevoerd zijn omdat er een onduidelijkheid of een conflict opgelost moet worden. Hier moet je dan letten op waar precies de moeilijkheid zit en wat men besluit eraan te gaan doen.
 - Er kan ook een punt op de agenda staan waarover dieper nagedacht moet worden. Allerlei gedachten en ideeën zullen daarbij op tafel komen. Jij moet dan de belangrijkste dingen daaruit herkennen en opschrijven.
- Een notulist moet ook weten wie er aan de vergadering zullen deelnemen. De namen van alle deelnemers aan de vergadering moeten namelijk in je verslag vermeld worden.

- ga bij voorkeur
naast de
voorzitter
zitten -



Wat je als notulist moet doen

- Zorgen voor een goede plaats aan de vergadertafel.
 - Ga bij voorkeur naast de voorzitter zitten. Die heeft namelijk de meest centrale plaats aan tafel zodat ook jij vanaf die plaats gemakkelijker kunt zien en horen wie wat zegt. Bovendien is het handig om informatie met de voorzitter uit te wisselen als dat nodig is.
 - Maar let evengoed op! Is het ook echt een plaats waar jij alles wat besproken wordt goed kan volgen en verstaan?
- Zorgen voor goed schrijfmateriaal.
 - Denk vooral aan flink wat reservepapier en een reserve pen.
 - En een extra papier om te gebruiken als presentielijst. Hoe je daarmee werkt komt verderop in dit hoofdstuk ter sprake.
- Zorgen voor een volledige zet vergaderstukken. Daaronder moet je verstaan de notulen van de vorige vergadering, en verder alle stukken die de voorzitter en de andere deelnemers ook allemaal ontvangen hebben voor deze vergadering.

- fluisteren
met de
voorzitter -



DE VERGADERING

Samenwerken met de voorzitter

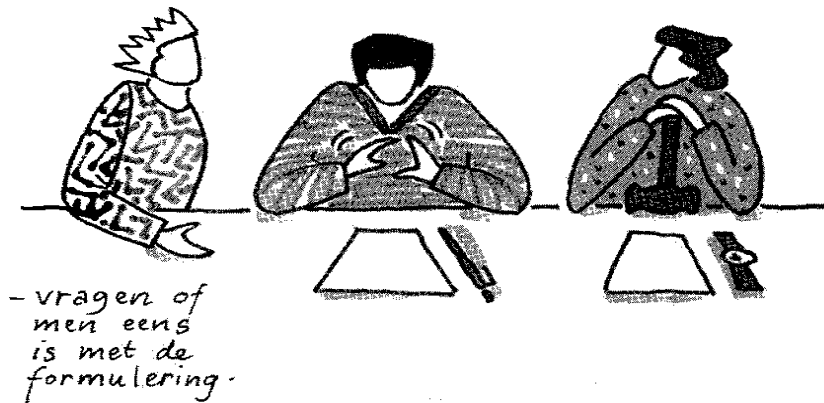
Een voorzitter en een notulist kunnen veel steun aan elkaar hebben. Vooral als je naast elkaar zit, kun je elkaar helpen door bijvoorbeeld fluisterend dingen aan elkaar door te geven. Maar het is ook handig om vooraf dingen met de voorzitter af te spreken.

Bijvoorbeeld:

- Bespreek met de voorzitter je wensen en eisen. Dus vraag alles waar je mee zit ten aanzien van het notuleren. En laat merken dat je voor de goede gang van zaken, graag met hem of haar wilt samenwerken.
- Vraag ook naar zijn of haar wensen en probeer daaraan te voldoen.
Bijvoorbeeld: als de voorzitter je vraagt een seintje te geven als je merkt dat hij of zij te lang van stof is, doe dat dan ook.
- Help de voorzitter ook in je eigen belang, bij zijn of haar moeilijke taak. Laat dingen niet zomaar gebeuren maar grijp in als het nodig en mogelijk is.

Enige voorbeelden over hoe en wanneer je dat kunt doen:

- Zeg: 'Stop, het gaat niet goed,' als de voorzitter mensen door elkaar laat praten. Dit is ook dé manier om te voorkomen dat je twee dingen tegelijk moet opschrijven.
- Zeg: 'Stop!' als men tijdens de behandeling van een onderwerp op iets anders overstapt. Ten behoeve van de duidelijkheid moeten onderwerpen nu eenmaal stuk voor stuk en niet door elkaar behandeld worden.
- Wijs de voorzitter er zachtjes maar duidelijk op als hij of zij iets over het hoofd ziet.
- Schrijf je eventuele opmerking op een papiertje en schuif dat door naar de voorzitter, als je niet in de gelegenheid bent om het gewoon te zeggen.
- Wijs de voorzitter erop als je merkt dat de vergadering te lang dreigt door te gaan.
- Wanneer je merkt dat de voorzitter aan een volgend punt begint terwijl het vorige punt nog niet is afgerond, zeg dat dan. Vraag ten behoeve van een goede afwikkeling, of hij of zij het vorige punt alsnog wil afmaken.
- Vraag steeds de aandacht van de voorzitter als iets je onduidelijk is. Vraag hem of haar eventueel het punt nog eens duidelijk samen te vatten.
- Spreek de voorzitter erop aan als hij of zij een verborgen agenda hanteert. Met andere woorden als hij/zij er bijbedoelingen op nahoudt. Zeg eerlijk dat aantekeningen maken over een zaak die je niet begrijpt, een onmogelijke zaak is.



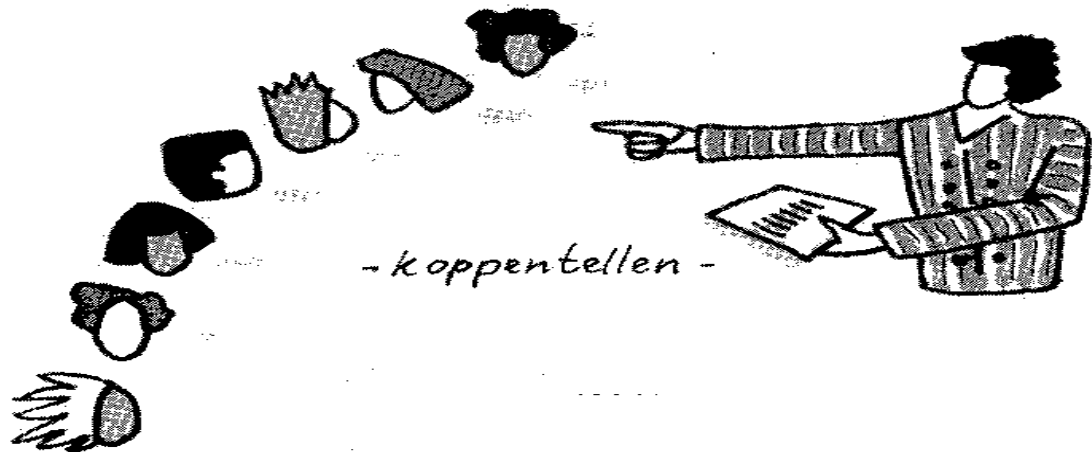
Samenwerken met de andere deelnemers

- Je kunt ook veel voordeel hebben van het samenwerken met de andere deelnemers. Stel je actief op en grijp op de volgende manier in als het nodig en mogelijk is:
 - Als een standpunt niet duidelijk is. Vraag dan om een herhaling of een uiteenzetting van dat standpunt.
 - Als een besluit eens niet duidelijk is. Lees dan jouw formulering voor en vraag of men het hier mee eens is.
 - Als het te snel gaat en je bang bent het niet bij te kunnen houden. Vraag dan of men nog eens rustig wil herhalen wat er gezegd is.
 - Als het je teveel wordt. Aan het eind van een moeilijke, drukke vergadering kan dat wel eens voorkomen. Vraag dan je buurman of buurvrouw het even over te nemen en luister gewoon een punt mee.
 - Als men zich misdraagt (fluisteren met de buurman, door elkaar praten, enzovoort). Wijs dan vriendelijk maar beslist de deelnemers op het feit dat je op deze manier samen niet verder komt.

Hoe je als voorzitter de notulist kunt steunen

- Op de volgende manier kun je als voorzitter het werk van de notulist vergemakkelijken:
 - Bereid de vergadering goed voor. Praat voor de vergadering de agenda nog even door met de notulist.
 - Zorg dat de deelnemers van te voren hebben kunnen nadenken over de te behandelen punten. Hardop denken in de vergadering kan hierdoor voorkomen worden.
 - Begin bij de behandeling van een vergaderpunt met een korte toelichting en geef aan het eind een samenvatting van de belangrijkste punten en genomen besluiten.
 - Blijf bij het te behandelen onderwerp en zorg ervoor dat de deelnemers dat ook doen.
 - Houd er geen verborgen agenda (bijbedoelingen) op na. Heb je plannen met bepaalde mensen of punten, vertel ze dan aan de notulist.

- Zorg ervoor dat mensen elkaar niet in de rede vallen.
- Sta niet toe dat mensen tijdens de vergadering met elkaar gaan kletsen.
- Houd in de gaten of de deelnemers naar elkaar luisteren. Zo voorkom je herhalingen.
- Begin en eindig op tijd.



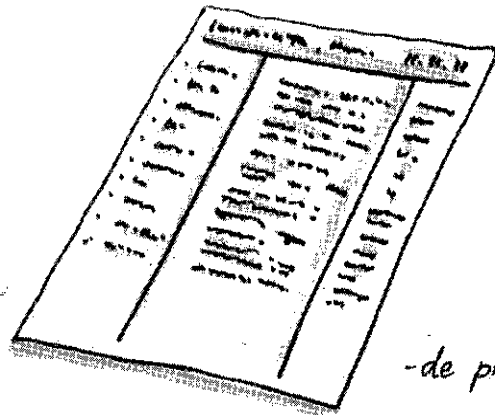
Hoe je als deelnemer rekening kunt houden met de notulist

- Voor een notulist is het ook heel prettig als hij of zij kan rekenen op de medewerking van de deelnemers aan de vergadering. Op de volgende manier kun je dit doen:
 - Zorg dat je op tijd aanwezig bent en niet voortijdig weggaat. Dit zorgt voor veel onrust
 - Kom niet onvoorbereid op de vergadering. Zorg dat je de stukken gelezen hebt en hebt nagedacht over de voorstellen.
 - Val een ander niet in de rede.
 - Blijf bij het onderwerp. Laat je niet verleiden tijdens de behandeling van een onderwerp over andere dingen te praten. Dringt er toch iets in je hoofd? Schrijf het op en wacht op een goede gelegenheid om het te zeggen. In de rondvraag misschien?
 - Luister goed naar de anderen. Weid niet uitvoerig uit over iets wat een ander allang aan de orde heeft gesteld.
 - Probeer duidelijk te spreken ook al ben je nog zo zenuwachtig.
 - Houd je ten tijde van chaos aan wat de voorzitter zegt.
 - Denk na voor je iets zegt en zeg niet onmiddellijk alles wat er in je hoofd opkomt.
 - Dram niet door. Wil niet perse gelijk hebben maar luister goed naar anderen en probeer aansluitingspunten te vinden.

AANTEKENINGEN MAKEN

De presentielijst, een handig hulpmiddel

- Aan het begin van de vergadering zul je alle deelnemers moeten vragen:
 - Naar hun naam en functie. Dit is belangrijk om ook jaren later nog te weten wie betrokken waren bij bepaalde besprekingen en besluiten.
 - Waar ze wonen. Dit moet je weten om ze na de vergadering het verslag te kunnen opsturen.
 - Namens wie of wat ze deelnemen. Dit om te registreren welke personen, organisaties en instellingen bij deze vergadering betrokken waren.
- Het handigst is om hier een presentielijst voor te maken die je aan het begin van de vergadering aan de deelnemers door kunt geven. Het bespaart je veel werk als iedereen zijn eigen gegevens op die lijst invult. Bovendien kun je er van op aan dat namen en adressen juist en foutloos worden genoteerd.
- Let er op dat de lijst weer bij je terugkomt en check of iedereen wel zijn of haar gegevens heeft ingevuld. Zo niet, maak dat voor het einde van de vergadering in orde.
- De presentielijst kan later bij het verslag worden gevoegd.

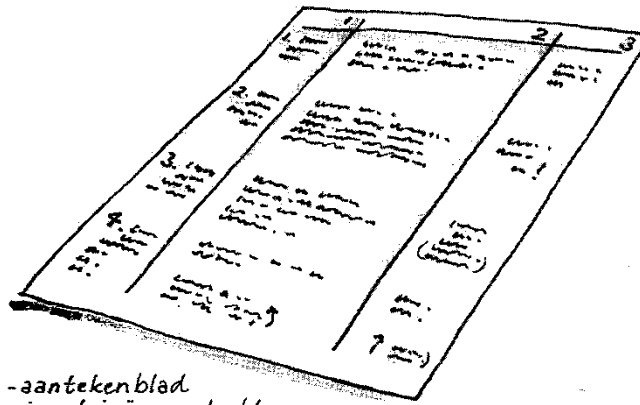


-de presentielijst-

Aantekeningen maken, de eenvoudigste manier

De meeste mensen die notulen maken denken er niet van te voren over na hoe ze hun aantekeningen zullen maken. Ze beginnen gewoon meteen zoveel mogelijk op te schrijven. Het uitwerken kan daarna heel wat moeilijkheden opleveren omdat ze uit een brei van gegevens een overzichtelijk verslag moeten zien te maken.

- Deze moeilijkheden kunnen voorkomen worden. Een handig hulpmiddel is het selecteren van de gegevens tijdens het aantekeningen maken. Zoals je weet moet je van ieder besproken punt een paar dingen opschrijven:
 - De naam van het agendapunt of het onderwerp.
 - Wat er over het onderwerp gezegd wordt.
 - Wat er over het onderwerp besloten of afgesproken wordt.
- Er is een manier om de gegevens die je nodig hebt gemakkelijk en overzichtelijk op papier te krijgen. Je kunt dit doen door je aantekeningenpapier van te voren in te delen. Hier zijn twee manieren als voorbeeld. Bovendien kun je natuurlijk zelf ook wat te experimenteren tot je een voor jou handige manier gevonden hebt.



-aantekenblad
in drieën gedeeld-

- De aantekenbladen worden in drieën verdeeld. In de eerste kolom wordt het agendapunt of het onderwerp gezet. In de tweede kolom komt te staan wat er over dit punt wordt gezegd en eventueel door wie. In de derde kolom wordt de afspraak, het besluit en de taakverdeling van dit punt genoteerd.
- Hier wordt het aantekeningenpapier in tweeën verdeeld. In de eerste kolom wordt het agendapunt of het onderwerp vermeld plus de hoofdpunten uit de discussie. In de tweede kolom komen de afspraak, het besluit en de taakverdeling van het punt te staan.

Wat schrijf je op en wat niet

Wat je in ieder geval moet opschrijven is:

- De namen van de aanwezigen en eventueel hun adres, telefoonnummer en namens wie of wat ze deelnemen (als je geen presentielijst gebruikt).
- De namen van de afwezigen en als je het weet de reden van afwezigheid.
- Per agendapunt of onderwerp:
 - De naam van het onderwerp.
 - De verschillende meningen die er over het agendapunt of het onderwerp gegeven worden. Of bij de bespreking van een probleem: welke oplossingen er gegeven worden door de deelnemers of de voorzitter.
 - De voor- en nadelen van de gegeven meningen of oplossingen.
 - Het uiteindelijke besluit, de afspraak of oplossing en waarom.

Wat je niet perse hoeft op te schrijven is:

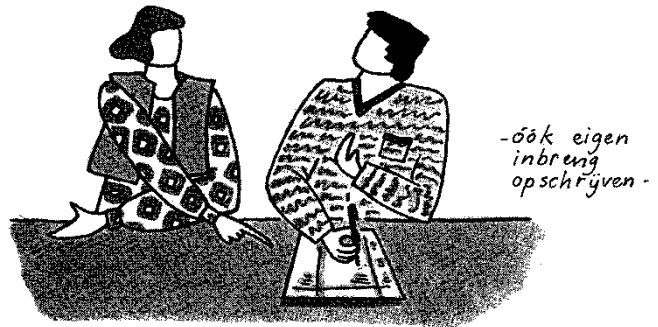
- De namen van degenen die voorstellen gedaan hebben of oplossingen hebben aangedragen. Hierdoor kun je voorkomen dat mensen bij de behandeling van de notulen zeggen: 'Dat heb ik helemaal niet gezegd of dat heb ik anders gezegd.' Dit soort strijden belemmeren de vlotte afwerking van een vergadering. Hoe je dat aanpakt zie je bij het punt: Uitwerken van de aantekeningen.

Wat je niet mag opschrijven is:

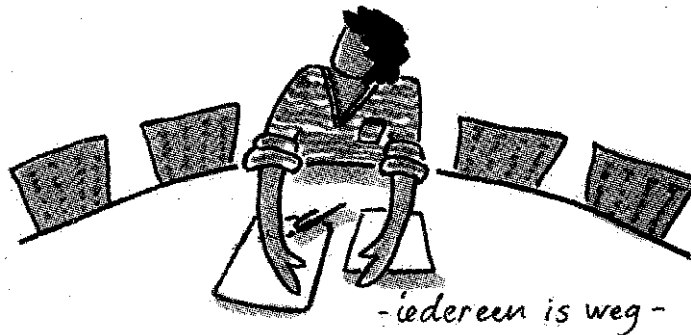
- Punten die niet gezegd worden maar die naar jouw gevoel en oordeel worden vergeten.
- Jouw eigen oordeel over bepaalde zaken. Dit geldt natuurlijk niet voor zaken die je zelf hebt ingebracht in de vergadering.
- Jouw voorkeur of afkeuring over bepaalde mensen, hun gedragingen of uitspraken.

Wat je niet mag vergeten is:

- Op te schrijven wat je zelf in de vergadering hebt ingebracht. Jouw inbreng is net zo belangrijk als dat van de anderen.



ACHTERAF



Het ordenen van je gedachten

Iedereen is weg en jij zit met stapels papieren en een hoofd vol informatie. Straks zul je met al die aantekeningen en die gedachten een goed verslag moeten maken. Dat zal je best lukken als je diezelfde dag nog probeert tijd te vinden om:

- Alle aantekeningen punt voor punt door te lezen.
- Bij ieder punt of onderwerp even terug te denken aan de vergadering zelf. Denk bij elk punt:
 - Hoe ging het ook alweer?
 - Wat gebeurde er precies?
 - Wat werd er ook alweer gezegd?
 - Hoe werd dat gezegd en door wie?
- Op te schrijven wat je mist in je aantekeningen.
- Punten of onderwerpen te nummeren. Op deze manier heb je al een eerste indeling gemaakt die je het uitwerken zal vergemakkelijken.

Het ordenen van je papieren

Ook dit is een handig hulpmiddel om het uitwerken van de notulen voor jezelf makkelijker te maken. Leg daarvoor alle stukken die je gebruik hebt bij de vergadering, op volgorde.

Een handige manier is de volgende:

- Leg de papieren behorende bij punt 1 van de agenda, omgekeerd op tafel.
- Leg de papieren van punt 2 daar omgekeerd bovenop en ga zo verder tot je alle punten hebt afgewerkt.
- Draai nu de hele stapel om. Doe er een mapje om of gebruik een grote paperclip. Op deze manier heb een keurige, overzichtelijke stapel gekregen.
- Kijk ze nog even door als je er tijd voor hebt.

Wat te doen als je gegevens mist

Je bent meteen aan de slag gegaan met ordenen terwijl alles nog vers in je hoofd zat. Doordat je de aantekeningen en papieren hebt doorgelezen, gaat de vergadering weer helemaal voor je leven. Dit is een voordeel want als er iets niet duidelijk is of mist, zie je dat al gauw. Je kunt daar als volgt mee omgaan:

- Schrijf dat wat je mist op in je aantekeningen, je stukken of op een kladje.
- Ga er zo snel mogelijk achteraan om de ontbrekende gegevens boven water te krijgen door de voorzitter of andere mensen die van dat punt afweten, op te bellen.

Denk nooit dat het vervelend is of dom lijkt als je informatie vraagt. Jij heb al aan zoveel dingen moeten denken nu en tijdens de vergadering. Een goed verslag waar alle informatie in staat is in ieders belang. Als jij er voor zorgt dat alles in het verslag terecht komt wat er in hoort, maak je iedereen blij en zal men je er zeker om waarderen.

Omdat je je nu degelijk hebt voorbereid, hoef je niet meer op te zien tegen het uitwerken van je gegevens.

HET UITWERKEN VAN DE AANTEKENINGEN

Het verdelen en uitwerken in onderwerpen

(klad)

Ook het uitwerken van je aantekeningen kun je het best zo snel mogelijk doen. Je herinnert je dan nog veel waardoor het je beduidend minder puzzel en denkwerk zal gaan kosten. Het is een klus die gedaan moet worden. Ook voor deze klus geldt: hoe langer je wacht, hoe minder zin je erin krijgt. Zie je er meteen al tegenop? Probeer dan over de klus zelf heen te denken. Stel je voor hoe het zal zijn als het klaar is en beloof je zelf iets leuks voor als je klaar bent. Hoe je gemakkelijk kladnotulen kunt maken, kun je leren uit de hoofdstukjes voorbeeldagenda en werkljst.

Voorbeeldagenda

1. Opening
2. Notulen van de vergadering van 12 februari 1988
3. Mededelingen
4. In- en uitgaande post
5. Voortgang cursus project
6. Informatie vanuit de werkgroepen
7. Rondvraag
8. Sluiting

Werklijst

- Zo ga je te werk:
 - Neem je papieren (vergaderstukken), je aantekeningen, een bloknoot en een paar viltstiften in verschillende kleuren.
 - Begin bij punt 1 en onderstreep het woord Opening met een bepaalde kleur.
 - Zoek in je aantekeningen alles op wat met Opening te maken heeft. Onderstreep met dezelfde kleur viltstift dat wat belangrijk is en in de notulen moet.
- Wat belangrijk is om in de notulen te zetten ontdek je op de volgende manier:
 - Bekijk elke zin die je hebt opgeschreven en probeer te ontdekken of er informatie inzit. Informatie voor de mensen die bij de vergadering aanwezig waren. Zij moeten straks denken: "Oh, ja, zo was het." En informatie voor degenen die er niet bij waren. Zij moeten straks kunnen denken: "Oh, is dat gezegd, dan weet ik nu hoe het er voor staat en hoe ik verder moet."
 - Met uitspraken waar weinig of geen informatie in te vinden is doe je gewoon niks.

- en viltstiften
in verschillende
kleuren -



- Wat is belangrijke informatie? Als voorbeeld volgt hier een uitleg betreffende het agendapunt Opening.
 - De informatie moet met het agendapunt te maken hebben. In dit geval het agendapunt Opening.
 - Bijvoorbeeld: De voorzitter verwelkomt de aanwezigen. Hij verwelkomt speciaal Anneke Jansen. Ze is een tijdje ziek geweest, maar is gelukkig weer gezond terug. De informatie moet met de discussie die tijdens de behandeling van dat punt gevoerd is, te maken hebben.
 - Bijvoorbeeld: De voorzitter vraagt de aanwezigen of iemand weet waar Siem is. Hij is nu al voor de derde keer zonder afbericht afwezig. Niemand van de aanwezigen weet hierop een antwoord.
 - De informatie moet met het besluit rond dat punt te maken hebben. Bijvoorbeeld: Er wordt besloten dat Stef, Siem zal gaan opzoeken en hem vragen wat er aan de hand is. Als blijkt dat Siem niet meer kan of wil dan zal dit punt in de volgende vergadering weer aan de orde komen. Men vindt namelijk dat de klus van Siem – de inbreng vanuit de WAO-vereniging – te belangrijk is om te missen tijdens de vergaderingen.

- Schrijf dit soort belangrijke informatie dus op.
 - Zoek ook in je papieren of je daarin nog informatie kunt terugvinden die slaat op dat wat tijdens de opening op tafel is gekomen. Bekijk het op dezelfde manier als hierboven genoemd en bedenk: is het van belang voor de niet - aanwezigen? Zo ja, schrijf dan ook deze zinnen op.
- Neem een andere kleur viltstift en ga op dezelfde manier verder met punt 2: Notulen van de vergadering van 12 januari.
- Werk vervolgens op deze manier alle punten af. Als je dat hebt gedaan, ben je zo ver dat je de notulen in het net kunt over typen.

NOTULEN, ZO MOETEN ZE ER UIT GAAN ZIEN

Notulen horen er keurig en overzichtelijk uit te zien. Ze mogen bijvoorbeeld niet geschreven zijn maar moeten getypt worden. Lees de GOUDEN REGELS uit het hoofdstuk SCHRIJVEN er nog maar eens op na.

Wat de vorm betreft, iedere notulist zal de notulen op zijn/haar eigen manier maken. Al doende kom je meestal langzamerhand tot een eigen vorm. Een vorm waarin je je thuis gaat voelen. Tot je zo'n vorm gevonden hebt is het zoeken en proberen geblazen. Je kunt jezelf een beetje helpen bij het vinden van een vorm door eens te gaan snuffelen in het archief. Je komt dan vanzelf voorbeelden tegen die je aanspreken. Vormen waarvan je vindt dat ze mooi en duidelijk zijn, mag je best nadoen. Niemand zal daar wat op tegen hebben.

Werkwijze:

- Het onderwerp moet per agendapunt in een oogopslag te vinden zijn. Om dat te bereiken zijn er verschillende mogelijkheden.
- Je kunt onderwerpen:
 - Laten uitspringen in de tekst.
 - Onderstrepen.
 - Een streepje voor het woord zetten.
 - Met een hoofdletter typen.
- Sla een regel (spatie) over voor je aan het volgende punt begint.
- De inhoud van de notulen op een rij:
 - Verslag van de (maandelijkse) vergadering van (Onze Vereniging) gehouden op (12 februari 1988) (te Alkmaar)
 - Aanwezig (namens wie of wat)
 - Afwezig (en waarom)
 - Eventueel de hele agenda,
 - Agendapunten of onderwerpen punt voor punt.
 - Eventueel een afsprakenlijst.
 - Je naam.



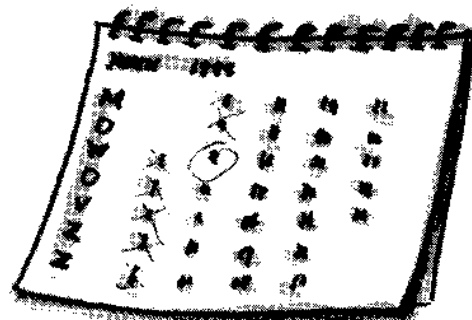
- een regel
over slaan -

Voorbeeld afsprakenlijst.

Afsprakenlijst behorende bij de vergadering van 12 februari 1988. (zie voorbeeldagenda).

Werk op de volgende wijze alle agendapunten af waarbij afspraken zijn gemaakt:

- Opening.
Stef bezoekt deze- of volgende week Siem met de vraag waarom hij de laatste drie vergaderingen niet heeft bezocht. Het antwoord zal hij meteen aan de voorzitter doorgeven. Deelname WAO organisatie moet punt van aandacht blijven. Dit punt komt terug op de volgende vergadering.
- In- en uitgaande post.
Gerard en Ria gaan naar de komende armoedeconferentie in Utrecht, georganiseerd door de kerken. De secretaris zal hun namen doorgeven.
- Voortgang cursuproject.
De werkgroep cursussen zal vanaf 19 februari wekelijks gaan vergaderen op dezelfde tijd en de zelfde plaats.



VERSPREIDING VAN DE NOTULEN

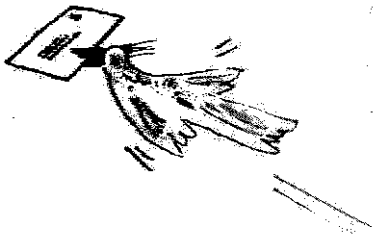
Naar wie moeten de notulen worden verstuurd

De notulen moeten worden opgestuurd naar iedereen die op de vergadering aanwezig was of er had behoren te zijn.

Ook kunnen ze worden verstuurd naar anderen die er belang bij kunnen hebben. Dit mag echter nooit zonder overleg met de leiding gebeuren, ook al hebben mensen er om gevraagd.

Wanneer moeten de notulen worden verstuurd

Daar zijn verschillende mogelijkheden voor:



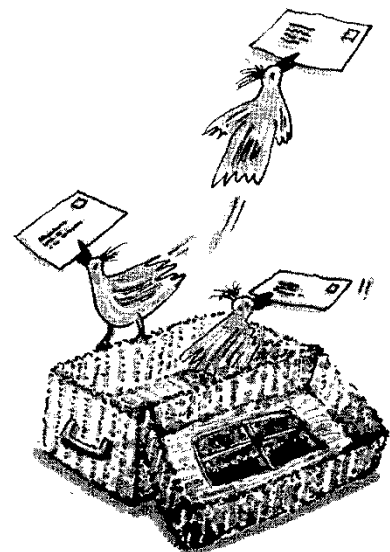
Bij de maandelijkse vergadering is het zaak om de notulen op zijn laatst ruim een week voor de volgende vergadering rond te sturen. Men heeft dan ruim de gelegenheid om over de stof na te denken en ideeën te vormen.

Bij bijvoorbeeld een halfjaarlijkse vergadering kun je kiezen voor een tijdstip. Je kunt:

- Het verslag sturen als het klaar is. Een nadeel is dat een aantal mensen na een half jaar zijn stukken kwijt is. Een hulpmiddel kan zijn om de vaste vergaderaars vanuit de organisatie, een map met flappen te verstrekken voor het bewaren van de notulen.
- Of om het verslag een paar weken of een maand voor de volgende vergadering rond te sturen. Een nadeel hiervan is weer dat een aantal mensen in de tussenliggende periode niet meer aan de vergadering zullen terugdenken. Dit kost dan weer veel tijd om iedereen bij te praten.

Een goede oplossing voor organisaties die tijd en geld ervoor hebben is deze:

- Stuur een paar weken na de vergadering een besluitenlijst rond en een paar weken voor de volgende vergadering, de notulen (plus meteen de agenda en andere stukken).



Opbergen in het archief

Vanzelfsprekend is het ook een stimulans voor de notulist als de vaste vergadereers zo nu en dan eens laten blijken dat ze waardering voor het niet te onderschatten werk en uithoudingsvermogen van de notulist hebben.

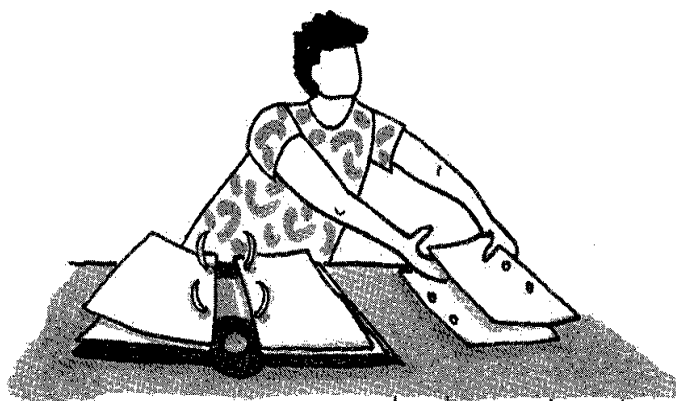
Want kijk nu eens naar alles wat de notulist al heeft gedaan, een verslag gemaakt en mogelijk ook al opgestuurd naar iedereen die er recht op heeft en nog is het werk van de notulist niet afgelopen. Om het verslag voor de toekomst te bewaren, moet het goed in het archief opgeborgen worden.

Is er al een archief aanwezig? Dan ben je snel klaar.

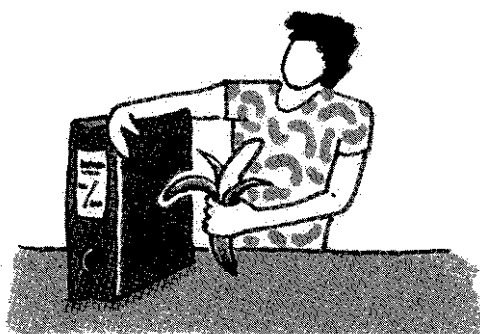
Is er nog geen archief aangelegd? Richt er dan een in zodat je nog jarenlang de stukken van alle vergaderingen terug kunt vinden.

Werkwijze:

- Richt voor ieder overleg een eigen ordner in. Zet de naam van het overleg er met flinke letters op.
- Neem van de 1^e vergadering:
 - De agenda, de notulen, de vergaderstukken en de afsprakenlijst.
 - Geef al deze stukken het nummer 1.
 - Perforeer er twee gaatjes in en stop ze in de juiste volgorde in de ordner.
- Neem dan (of voortaan) de stukken van de volgende vergaderingen en ga daar op dezelfde wijze mee om. Vergadering nummer 2 krijgt dan het nummer 2 en zo verder.



- goed opbergen in ordner -

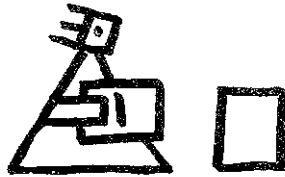


- een beloning is op z'n plaats -

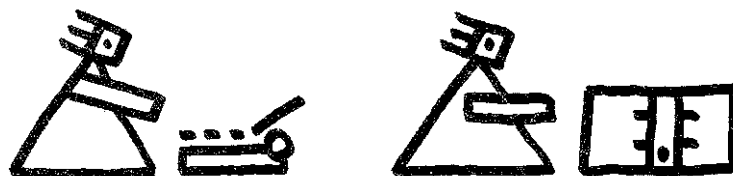
Als je, in dit geval maandelijks, de vergaderstukken direct na het schrijven van de notulen nummert en in de ordner stopt, krijg je een mooi, handig en overzichtelijk archief.

Als alles achter de rug is en redelijk tot goed is gelukt, beloon jezelf dan met een schouderklopje. Het is echt iets om trots op te zijn en een beloning is zeker op zijn plaats.

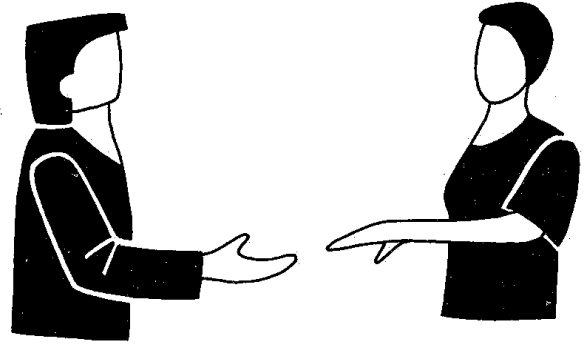
GOUDEN REGELS VOOR DE NOTULIST



- Zorg dat je voor de vergadering op de hoogte bent van wat er behandeld gaat worden. Zie er verder achter te komen waarom deze punten op de agenda staan en wat men er mee bereiken wil.
- Probeer voor elkaar te krijgen dat je naast het notuleren niet hoeft mee te vergaderen. Twee van deze belangrijke taken zijn eigenlijk teveel tegelijk.
- Overleg zo nodig van te voren met de voorzitter wat voor soort verslag er van je wordt verwacht.
- Zorg dat je ruim op tijd aanwezig bent met de stukken en voldoende schrijfgerei.
- Laat aan het begin van de vergadering een presentatielijst rondgaan.
- Werk samen met de voorzitter en de andere deelnemers. Ga daarvoor naast de voorzitter aan de vergadertafel zitten. Vraag verder uitleg over alles wat je niet snapt of niet bij kunt houden.
- Rangschik je aantekeningen tijdens de vergadering overzichtelijk en duidelijk om het uitwerken te vergemakkelijken.
- Werk na de vergadering je aantekeningen zo snel mogelijk uit. Het verslag moet zo zijn samengesteld dat iedereen die de vergadering niet heeft bijgewoond, moet kunnen lezen wat er is behandeld en besloten.
- Zorg dat de notulen na de vergadering op tijd bij de juiste mensen terecht komen.



ONDERHANDELEN



Wanneer onderhandelen

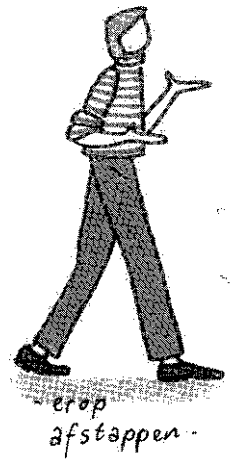
Enkele voorbeelden die allen eenzelfde reactie bij je teweeg kunnen brengen. Als je denkt: 'Dit kan niet. Hier moet iets voor of tegen gedaan worden,' dan stap je er op af om er over te gaan onderhandelen. Je gaat dat doen om te voorkomen dat er niet gebeurt waarmee bedreigd wordt.

- De belangenorganisatie waar je werkt heeft een brief van de gemeente ontvangen. Hierin staat dat men besloten heeft een gedeelte van de subsidie in te trekken. Als dit doorgaat zal jullie organisatie bepaalde werkzaamheden niet meer kunnen doen.
- Je bent werkzaam in de hulpverlening. Bij de Sociale Dienst zeggen ze dat je niet meer hoeft te komen om bepaalde voorzieningen voor mevrouw X te vragen omdat ze die niet meer nodig heeft. Jij weet echter wel beter want jij hebt vanuit het spreekuur heel wat gegevens gekregen die een andere kant laten zien.
- In de bestuursvergadering is jouw voorstel voor het werven van meer vrijwilligers voor het spreekuur afgewezen. Het bestuur vindt meer vrijwilligers niet nodig zolang er nog geen rij wachtende vragers voor de deur staat. Jij en je collega's van het spreekuur willen hulpvragers goed kunnen helpen en hun belangen voor 100% behartigen. Volgens jullie is dat alleen maar mogelijk als er meer mensen bijkomen.

Waarom nog meer onderhandelen

- Dreiging is niet de enige reden voor overleg. Je onderhandelt ook met anderen als je iets voor elkaar wilt krijgen waar je de medewerking van die ander bij nodig hebt. Of als je iemand wilt winnen voor jouw zaak of idee.
 - Als jouw organisatie bijvoorbeeld behoefte heeft aan een andere, grotere ruimte om het werk goed te kunnen doen kan onderhandelen nodig zijn. Je hebt daarvoor de medewerking nodig van verschillende afdelingen van de gemeente (afdeling Welzijn en Huisvesting, waarschijnlijk).

- Bij de afdeling Welzijn zegt men namelijk dat er geen ruimte is, maar ze bedoelen te zeggen dat ze er geen geld voor hebben of dat niet willen geven.
 - Een ambtenaar van de afdeling Huisvesting heeft zich echter laten ontvallen dat er ergens een prima gebouwtje leeg staat voor weinig geld.
 - Je kunt nu door middel van onderhandelingen proberen om de afdeling Huisvesting achter je te krijgen. Zij kunnen je dan steunen bij het beschikbaar stellen van het gebouw. Verder kun je via onderhandelingen zover zien te komen dat de afdeling Welzijn dat gebouw dan gaat financieren.
- Je zult zien dat als je er over na gaat denken er heel wat dingen meer zijn waarbij je genoodzaakt bent te gaan praten met een ander, bijvoorbeeld om tot een betere regelingen te komen. In dit hoofdstuk kom je te weten wat onder bepaalde omstandigheden de beste aanpak is. Hoe je het beste kunt onderhandelen als je onenigheid hebt met een ander. Of als je iets van een ander gedaan wilt krijgen waarbij je de goedkeuring of medewerking van die ander nodig hebt. Voorts kom je te weten wat de moeilijkheden zijn die je daarbij tegen kunt komen. En natuurlijk leer je die moeilijkheden weer herkennen en aanpakken.



Kunnen onderhandelen, de voordelen voor jezelf

Vergadelaars en onderhandelaars zullen in een organisatie vaak dezelfde mensen zijn. Dit neemt niet weg dat het leren onderhandelen voor eenieder die in de organisatie werkt, belangrijk is.

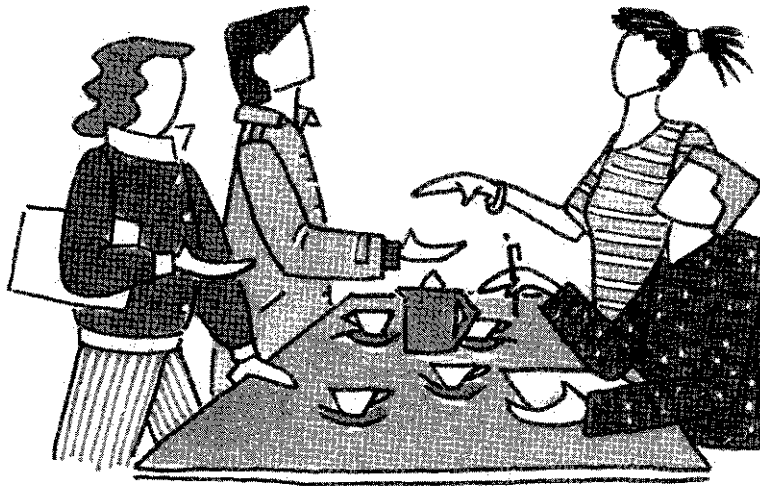
Goed kunnen onderhandelen geeft je heel veel voordelen:

- Het geeft inzicht in jezelf.
- Je wordt er sterker van.
- Je mensenkennis wordt ruimer en je leert nog beter op anderen reageren.
- Het geeft je inzicht in hoe je zaken met meer succes, rustig en vol vertrouwen kunt aanpakken.

Wat goed onderhandelen oplevert voor de doelgroep

De doelgroep (de uitkeringsgerechtigden) kunnen veel voordeel hebben van mensen die namens hen binnen de belangenorganisaties willen en kunnen onderhandelen. Als je onderhandelt namens je doelgroep geef je immers je doelgroep een eigen stem naar buiten? Je brengt hun vragen en wensen over met niets anders dan hun eigen woorden.

Via onderhandelingen met overheden, gezondheidszorg, maatschappelijke instellingen en kerken kun je strijden voor samenwerking. Bijvoorbeeld om voordelen en mogelijkheden voor uitkeringsgerechtigden te verkrijgen die er nog niet zijn. Via bijeenkomsten en overleg is het ook belangrijk om een goed contact op te bouwen met provinciale en landelijke steunpunten om samen voor uitkeringsgerechtigden te veroveren wat mogelijk is.



- onderhandelen -

Vooraf

Elk onderhandelingsgesprek dient terdege te worden voorbereid, of het nu om een grote of om kleinere zaken gaat. Het feit dat je hebt besloten om over een zaak te gaan praten geeft al aan dat de zaak in ieder geval belangrijk is. Belangrijke zaken horen altijd met zorg behandeld te worden om de kans op succes zo groot mogelijk te maken.

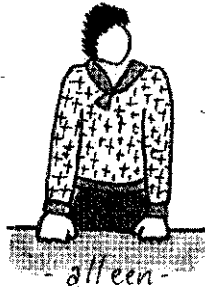
EEN ONDERHANDELINGSGESPREEK VOORBEREIDEN

Voor je een onderhandelingsgesprek aangaat, zul je op de eerste plaats voor jezelf duidelijk moeten hebben waar het om gaat en wat je wilt. Dit kun je alleen goed doen door je er terdege in te verdiepen. De beste manier is het te doen zonder aanwezigheid van de andere partij. In dit hoofdstuk kom je te weten hoe je het aanpakt en met wie. Verder krijg je uitgelegd wat er in tijdens het eigenlijke overleg aan de orde dient te komen. Maar ook hoe je je het beste kunt voorbereiden op het overleg zelf.

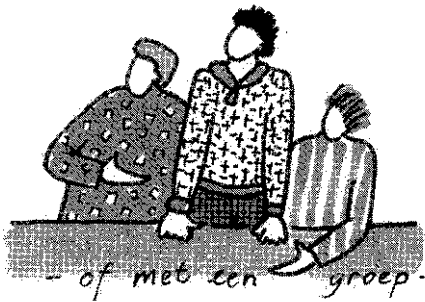
Alleen of met een groep onderhandelen

Het is goed er van te voren over na te denken of je alleen of met een groep de onderhandeling aangaat. En ook dat je vooraf afweegt wat je het beste lijkt onder de gegeven omstandigheden.

Beide manieren zijn mogelijk. Hieronder volgen enige voor- en nadelen van het alleen of met een groep onderhandelen zodat je gemakkelijker kan kiezen.



Alleen onderhandelen is handig omdat je zelf kunt bepalen wat je zegt en hoe je je voorstellen of antwoorden formuleert. Nadeel is dat je er alleen voorstaat om de klus te klaren. Nadeel is ook dat je geheel alleen de verantwoording hebt. Verder moet je zonder de steun van anderen later in je eentje verslag uitbrengen. Is de onderhandeling niet zo goed gegaan of denkt men dat het niet zo goed is gegaan, dan kan dat nog best moeilijk voor je gaan worden.



Met een groep onderhandelen is heel anders. Voordelen zijn dat je samen sterker bent. Je kunt elkaar aanvullen, want wat de een niet weet, dat weet misschien een ander. De kans op meer en betere ideeën en oplossingen is daardoor natuurlijk ook groter. Bovendien kun je elkaar steunen. Als jij even niet uit je woorden kunt komen dan kan een ander het overnemen of verduidelijken. Je hebt een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een gedeelde verantwoordelijkheid is gewoonweg minder zwaar.

Een aspect dat voor beide manieren geldt is de volgende.

Of je nu in je eentje of met een groep gaat onderhandelen, je zult altijd het vertrouwen van je achterban moeten hebben. Met achterban wordt bedoeld die mensen of die organisatie namens wie je onderhandeld. Soms zullen ze je precies zeggen wat je wel of wat je niet mag. Soms krijg je alle vrijheid, maar uiteindelijk moet dat wat je hebt bereikt wel door hen aanvaard worden.

Een onderhandelingsgroep samenstellen

Zoals je ziet is het gaan onderhandelen met een groep of groepje in de meeste gevallen het beste. Eén onderhandelingsgroep bestaat meestal uit twee of drie mensen. De groep kan ook groter zijn met als maximum zes personen. In de regel geldt wel dat voorbereiden en onderhandelen met minder mensen gemakkelijker gaat dan met meer.

Niet iedereen zal kunnen en willen onderhandelen en als organisatie zul je het ook niet aan iedereen kunnen vragen. Probeer een groepje samen te stellen van mensen die geïnteresseerd zijn in het te bespreken onderwerp. Deze mensen moeten verder bereid en in staat zijn met elkaar problemen op te lossen.

Hoewel je niet perse vier verschillende mensen nodig hebt, de taken kunnen door elkaar heenlopen, is het goed om te proberen de groep zo samen te stellen dat de leden gezamenlijk over de volgende vier vaardigheden beschikken.

- Een die eventueel leiding kan of wil geven aan de onderhandeling. Zelf leiding geven heeft als groot voordeel dat de kans op succes groter is. Een voorzitter kan een overleg toch wat sturen.
- Iemand die tijdens het overleg aantekeningen kan of wil maken. Het is altijd heel goed om een eigen verslag te hebben. Zelfs ook wanneer de andere partij de taak van het notuleren op zich heeft genomen.
- Iemand die goed op de hoogte is van de zaken waar het in het overleg over zal gaan. Daar niet alleen overzicht over heeft maar het ook goed kan uitleggen.
- En iemand die goed kan praten en bij de zaak blijven.

Neem geen mensen mee naar het overleg die niet goed met de andere partij op kunnen schieten of die ruzie hebben met iemand van de andere partij. Er is echter niets op tegen om deze mensen wel te laten meepraten in het vooroverleg. Ze kunnen een andere – kritische – kijk op de zaak hebben. En een gewaarschuwd mens telt immers voor twee.

Nu kunnen we natuurlijk samenstellen wat we willen, het succes zal afhangen van wat je er als groep zelf van maakt.

- Als leden van de groep zul je moeten willen profiteren van elkaars vaardigheden. Laat diegene de klus doen waar hij of zij juist goed in is. Elkaar kunnen en mogen aanvullen moet dus mogelijk zijn.
- Je zult vertrouwen in elkaar en respect voor elkaar moeten hebben. Je moet dingen aan elkaar durven overlaten en elkaar zeker niet afvallen of voor gek zetten. Ook niet achteraf of door het niet nakomen van gezamenlijk gemaakte afspraken.
- Je moet de zaak goed willen aanpakken. Om dat goed te doen zul je gezamenlijk moeten willen zoeken naar een antwoord op de volgende vragen:
 - Om welke zaak gaat het precies?
 - Wat willen we maximaal bereiken?
 - Waar nemen we minimaal genoeg mee?
 - Hoe willen we dat bereiken?
 - Wie doet wat?
- Je moet binnen de groep goed met elkaar overweg kunnen. Daarvoor is nodig dat je elkaar wilt verstaan en begrijpen. Je moet ook willen zoeken naar punten waarmee iedereen het tot op zekere hoogte eens is. Op deze manier is de kans groter dat je komt tot een juiste oplossing of aanpak van de zaak zonder dat de onderlinge verstandhouding wordt aangetast.



- Verder zul je als lid van een onderhandelingsgroep wat extra tijd moeten willen geven om de onderhandeling tot een goed einde te brengen. Die extra tijd is nodig voor de voorbesprekingen en het bestuderen van de stukken.

Voor wie het wil leren

Alles over het leiding geven aan een vergadering kun je vinden in het hoofdstuk VERGADEREN.

Alles over het notuleren of aantekeningen maken tijdens een overleg vind je in het hoofdstuk NOTULEREN

Alles over het bestuderen van stukken vind je in het hoofdstuk LEZEN.

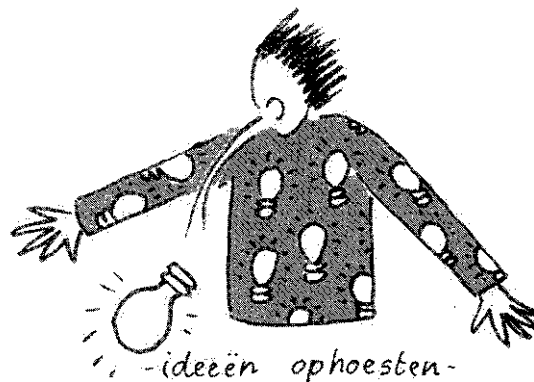
Alles over goed omgaan met elkaar in het hoofdstuk LEIDING GEVEN en het accepteren ervan.

Een vooroverleg organiseren

Om een onderhandelingsgesprek goed voor te kunnen bereiden is een vooroverleg beslist noodzakelijk. Dit overleg moet goed georganiseerd zijn om het gewenste effect te kunnen bereiken. Voor het organiseren van een vooroverleg is dan ook een regelaar of leider nodig.

Deze kan het vooroverleg leiden en er verder op letten dat er:

- Een agenda wordt gemaakt voor het vooroverleg.
- Voor een ruimte wordt gezorgd waar de onderhandelingsgroep bij elkaar kan komen.
- Voor wordt gezorgd dat de onderhandelingsgroep bij elkaar wordt geroepen en wel op een tijd dat iedereen aanwezig kan zijn.
- Tijdens het overleg taken worden verdeeld en afspraken worden gemaakt.
- Niet veel tijd wordt besteed aan een punt maar dat verschillende mogelijkheden worden belicht.



Wat tijdens het vooroverleg aan de orde moet komen



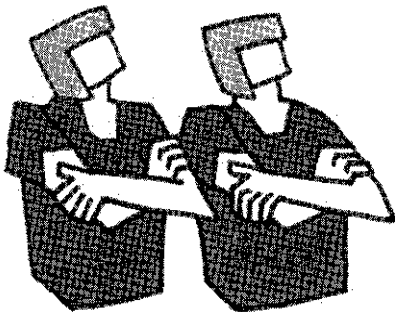
- Onderzoek samen wat de exacte aanleiding is van het komende overleg. Mogelijke aanpak:
 - Zoek in de stukken op wat het probleem precies is, of laat iemand die er alles van weet het nog eens uitleggen.
 - Bepaat verder wat er eventueel al aan gedaan is.
 - Praat er vervolgens samen verder over en vraag je daarbij af of er wel sprake is van een echt probleem.
 - Probeer er samen achter te komen wat de oorzaken zijn waardoor het probleem kon ontstaan.
 - Maak een lijst met trefwoorden van de resultaten van dit onderzoek.
- Verdiep je in wat de andere partij zal willen en kunnen. Het is goed alvast iets van hun mening af te weten. Verder is het goed om te weten hoe de samenstelling van hun onderhandelingsgroep is. Vertel elkaar wat je weet en vraag je daarna het volgende af:
 - Wat zal de andere partij willen bereiken met het overleg?
 - Wat zullen hun eisen, wensen of oplossingen zijn?
 - Welke daarvan zullen echt belangrijk zijn en welke van ondergeschikt belang?
 - Welke komen overeen met die van de jouwe? Welke zijn duidelijk anders en hoever liggen die dan verwijderd van de jouwe?
 - Wat zullen ze van hun wensen zeker vast willen houden en over welke punten zal er nog wel te praten kunnen zijn?
 - Voeg de gevonden antwoorden aan je trefwoordenlijst toe.
- Praat ook over de samenstelling van hun onderhandelingsgroep. Het is goed je van te voren te realiseren met welke mensen je straks te maken krijgt. Als je hier enig zicht op hebt kun je tenminste samen plannetjes maken hoe je met ze om zult gaan. Vraag je daarom af:
 - Uit hoeveel personen zal hun delegatie bestaan of krijg je te maken met één persoon?
 - Zijn het bekende mensen of heb je ze nog nooit gezien?
 - Zijn ze machtiger dan jij of staan jullie wat dat betreft op gelijke voet?
 - Hoe je met mensen en zaken om moet gaan kun je verderop lezen.

- Bedenk samen ideeën om het probleem op te lossen. Je zou dit goed op de volgende manier kunnen doen:
 - De hele groep denkt mee.
 - Iedereen hoest alle ideeën op die het probleem zouden kunnen oplossen.
 - Iedereen luistert goed naar elkaar en geeft nergens kritiek op. In deze fase zijn dus alle antwoorden goed.
 - Alle ideeën worden op een lijst gezet.
 - Zoek uit deze lijst de beste ideeën uit. Om er achter te komen welke ideeën het beste zijn, kun je bij ieder punt het volgende afvragen:
 - Wat kan er tegen deze oplossing zijn?
 - Wat is er vóór deze oplossing?
 - Kan door deze oplossing het doel worden bereikt dat we ons hebben gesteld?
 - Wat zal het gaan kosten en wat levert het op?
 - Voldoet de oplossing aan de regels van onze organisatie?
 - Is de oplossing haalbaar wat menskracht en mogelijkheden betreft?



- Selecteer nu de beste oplossingen. Maak vervolgens plannen, om deze voor jezelf goede oplossingen, er bij de tegenpartij door te krijgen.
- Verzamel samen argumenten om de andere partij te kunnen overtuigen. Je hebt nu zelf wel je ideeën duidelijk maar dat is natuurlijk niet genoeg. Ook de andere partij zal straks jouw ideeën goed moeten vinden. Je zult dus uit moeten kunnen leggen waarom je dit idee of deze ideeën zo goed vindt.
- Bij het vorige punt heb je al over de voor- en nadelen nagedacht. Deze voor- en nadelen kun je als argumenten gebruiken om jouw standpunt te verdedigen.
- Bereid je verder voor op wat de andere partij van je kan denken of aan je kan vragen. Zoals bijvoorbeeld:
 - Je beweert dit nu wel, maar klopt het ook?
 - Je geeft nu wel deze informatie, maar heb je wel alles gezegd wat je erover weet?
 - De feiten die jij noemt als zekere waarheden, zijn die ook echt waar? Of doe je maar net of ze echt waar zijn?
 - Heb je wel alle argumenten genoemd of heb je er wat achter gehouden omdat je bepaalde belangen hebt? Zo ja, wat zijn die belangen dan?
 - Jij doet wel zo zeker, maar zijn er ook onzekere factoren in het spel? Welke dan en hoe groot zijn ze?

- Spreek een manier af hoe je met de andere partij om zal gaan. Er zijn drie verschillende manieren om met onderhandelingen en onderhandelaars om te gaan. Je kunt je gezamenlijk voor een van de volgende drie manieren uitspreken. Spreek met elkaar af dat iedereen zich aan de gekozen manier zal houden.

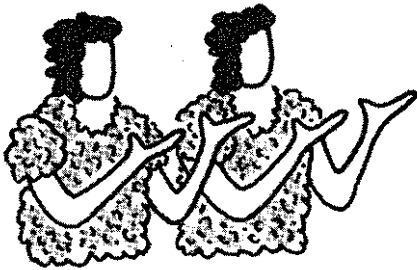


- keihard -

Een eerste manier.

Je kunt je keihard opstellen tegenover de zaak en de mensen. Daarbij zie je de andere partij als onbetrouwbaar en als tegenpartij. Je wilt koste wat kost van de tegenpartij winnen. Je bedenkt daarvoor allemaal slimme trucjes om dat voor elkaar te krijgen en geeft in niets toe.

Deze manier is niet aan te raden. Als onderhandelingspartners kom je namelijk steeds met recht tegenover elkaar te staan. Vaak worden daarbij de onderlinge verhoudingen geschaad waardoor samenwerking in de toekomst verre van gemakkelijk is.



- zacht -

Een tweede manier is de zachte aanpak.

Hierbij vertrouw je iedereen en je wilt gezellig samen tot overeenstemming kunnen komen. Je bent bereid veel toe te geven als je maar vriendjes kan blijven. Zo gauw je merkt dat de andere partij wat moeilijk gaat doen geef je toe. Je vertelt ze alles precies en je houdt alle slimigheidjes buiten het overleg.



- de middenweg -

De derde manier is de middenweg manier.

Hierbij stel je je hard op tegenover het probleem maar zacht tegenover de mensen. Je ziet de andere partij als mensen die zijn als je zelf. Je vraagt je niet af of ze te vertrouwen zijn of niet. Je gaat ervan uit dat zij, net als jij, het probleem zo snel en zo verstandig mogelijk willen oplossen. Verder ga je ervan uit dat ook zij erop uit zijn het probleem vriendschappelijk te willen oplossen. Je hebt oog en oor voor hun problemen en gaat ervan uit dat zij dit ook voor jou hebben.

Wat het probleem zelf betreft kom je met meerdere oplossingen zodat er gekozen kan worden. Je overdenkt alles goed voor je een besluit neemt. Je dringt erop aan het probleem zakelijk te behandelen en eigen gevoelens en vooroordelen erbuiten te houden. Je probeert een resultaat te bereiken dat afgestemd is op de regels en voorschriften die er zijn. Je eigen wil en verlangens hou je er buiten. Je komt constant met bewijzen en die blijf je steeds verdedigen. Je hebt belangstelling voor de bewijzen van de andere partij. Je bent bereid te geven maar ook te nemen.

Deze manier is een goede manier. Je laat elkaar in je waarde. Je kunt krijgen waar je recht op hebt, zonder dat je je daar brutaal voor hoeft op te stellen. Je zoekt samen met de andere partij naar gezamenlijke belangen. Verder probeer je op punten waarbij je het niet met elkaar eens kunt worden te zoeken naar oplossingen die in ieder geval de zaak verder brengen.

- Spreek samen af welke plaats je straks aan de onderhandelingstafel zal gaan innemen. Je kunt naast elkaar gaan zitten. Op deze manier kun je elkaar steunen. Je kunt ook verspreid gaan zitten. Een voordeel hiervan is dat eenzelfde geluid (jullie eigen argumenten) vanuit verschillende hoeken van de vergadering komt. De voorzitter zal sneller denken dat de gehele vergadering er zo over denkt en beslissingen kunnen op deze manier eerder in jullie voordeel worden beslist. Wel zul je in dit geval heel goede afspraken met elkaar moeten maken om het niet mis te laten lopen. Spreek echt af in de trant van 'Zeg jij dit, dan zeg ik dat.'



-verspreid gaan zitten-

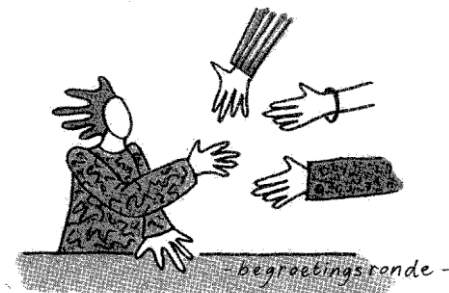
HET ONDERHANDELINGSGESPREK

Waar je aan moet denken voor het overleg gaat starten

In de hoofdstukken VERGADEREN en NOTULEREN zijn vaardigheden beschreven die je als deelnemer, als organisator, als voorzitter of als notulist van het onderhandelingsgesprek goed van pas kunnen komen.

Lees de gehele hoofdstukken nog eens door en probeer je vooraf, tijdens het gesprek en achteraf aan de aanwijzingen te houden.

Hoe onderhandelen in zijn werk gaat en wat jouw taak daarin is



-begroetingsronde-

Kennismaking.

Eerst volgt een kennismaking of begroetingrondje. Zo weet je met wie je aan tafel zit en waar men vandaan komt.

Eerste ronde.

Hierin zetten zowel jij als de andere partij jullie wensen uiteen.

- Hoe je een eigen voorstel naar voren brengt en verdedigt.
Maak op de eerste plaats je standpunt bekend. En laat zien waar dat standpunt op steunt. Je verdedigt je standpunt meteen door erbij te vertellen waarom jouw steunpunt redelijk is. Leg uit wat jouw belangen zijn. Breng met kracht naar voren hoe belangrijk en redelijk ze zijn. Vertel het zo duidelijk en zakelijk mogelijk, zoals jij het zelf voelt en beleeft. Probeer de andere partij ervan te overtuigen dat hij/zij zich in jouw plaats niet veel anders zou voelen. Je moet het dus zo zien aan te pakken dat de andere partij de redelijkheid van jouw ideeën en wensen langzamerhand gaat zien en er begrip voor gaat opbrengen. Je hoeft niet alles meteen in de eerste ronde te proppen. Het is zelfs beter – effectiever – als je bewijzen en belangen wat verdeelt over het hele gesprek. Zo zou je het kunnen aanpakken:
- Laat de andere partij te weten wat je wilt en wat de redenen zijn door:
 - Eerst een of een paar argumenten naar voren te brengen die niet zo belangrijk zijn of lijken. Laat dat merken door net te doen of ze niks voorstellen. Op deze manier maak je je gehoor alvast nieuwsgierig.
 - Daarna met zwaardere argumenten te komen om je standpunt nog wat zwaarder te ondersteunen. Dit zal je gehoor hopelijk nog nieuwsgieriger maken.
 - Op het laatst pas te komen met argumenten waar men niet meer omheen kan. Je gehoor zal nu waarschijnlijk alle aandacht hebben voor jouw standpunt. Men weet nu wat je wilt en wat de redenen zijn.
- Let op:
 - Je betoog moet overtuigend overkomen. Laat daarom ook door je houding zien dat je meent wat je zegt.
 - Maak je betoog niet te lang. Je moet je gehoor blijven boeien.
 - Gebruik een lijstje met trefwoorden. Blijf bij het onderwerp en haal er geen andere zaken bij.
- Hoe je je opstelt tegenover de andere partij wanneer zij hun wensen uiteen zetten.
 - Luister goed en met belangstelling naar hun betoog.
 - Laat ze door jouw aandacht merken dat jij ook belangstelling hebt voor hun problemen.
 - Probeer standpunten in hun betoog te ontdekken die overeenkomen met standpunten van jezelf. Noteer ze. Straks, in een volgende ronde, zijn ze goed te gebruiken om nader tot elkaar te komen.



-noteer de standpunten-

Tweede ronde.

De andere partij heeft je aangehoord en zeggen nu vervolgens wat zij ervan vinden.

- Als nu blijkt dat het voorstel dat je zelf zo redelijk vond door de andere partij helemaal niet wordt aanvaard, ga dan als volgt te werk:
 - Luister goed naar wat de andere partij te zeggen heeft. Schrijf hun argumenten eventueel op papier. Probeer te ontdekken welke kant ze uitdenken. Je bent dan straks misschien in staat om enige tegenargumenten op te pikken die zij nog niet op tafel hebben gelegd. Het kan handig zijn om deze in een volgende ronde zelf aan te stippen. Zo neem je de wind uit de zeilen van de andere partij.
 - Verder is het zaak je hoofd koel te houden en niet kwaad te worden. Kwaad worden maakt dat de andere partij zeker niet toeschietelijker wordt. Bedenk dat ook zij er niet voor hun eigen plezier zitten maar voor hun achterban, hun opdrachtgevers of hun baas.
 - Onthoud: ook de andere partij zal van het eigen standpunt uitgaan en heeft dus ook het gevoel gelijk te hebben.
- Wanneer je het niet eens bent met één of meerdere voorstellen van de andere partij. Dan zul je dit aan moeten pakken, het er niet bij laten zitten. Tegelijkertijd zul je daarbij andere voorstellen moeten doen om dichter bij elkaar te komen. Denk eraan: vecht niet alleen voor je eigen zaak maar ook voor het bewaren van de goede verstandhouding met de andere partij.

Ga er als volgt mee om:

- Zeg: Ik ben het eens met mevrouw IJ omdat 1.... 2....
- Of: Ik ben het oneens met meneer X omdat 1.... 2.....
- Pas op dat je hier niet te lang mee doorgaat. Het kan zijn dat één nieuw argument al genoeg is om de aanwezigen te overtuigen.
- Kom niet aan met vaagheden maar met feiten. Feiten waar de andere partij niet omheen kan.
- Dus, stel dat jij van de andere partij geld nodig hebt voor een project en zij zeggen het niet te hebben, dan moet jij (nogmaals) vertellen waarvoor je (die 500 Euro) nodig hebt en vertellen hoe zij daar aan kunnen komen (je kunt bij de gemeente gaan pleiten om die 500 Euro te krijgen).
- Onthoud dat je ook argumenten kunt aanvoeren en je zaak verdedigen, zonder te praten over de activiteit zelf. Je zou bijvoorbeeld kunnen uitleggen welke andere voordelen er aan jouw voorstel zitten.
- Benadruk vooral argumenten waar je beiden plezier van kunt hebben. Leg uit hoe redelijk en reëel ze voor jou maar ook voor hen zijn.
- Doe een beroep op hun gezonde verstand, verantwoordelijkheidsgevoel en deskundigheid. Je hoeft dit niet allemaal tegelijk te gebruiken. Stukje voor stukje gaat ook heel goed. Als je dat steeds weer op een ander manier laat horen, kan het zijn dat de andere partij langzamerhand toch meer gaat voelen voor jouw idee. Een ander voordeel is dat soms het ene argument in het geheel niet kan aanslaan en het andere ineens weer wel.

- Een echt goed argument of standpunt kun je best nog eens herhalen. Je kunt hiervoor dezelfde woorden gebruiken of het de volgende keer in andere woorden zeggen.
- Op het eind van je betoog kun je je standpunt ook gewoon nog eens herhalen. Zeg: Daarom ben ik tegen het standpunt van meneer X. Of: Daarom ben ik voor het standpunt van mevrouw IJ.
- Dit ritueel van vragen, bieden, betalen en incasseren kan zich nog een of twee keer herhalen. Niet alleen de voorzitter heeft als taak te zorgen dat hierin niet overdreven wordt. Alle deelnemers horen daar rekening mee te houden. Houd daarom goed de voortgang van de zaak in de gaten en blijf niet stram op je eigen standpunt staan.

Kiezen

Het is nu tijd geworden om te kiezen voor het ene of het andere voorstel.

- Kiezen is soms niet gemakkelijk vooral als er aan alle voorstellen die op tafel liggen, vervelende kante kleven. Om het kiezen gemakkelijker te maken kun je je het volgende afvragen:
 - Zal mijn achterban (bestuur, andere leden) dit besluit aanvaarden als een goed besluit?
 - Past dit besluit in het beleid van mijn organisatie?
 - Zal dit besluit voldoende opleveren voor onze zaak?
 - Wekt dit besluit zo op het oog geen nieuwe problemen op? Zullen kosten (geld, menskracht, middelen) zijn op te brengen?



Afspraken maken

Er worden nu afspraken gemaakt over het nawerk zoals:

- Een eventueel volgend gesprek. Waar, met wie en waarover?
- Wie doet welke taken?
- Wie zorgt voor de berichtgeving naar buiten of andere publiciteit?

Sluiting

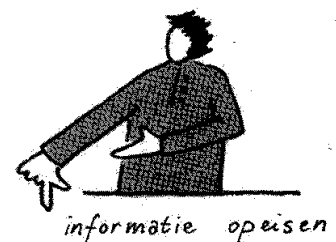
De zitting wordt gesloten.

Men geeft elkaar de hand en gaat naar huis.

Moeilijkheden die je kunt tegenkomen en manieren om er mee om te gaan

Mensen kunnen trucjes met je uithalen om te proberen je uit je evenwicht te brengen. Om een eind te maken aan die vervelende situatie zou jij in de verleiding kunnen komen om eerder ja te zeggen dan nodig is. Onthoud daarom dat zij het niet doen om jou te pesten, maar alleen om er zelf beter van te worden. Hieronder volgen enige trucjes die je zoal in een overleg kunt tegenkomen. Het is goed om ze voor ieder overleg nog eens even door te lezen.

- Leden van de andere partij kunnen proberen je te beduvelen door onjuistheden te vertellen. Soms schildert men zaken mooier of lelijker af dan ze in werkelijkheid zijn.
 - Je kunt je er tegen wapenen door er niet zonder meer vanuit te gaan dat de woorden van iedereen te vertrouwen zijn.
 - Je gaat er goed mee om als je niet boos gaat reageren op de mensen die dat doen. Richt liever je kwaadheid op het verdedigen van de zaak waarvoor je bij elkaar zit. Probeer belangen naar boven te halen waar je beiden voordeel van hebt.
- De ander kan zich voordoen alsof hij/zij degene is die het voor het zeggen heeft. Hij of zij geeft je de indruk dat wat hij of zij zegt wet is en dat jij daar vertrouwen in kunt hebben. In werkelijkheid is dat niet waar en mag hij of zij zelf helemaal niets beslissen. De uiteindelijke beslissing is namelijk aan zijn of haar baas, chef, of wethouder.
 - Je kunt je hier tegen wapenen door er niet zomaar vanuit te gaan dat de ander bevoegd is om toezeggingen te doen. Vraag jezelf dus altijd af wat de waarde is van wat hij of zij zegt.
 - Je gaat er goed mee om door je af te vragen hoe het in werkelijkheid zit met zijn of haar bevoegdheden. Ga verder niet af op woorden maar laat belangrijke beslissingen altijd zwart op wit zetten. Je kunt dit het gemakkelijkst doen door voor te stellen het in de notulen op te nemen.
- Iemand van de andere partij kan de zaken zo voorstellen dat het lijkt of hij/zij hele andere bedoelingen heeft dan hij/zij heeft.
 - Je kunt je er tegen wapenen door niet klakkeloos alles aan te nemen wat er gezegd wordt.
 - Je gaat er goed mee om door er wat aan te doen als je zoiets merkt. Zeg: Ik geloof niets van wat u daar zegt. Wilt u dat eens precies uitleggen?

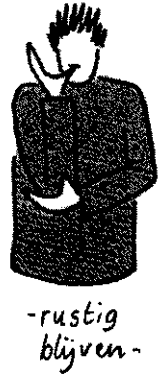


- De leden van de andere partij houden ten eigen voordele zaken achter die belangrijk kunnen zijn.
 - Je kunt je er tegen wapenen door er voor te zorgen dat je zelf altijd goed op de hoogte bent.
 - Je gaat er goed mee om door de aandacht er op te vestigen als je het merkt. Zeg dat je vermoedt dat er meer informatie is. Vraag vervolgens deze informatie naar voren te brengen.
 -
- Er kan een gespannen sfeer heersen tussen jou of je groep en de andere partij.
 - Je kunt je er tegen wapenen door er over na te denken waarom je je niet lekker voelt. Verzin vervolgens oplossingen die de spanning kunnen verminderen.
 - Je gaat er goed mee om door aan de andere partij te vertellen dat je je niet lekker voelt en waar dat volgens jou door komt. Stel de andere partij voor er samen wat aan te doen.
 - Onthoud voor de volgende keer dat je in zo'n geval het beste kunt gaan vergaderen bij de andere partij. De ander zal zich dan in ieder geval wel thuis voelen en daardoor beter in staat zijn tot luisteren. Het geeft jou en jouw roep bovendien de mogelijkheid op te stappen als de spanning onverhoopt té groot wordt.
- Een lid van de andere partij kan je aanvallen op uiterlijkheden die niets met de zaak te maken hebben. Bijvoorbeeld kan men je vooraf (lang) laten wachten of zich tijdens het gesprek, regelmatig door mensen of de telefoon laten storen. Men kan je de indruk geven dat ze je dom vinden door je telkens weer dingen te laten herhalen of je niet aankijken terwijl ze tegen je spreken.
 - Je kunt je er tegen wapenen door je van te voren te realiseren dat deze dingen kunnen gebeuren.
 - Je gaat er goed mee om door te zeggen dat men zich volgens jou misdraagt en dat je dat reuze onprettig vindt. Vraag of men verder wil met de zaak of liever heeft dat je opstapt en een andere keer terugkomt.
- Het kan ook gebeuren dat twee leden van de andere partij net doen alsof ze het onderling oneens zijn. Het lijkt daarbij of de ene een goede en de ander een slechte is. De zogenaamde goede doet namelijk net of hij/zij het op bepaalde punten met jou eens is. Als je goed luistert zul je merken dat hij/zij je niet aanbiedt wat jij vraagt, maar veel minder. Het gevaarlijke is dat je gauw geneigd bent op zijn/haar bod in te gaan. Het klinkt namelijk zoveel redelijker dan dat van de ander die alleen maar tegen is. Verder ga je hem/haar vertrouwen waardoor je snel teveel zegt.



-opstappen-

- Je kunt je er tegen wapenen door het spelletje te doorzien. Hou er rekening mee dat dit soort dingen kunnen voorkomen.
 - Je gaat er goed mee om door aan de zogenaamde goede te vragen waarom hij/ zij het bod zo redelijk vindt. Nadat hij/zij zijn/haar argumenten daarvoor gegeven heeft, besluit jij pas of je het aanbod aanneemt of niet.
- Leden van de andere partij kunnen je bedreigen met van alles en nog wat als je niet toegeeft of niet snel genoeg besluit. Dit komt nogal eens voor in gesprekken met mensen die machtiger zijn dan jij.
 - Je kunt je er tegen wapenen door rustig te blijven en te doorzien welk spel er gespeeld wordt. Vraag je af hoeveel eigen belang de andere partij in zijn/haar spel gestopt heeft. Denk verder snel na over wat je voor je zelf veilig moet stellen.
 - Je gaat er goed mee om als je je niet laat bezighouden met de dreigementen zelf. Dit houdt ook in dat je geen tegenmaatregelen gaat bedenken. Geef al je kracht en energie aan de zaak waar het om gaat. Vraag dit ook van de andere partij door telkens alleen maar op de zaak terug te komen.
- De andere partij houdt vast aan eigen standpunten en geeft geen duimbreed toe. Een partij waar niet mee te praten lijkt.
 - Je kunt je hier tegen wapenen door er rekening mee te houden dat dit kan gebeuren.
 - Je gaat er goed mee om door de menselijke en zakelijke dingen gescheiden te houden. Blijf rustig. Richt je in je kwaadheid niet op de mensen maar op de zaak. Vraag aan de ander waarom hij of zij zo handelt. Vraag hem of haar zijn/haar eigen belangen nog eens te vertellen. Luister vervolgens met belangstelling naar zijn/haar ideeën. Het kan zijn dat jij zelf iets over het hoofd hebt gezien. Bovendien kun je in zijn/haar betoog misschien punten van overeenkomst met je eigen ideeën herkennen. Pak vervolgens deze overeenkomstige punten op om mee verder te gaan
 - Kijk niet terug, sta niet stil maar vertel hem/haar waar het volgens jou met de zaak naartoe moet. Vraag de andere partij met je mee te gaan en leg daarbij de overeenkomstige ideeën op tafel.



- De andere partij is er een die macht over je heeft, bijvoorbeeld de gemeente of een of andere subsidiegever. Het kan voorkomen dat men niet alleen machtiger is, maar zich ook machtig tegenover je gaat opstellen. Men kan spelletjes met je spelen zoals je hierboven beschreven ziet.
 - Je kunt je er tegen wapenen door op je hoede te zijn voor deze dingen. Bereid je bovendien goed voor. Bedenk van te voren andere wegen waardoor je ook kunt krijgen wat je hebben wilt. Zo zul je je sterker voelen en minder afhankelijk. Realiseer je ook hoe afhankelijk de andere partij van jou is door te bedenken hoeveel baat de andere partij heeft bij wat jij doet.
 - Je gaat er goed mee om door jezelf zekerheid te verschaffen. Zorg dat je je sterk voelt, al vanaf het moment dat je bij hem of haar binnen stapt. Dus niet bang maar sterk! Al deze manieren zullen je helpen om wat minder gauw ja te zeggen. Bovendien zul je als mens, die zeker is van zichzelf, goed op de hoogte is en de zaken goed verdedigt, waardering oogsten. Echt waar!
- Nog enige moeilijke situaties op een rij.
 - Men probeert alleen zelf aan bod te komen en geeft jou geen enkele kans.
 - Men weigert te onderhandelen en stelt een gesprek steeds uit.
 - Men verhoogt de eisen gedurende het gesprek. Men kan in zo'n geval net doen of alles al geregeld is. Plotseling zegt men op het laatst nog even tussen neus en lippen door: 'Er is nog een klein dingetje dat geregeld moet worden.'
 - De andere partij stelt de eisen zodanig vast dat hij/zij later moeilijk meer terug kan waardoor bij voorbaat de compromis lijkt uitgesloten.
 - De andere partij geeft iemand anders de schuld van de weigering om aan jouw wensen tegemoet te komen.
 - De ander wil alleen besluiten op een moment waarop het hem/haar uitkomt.
- Je kunt je in al deze gevallen wapenen door in gedachten te houden dat ze kunnen voorkomen.
- Je gaat er goed mee om door er wat van te zeggen als het je overkomt. Zeg: 'Ik kan me vergissen, maar klopt het dat u En daar voel ik me bepaald onbehaaglijk onder. Ga verder met de zaak. Weiger ruzie te schoppen. Vraag liever medewerking van de andere partij om de zaak tot een goed einde te brengen.



ACHTERAF

Het onderhandelingsgesprek is ten einde. Er is hopelijk wat bereikt. Wat rest is het werk achteraf.

De werkzaamheden na zo'n gesprek zijn in feite dezelfde als die na het vergaderen. Daarom geldt ook hier: VERGADEREN en/of NOTULEREN nog eens door en haal eruit wat je kunt gebruiken.

Wat er in een nagesprek aan de orde moet komen

- Organiseer het nagesprek op dezelfde manier als je het vooroverleg hebt georganiseerd. Ga daarna als volgt te werk: Kijk naar jezelf. Loop het gesprek door en vraag je af:
 - Hebben alle deelnemers zich aan de afspraak gehouden? Zo niet, waar kwam dat dan door?
 - Is het leiderschap goed afgelopen? Wat zou er eventueel beter of anders kunnen?
 - Is het goed gegaan met de verslaglegging? Wat zou er eventueel beter of anders kunnen?
 - Welke moeilijkheden en trucjes zijn we tegengekomen en zijn we daar goed mee omgegaan?
 - Hebben we de verzorgingstaken (vergaderruimte, enzovoort) goed uitgevoerd?
- Maak plannen voor een volgende keer en leg dat vast.
 - Wil je weer met dezelfde groep of zou de groep beter anders, groter of kleiner kunnen worden samengesteld? Wie zou je er eventueel bij willen hebben? Maak meteen afspraken wie wie vraagt.
 - Zou het goed zijn als iedereen weer dezelfde taak krijgt of moet daar verandering in worden aangebracht? Veranderingen hoeven niet alleen te worden doorgevoerd als het noodzakelijk is. De voorzitter kan het bijvoorbeeld uitstekend hebben gedaan maar een ander kan dat misschien graag willen leren. Zeg het elkaar en geef elkaar die kans.
- Maak je sterk voor een volgende keer.
 - Speel moeilijke situaties nog een na om uit te vinden:
Of je je daar een volgende keer beter tegen kunt wapenen.
Of je dat een volgende keer anders en beter zou kunnen aanpakken.

GOUDEN REGELS VOOR DE ONDERHANDELAAR



- Werk eraan dat je als onderhandelingsgroep een vriendengroep wordt. Probeer als vrienden elke keer weer samen dat ene doel te bereiken wat je je hebt gesteld.
- Kijk en luister steeds naar wat de ander kan en weet. Waardeer hem of haar daarom en profiteer van die kennis in combinatie met wat jij kan en weet.
- Durf ook eens de leiding van een onderhandelingsgroep op je te nemen of accepteer ruitelijk de leiding van een ander.
- Houd geen informatie voor je eigen groep achter. Kennis binnen de groep verhoogt de kans op het winnen van de zaak. Kennis is macht, mits goed gebruikt.
- Ga nooit onderhandelen zonder dat je je met de groep goed hebt voorbereid. Maak daarbij afspraken over wat er moet worden bereikt en hoe. Ga altijd na of jullie ideeën de ideeën van de organisatie zijn.
- Houd je tijdens het onderhandelingsgesprek aan de gemaakte afspraken.
- Stel jezelf goed op de hoogte van wat je te wachten kan staan. Treed daarna de andere partij tegemoet met een gezond wantrouwen.
- Vecht rustig en sterk voor de zaak tijdens een onderhandelingsgesprek. Jouw rust en moed zullen uitstralen naar de anderen in de groep. Het resultaat is een sterke groep die in staat is wat te bereiken.
- Ga in een onderhandelings situatie niet uit van: 'Wat jij wilt, wil ik niet.' Maar neem als uitgangspunt die punten waarin je je allebei kunt vinden.
- Onderhandel op een vriendschappelijke manier, Zorg ervoor dat de samenwerking met je eigen groep en met de andere partij gewaarborgd blijft voor de toekomst



OMGAAN MET GELD



MET GELD OMGAAN VAN EEN ORGANISATIE

Wat je daar voor jezelf aan kunt hebben

Omgaan met geld van een organisatie is iets heel anders dan omgaan met je eigen geld. In een organisatie ga je namelijk niet, zoals met je eigen geld, alleen over het beheer ervan. Je krijgt opdrachten van mensen die samen met jou verantwoordelijk voor het geld zijn en blijven.

Van het omgaan met geld in een organisatie kun je heel veel leren waarvan je in je privé leven veel plezier kunt hebben.

- Je kunt leren:
 - Van anderen over het omgaan met geld zoals bijvoorbeeld oplossingen voor geldproblemen.
 - Hoe je in geldzaken orde op zaken kunt stellen.
 - Welke invloeden er zijn om jouw plannen te laten slagen of te laten mislukken.
 - Hoe je op de beste manier aan geld kunt komen en hoe je geld het beste kunt verdedigen en beschermen.
- Je kunt gaan zien en ervaren dat er manieren bestaan die het omgaan met geld leuk en interessant maken. Je leert namelijk:
 - Plannen maken om aan geld te komen en om er mee om te gaan. Bovendien leer je verslagen maken ten behoeve van de verantwoording.
 - Boekhouden waardoor je overzicht kunt krijgen en houden over het geld waar je mee werk



-hoe het beste geld te beschermen-

Goed met subsidiegeld omgaan betekent veel voor een belangenorganisatie

Voor een belangenorganisatie is het van het allergrootste belang dat er met zorg en kennis van zaken wordt omgegaan met het subsidiegeld en de boekhouding. Vaak is het zelfs een kwestie van kunnen blijven bestaan of niet.

- Het kan bijvoorbeeld fout aflopen met een organisatie als:
 - Er geen plannen worden gemaakt en als plannen niet tijdig worden besproken.
 - De boekhouding niet goed wordt gevoerd.
 - Het geld aan andere dingen wordt uitgegeven dan is afgesproken.
 - Er geen financieel verslag aan de subsidiegever kan worden overlegd.
- Een organisatie kan groeien en bloeien als er juist goed met het geld wordt omgegaan. Vaak zie je dan het volgende gebeuren:
 - De betrekkingen tussen de subsidiegever en de organisatie lopen goed. Daardoor weet men elkaar te vinden als er wat nodig is, maar ook als er wat te verdelen valt.
 - Er kunnen meer en betere activiteiten worden opgezet waardoor meer mensen kunnen worden bereikt.
 - Er is meer geld en een betere verdeling. Hierdoor staat het werk minder onder spanning. De werkers werken daardoor met meer plezier en doen daardoor weer meer.
 - Een goedlopende organisatie trekt meer vrijwilligers en meer achterban. Ook hierdoor kan er meer en beter werk worden verricht.

Wat het mensen met een uitkering kan opleveren

In een organisatie die goed loopt kunnen veel uiteenlopende activiteiten worden georganiseerd. Dit brengt mensen bij elkaar waardoor het mogelijk wordt om naar meer mensen te kunnen luisteren.

Meer van hun klachten en ideeën kunnen via de provinciale en landelijke steunpunten in Den Haag terecht komen. Het is dan helemaal niet onmogelijk dat ze invloed gaan krijgen op het beleid aldaar. En dit is waar de achterban, oftewel de mensen met een uitkering, uiteindelijk wat aan kunnen hebben.

SUBSIDIE AANVRAGEN

Vorm een financiële groep



Je hebt met elkaar besloten om (weer) subsidie bij de gemeente aan te vragen. De klus van het aanvragen, het verkrijgen ervan en de verantwoording is meestal het werk van de penningmeester van de organisatie.

Ik zou er echter voor willen pleiten, om als het mogelijk is, dit met een paar mensen samen te gaan doen. De voordelen ervan zijn dat je elkaar kunt aanvullen en ondersteunen zodat er wellicht meer mogelijk wordt. Bovendien wordt het werk minder zwaar omdat je nu taken kunt verdelen.

Heb je eenmaal een groep gevormd, geef je zelf dan als groep een naam, bijvoorbeeld 'Financiële Groep'. Dit geeft je niet alleen als groep duidelijkheid maar ook aan alle anderen in je organisatie. Kijk, het is nu meteen duidelijk dat je voor geldzaken bij jullie moet zijn.

- De samenstelling van zo'n financiële groep kan er als volgt uitzien:
 - De penningmeester.
 - Deze is en blijft degene die de eindverantwoordelijkheid heeft voor het geld en wat er mee gedaan wordt.
 - Tevens heeft hij/zij daarom ook de leiding over de groep. (Zie hoofdstuk LEIDING GEVEN EN HET ACCEPTEREN ERVAN).
 - Een paar mensen met belangstelling voor rekenen, lezen, schrijven en onderhandelen. Om samen klussen te kunnen doen als:
 - Het bekijken en becijferen van het benodigde geld en het kunnen uitleggen van het waarom van beslissingen rond in- en uitgaven.
 - Het kunnen zien, begrijpen en uitleggen van wat er van de organisatie verwacht wordt wat het omgaan met geld betreft.
 - Het ondersteunen van de penningmeester bij het aanvragen van subsidie, het maken van een begroting en een financieel verslag.
 - Het willen en kunnen knokken voor geld om de organisatie verder te helpen.
 - Die mensen moeten dan wel bereid zijn zich te houden aan allerlei regels en voorschriften van de subsidiegever en van de organisatie.
 - En ze moeten bereid zijn om samen te werken ten behoeve van de groei en bloei van de organisatie van en voor mensen zonder betaald werk.

Eerste voorbereidingen

Voor je toe bent aan het eigenlijke werk van subsidie aanvragen, moeten er eerst wat andere dingen gebeuren. Zoals bijvoorbeeld:

- Zorg dat je op de hoogte bent van de regels voor het omgaan met geld in je eigen organisatie.
 - Bekijk wat er over in de statuten staat of wat er in het verleden over is afgesproken.
 - Zijn er nog geen regels gemaakt, zorg er dan voor dat die regels er komen. Zulke regels horen te bestaan uit:
 - Wat de taken van de penningmeester zijn binnen de organisatie.
 - Wanneer, waarover en door wie er verder over geld of geldzaken gesproken en beslist wordt in de organisatie.
 - Wie er verder nog met geld om mogen gaan en hoe dat geregeld is of hoe dat geregeld zou moeten worden.

- Zorg dat je te weten komt wat de regels zijn van de subsidiegever voor het verkrijgen en beheren van subsidiegelden. Deze richtlijnen zijn je organisatie vast al bekend.

Als dat niet zo is, kun je zo'n papier met algemene regels halen op het gemeentehuis.

In deze richtlijnen kun je vinden:

- Aan welke richtlijnen en voorwaarden je als organisatie moet voldoen om in aanmerking te komen voor subsidie.
- Voor welke werkzaamheden en activiteiten jouw gemeente subsidie verleent.
- Aan welke richtlijnen en voorwaarden je als organisatie moet voldoen om voor vervolgsubsidie in aanmerking te komen.
- Hoe je aan voorschotten kunt komen.
- Hoe je moet handelen als je geld tekort blijkt te komen of als je het subsidiegeld dringend voor iets anders nodig hebt dan waarvoor je het hebt aangevraagd.
- Bijvoorbeeld als er tijdens het subsidiejaar een activiteit is ontstaan waarvoor geen subsidie is aangevraagd.
- Met welke data je rekening moet houden wat betreft aanvragen, inspraak, toekenning, verantwoording en bezwaar.
- Hoe inspraak, verantwoording en bezwaar zijn geregeld binnen de gemeente.



- Probeer er achter te komen bij wie je in tijd van nood advies kunt vragen. Zoek deze mensen, als ze er nog niet zijn, binnen je eigen organisatie, maar ook daar buiten en op het gemeentehuis zelf.
- Maak een lijst met belangrijke data. Binnen een gemeente zijn subsidieaanvragen en alles wat er mee samenhangt altijd aan vaste tijden gebonden. Ze staan zelfs vaak al voor jaren vast. In principe kun je dus telkens een jaar vooruit plannen. Ze de data meteen in de agenda van de organisatie en in je eigen agenda.



- maak een lijst met belangrijke data -

Het maken van een subsidieaanvraag en een begroting

Een begroting is in dit geval een overzicht van de te verwachten inkomsten en uitgaven voor het komende subsidie jaar. Tevens is het een handig middel voor de organisatie. Bij het samenstellen en maken van een begroting sta je namelijk altijd even stil bij wat je aan het doen bent en bij wat je wilt gaan doen. Je denkt er samen over na:

- Welke activiteiten je wilt handhaven.
- Welke activiteiten je wilt afschaffen of afbouwen.
- Welke nieuwe activiteiten je wilt gaan opzetten.

De begroting kan je helpen om op het juiste spoor te blijven bij het omgaan met geld. Je kunt aan de hand van de begroting door het jaar heen de werkelijke uitgaven telkens toetsen aan de begrootte bedragen. En, hoe overzichtelijk, je hebt alle gerichte gegevens op papier staan. Hier kun je gaandeweg het jaar veel gemak van hebben.

Het berekenen van kosten voor een nieuwe activiteit

Voor je een nieuwe activiteit kunt gaan starten, zul je eerst de kosten moeten berekenen. Denk hierbij aan:

- Vergaderkosten voor voorbereidende besprekingen.
Kosten bereken je als volgt: Wat kost:
 - Vergaderen met een X aantal mensen? Het huren van een zaal? Koffie per kop?
 - Hoeveel geld hebben we nodig voor het uitbetalen van reisvergoedingen en onkostenvergoedingen?
 - Hoeveel geld zal er nodig zijn voor een post onvoorzien om onverwachte uitgaven van te betalen?
 Schrijf het resultaat van al die berekeningen meteen op.

- Secretariaatskosten.
Hieronder vallen telefoonkosten, portokosten, kopieerkosten, kantoorbenodigdheden en een post onvoorzien.

- Investeringskosten.
Dit zijn kosten die je moet maken voor het aanschaffen van materiaal dat langer dan 1 jaar meegaat.

Stel je wilt informatieochtenden gaan organiseren. Het volgende type kosten kun je dan onder deze post onderbrengen:

- De aanschaf van een koffiezetapparaat, koffiekannetjes en kopjes.
 - De aanschaf van voorlichtingsmateriaal.
 - Extra stoelen en tafeltjes.
 - Een telefoon of computer. Enzovoort.
 - Wil je bijvoorbeeld het komende subsidiejaar het secretariaat of de boekhouding eens goed op poten zetten, dan kan het gaan om kosten als de aanschaf van een bureau, een bureaustoel of een boekenkast. Als je dit soort hoge kosten wilt opvoeren, is het goed om vooraf contact op te nemen met de ambtenaar op het stadhuis. Het kan zijn dat die je aanraadt en informatie geeft over een of ander fonds waar je terecht kan voor juist dit soort uitgaven.
 - Ook hier moet je weer de post onvoorzien niet vergeten omdat je altijd aan iets niet gedacht kunt hebben of voor als er iets kapot gaat. Op deze manier zorg je ervoor dat je een activiteit die goed loopt en waar mensen op rekenen, niet voortijdig wegens geldgebrek hoeft stop te zetten.
- Activiteitenkosten.
Dit zijn de verdere kosten die je moet maken om de activiteit te kunnen opzetten, zoals:
 - Afschrijvingskosten van het materiaal. Afschrijvingskosten gelden voor apparaten en dergelijke die langer dan een jaar mee gaan. Meestal wordt hiervoor 20% van het aankoopbedrag voor gerekend. Beschrijf in een toelichting om welk apparaat het gaat.
 - Verzekeringen voor de vrijwilligers en voor het materiaal. Stel dat je een TV of een beamer wil gaan gebruiken op de voorlichtingsochtenden, dan moeten die apparaten verzekerd worden tegen schade en diefstal.



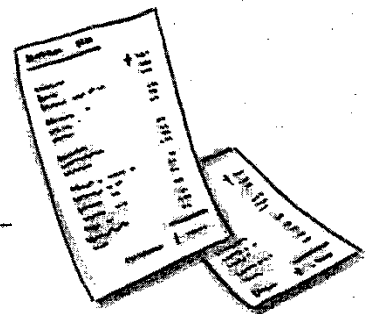
- Deskundigheidsbevordering, instructiekosten, begeleidingskosten voor de vrijwilligers die de activiteit gaat begeleiden. Vermeld in de toelichting om hoeveel mensen het gaat en om wat voor soort deskundigheidsbevordering.
- Kosten voor gastsprekers.
- Wervingskosten. Dit zijn de kosten die je moet maken voor het laten drukken van affiches en folders of het plaatsen van advertenties.
- Reiskosten en onkostenvergoedingen voor vrijwilligers en deelnemers. In een toelichting moet een uitleg komen te staan over het aantal en de door de organisatie berekende bedragen per persoon.
- Aanschaf van documentatiemateriaal voor begeleiders en deelnemers. Geef een uitleg ervan in de toelichting.

Zet de begroting zo op dat je er zelf zeker van bent dat er geen onzin in staat.

Je moet zelf zeker zijn van je zaak, anders kun je het ook niet verdedigen en dat zal nog wel eens aan de orde komen voor je het geld binnen hebt.

- Organisatiekosten.
 - Dit is de laatste maar niet de onbelangrijkste post. Veel organisaties zijn geneigd om deze kosten maar wat te verstoppen. Maar doe dat niet! Het succes van je nieuwe activiteit hangt er voor een deel van af. Het gaat hier om de kosten die je moet maken voor het versturen van brieven, stukken en verslagen en verder telefoonkosten, kopieerkosten en bureaunkosten als ordners, perforator, een vernieuwd computersysteem.
 - Post onvoorzien. Bespreek samen hoe hoog deze post moet zijn. Zet er niet te weinig op maar overdrijf ook niet want dit kan in je nadeel uitwerken.
- Huisvestingskosten.
 - Dit is de huur waarbij ook gas, water en licht gerekend moeten worden. Als je moet weten hoe je dat berekent, vraag dan richtlijnen aan bij het gasbedrijf en andere nutsbedrijven.
 - Bij het maken van een begroting zul je vaak moeten gokken. Van te voren kun je echter wel achter veel van de werkelijke kosten komen. Stap er dus op af en vraag een offerte daar waar het mogelijk is. Je kunt ook overleggen of info vragen bij de financieel ambtenaar op het gemeentehuis. Deze zal je in de regel graag verder helpen als je uiteindelijk toch nog met vragen zit. Bedenk echter wel dat advies geven en advies opvolgen twee verschillende dingen zijn. Heb gewoon vertrouwen en gebruik je gezonde verstand.
 - Denk er bij het opmaken van een begroting aan:
 - Dat je ruim begroot omdat je halverwege een activiteit, niet tekort mag komen.
 - Dat alle kosten die je opvoert, ook echt nodig zijn.
 - Dat alle noodzakelijke kosten betaald moeten kunnen worden.

- de begroting -



Het op papier zetten van een begroting

Hoe je een begroting op papier moet zetten hoeft je meestal niet zelf te bedenken. De meeste gemeenten hebben daarvoor speciale formulieren. Zij sturen je die toe of je kunt ze gaan halen op het gemeentehuis. Ook de provincie, het rijk en fondsen hanteren vaak eigen aanvraagformulieren.

- Kun je een bestaand formulier niet te pakken krijgen, doe het dan als volgt:
 - Zet links bovenaan de naam, het adres, het telefoon, giro- en/of banknummer van de organisatie.
 - Zet er verder op:
 - Aan wie de begroting gericht is.
 - Dat het een begroting is. Het woord BEGROTING kun je er groot boven zetten.
 - Plaats en datum.
 - Het contactadres van jou als degene die de subsidie aanvraagt.
 - Zet de posten die bij elkaar horen netjes aan de linkerkant onder elkaar op het papier. De bedragen die erbij horen zet je er achter.
 - Vermeld in een apart hoofdstukje ook de te verwachten inkomsten zoals bijvoorbeeld de eigen bijdrage van de deelnemers.
 - Bij een begroting hoort ook een toelichting.
 - Hierin leg je heel kort en punt voor punt uit wat mogelijk tot onduidelijkheden bij de subsidiegever kan leiden.
 - Bijlagen. Je kunt nog enige extra informatie toevoegen in de vorm van bijlagen. Hierbij hoort in ieder geval een kopie van de doelstellingen van de organisatie. Maak er verder geen Janboel van. Voeg alleen dat toe waarvan je zeker weet dat het de subsidiegever extra inzicht kan geven.

Probeer voor goede activiteiten waar zeker belangstelling voor is, vervolgsubsidie te krijgen. De gemeente heeft hiervoor eigen regels, lees er over in hun subsidieplan of vraag er naar.



Tussen aanvragen en toekennen

Zorg dat de begroting plus toelichting op tijd bij de subsidiegever binnen is (zie de subsidieregels). Dit is erg belangrijk, de meeste gemeenten zijn hier heel streng in. Dat is niet zo gek als je bedenkt dat ook zij hun begroting binnen een bepaalde tijd klaar moeten hebben. En om dat te kunnen, moeten zij precies weten hoeveel er door wie is aangevraagd.

Voor jou volgt nu een tijd van wachten terwijl de gemeente je aanvraag bekijkt, beoordeelt en er een voorlopig besluit over neemt. Daarna zal de gemeenteraad zich erover moeten uitspreken. De uitslag zal je schriftelijk worden meegedeeld. Dan pas zie je of men te wel/niet of slechts gedeeltelijk met je aanvraag eens is.

Heb je gekregen wat je hebt gevraagd, dan is er niets aan de hand en hoef je niets te doen. Heb je echter maar een gedeelte van het geld dat je hebt gevraagd gekregen, dan ben jij weer aan de beurt om te reageren.

Je richt je met een bezwaarschrift tot het gemeentebestuur en stuurt een kopie naar de gemeenteraad. In dit bezwaarschrift maak je duidelijk en verdedig je wat men volgens jou niet helemaal goed of zelfs verkeerd beoordeeld heeft. Op deze manier is het alsnog mogelijk te krijgen wat je nodig hebt.

Tot je het geld of een voorschot ervan binnen hebt, kun je nog niet starten met je nieuwe activiteit. Dit kan heel vervelend voor je organisatie zijn. Zo zie je maar hoe goed het is te zorgen voor een goede planning, op tijd aanvragen en een reservepotje kweken waaruit onvoorziene uitgaven gerealiseerd kunnen worden.

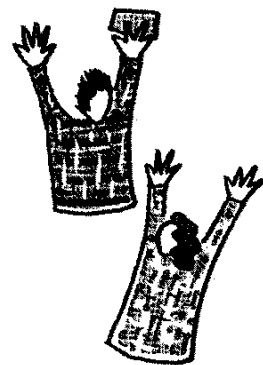


OMGAAN MET SUBSIDIEGELD

De subsidie is toegekend en de gemeente heeft een bedrag op je bankrekening gestort. Waarschijnlijk is het niet het hele bedrag wat je hebt aangevraagd en wat je is toegezegd, maar een voorschot. Het resterende bedrag kun je later weer aanvragen na het indienen van een aanvraag daarvoor en een financieel overzicht. Ook hier geldt weer, zorg dat je op de hoogte bent van hoe je verder moet handelen om het resterende deel te zijner tijd ook binnen te krijgen.

Op de bank staat nu een flink bedrag en kun je aan het werk. Het zal je een blij en rijk gevoel geven. Maar pas op, het vereist zorg en aandacht om er goed mee om te gaan. Je mag het geld alleen maar uitgeven aan het project waarvoor je het hebt aangevraagd. En je moet er (als het gemeentesubsidie is) een heel jaar mee doen. Om met het geld uit te komen en om het op de juiste manier te besteden, is een degelijke planning noodzakelijk.

- Maak samen een plan
 - Over hoe je met het bankgeld en hoe je met het kasgeld om wilt gaan.
 - Wie welke taak daarin gaat vervullen en hoe de verantwoording ligt.
 - Hoe je door het jaar heen financieel overzicht krijgt en houdt voor jezelf en voor de andere leden van de organisatie.





Maak regels voor het omgaan met bankgeld en kasgeld

Maak niet alleen samen regels voor het omgaan met bank- en kasgeld, maar leg ze vast en houd je eraan. Dit is belangrijk om te voorkomen dat het een rommeltje wordt en je op een gegeven moment niet meer precies weet hoeveel waar wat is. Onthoud: hoe overzichtelijker en hoe beter de zaken geregeld zijn, hoe groter de kans dat bij, bijvoorbeeld ziekte van de penningmeester, een ander het werk kan overnemen, zonder dat het werk er financieel onder te lijden heeft.

- Regels voor het omgaan met bankgeld, zouden er zo uit kunnen zien:
 - Rekeningen worden op een vaste dag per week of per maand door de penningmeester betaald of overgemaakt.
 - Alleen de penningmeester gaat over het betalen van vaste lasten en het uitgeven van grote bedragen. En dit altijd na overleg met de financiële groep.
 - De penningmeester gaat over het halen en uitbetalen van kasgeld ten behoeve van de organisatie, de projecten en de activiteiten.
 - Kasgeld wordt op een vast tijdstip per week of per maand door de penningmeester uitbetaald aan leden die daarvoor zijn aangewezen. Tegelijkertijd wordt de boekhouding daarvan bijgewerkt.
 - De penningmeester brengt bestuur en leden elke drie maanden op de hoogte van de financiële situatie door middel van een financieel verslag.
- Regels voor het omgaan met kasgeld, zouden er zo uit kunnen zien:
 - De financiële groep stelt de hoogte van de kasgeld bedragen vast.
 - De vastgestelde bedragen worden op een vast tijdstip per week of per maand uitbetaald door de penningmeester of diens plaatsvervanger aan daarvoor aangewezen personen.
 - Alle kasbewijzen (kassabonnen) moeten daarbij worden ingeleverd.
 - De boekhouding wordt wekelijks of maandelijks bijgehouden door de penningmeester of diens plaatsvervanger.
 - Elke drie maanden wordt er een tussentijds financieel verslag gemaakt en bij de penningmeester ingeleverd.



Werk samen bij het omgaan met geld

Het is belangrijk dat voor het geld en wat er mee samenhangt blijvend goed gezorgd wordt. Niet alleen omdat je dagelijks goed met het geld om moet gaan, maar de administratie ervan kan snel een onoverzichtelijk geheel worden. Het werken met geld is dan niet leuk meer en de kans is groot dat mensen afhaken.

De handigste en effectiefste manier om samen te werken is te komen tot een vaste taakverdeling binnen de financiële groep.

Je zou het zo kunnen doen:

- De penningmeester is natuurlijk de centrale figuur in het geheel. Hij of zij kan daarom het beste de zorg dragen voor het bewaken van het gehele financiële systeem. Dit houdt in:
 - Toestemming geven voor uitgaven.
 - Het van de bank halen van kasgeld.
 - Het betalen van rekeningen.
 - Het controleren en opbergen van bankoverzichten, rekeningen en betaalbewijzen.
 - Het controleren van de gehele boekhouding.
- Een ander lid van de groep kan goed zorgen voor het omgaan met het kasgeld ten behoeve van de activiteiten en projecten. Deze taak zou in overleg met de penningmeester als volgt vorm gegeven kunnen worden:
 - Contacten leggen en houden met de mensen van de verschillende projecten en activiteiten binnen de organisatie.
 - Het zorgen voor werkgeld. Dus bekijken hoeveel kasgeld er nodig is voor bepaalde projecten voor een bepaalde tijd.
 - Het verzamelen van bonnen.
 - De boekhouding van de projecten bijhouden.
- Een derde taak die door weer iemand anders gedaan zou kunnen worden is: dezelfde taken doen als hier boven, maar dan ten behoeve van de organisatie. Dus in overleg met de penningmeester er voor zorgen dat:
 - Er kasgeld is voor de vergaderingen van bestuur en werkgroepen.
 - Er geld is om het secretariaatswerk goed uit te kunnen voeren.
 - Van deze klussen de bonnen verzamelen en de boekhouding bijhouden.

Maak een financieel jaarplan

Je hebt nu een flink bedrag aan subsidiegeld op de bank staan waar je waarschijnlijk een heel jaar mee moet doen. Bovendien mag je het alleen maar besteden aan projecten en activiteiten waarvoor je het geld hebt aangevraagd. Om met het geld uit te kunnen komen en om het blijvend op de juiste manier uit te geven, is overzicht noodzakelijk. Door het jaar heen moet je steeds in één oogopslag kunnen zien:

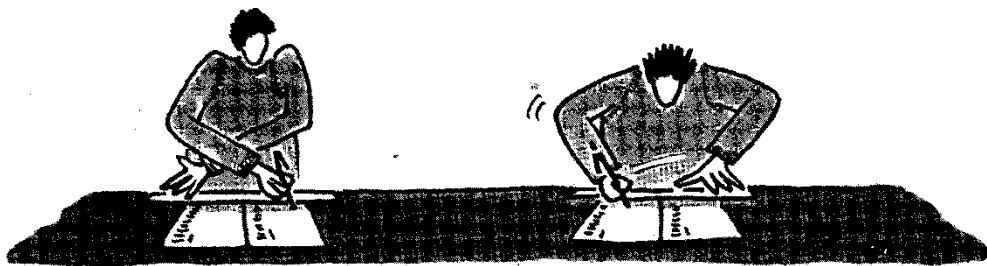
- hoeveel geld er is.
- en aan wat het mag en moet worden uitgegeven.

Een bijkomend voordeel van een vooraf gemaakte planning, is de gelegenheid om meteen ook geld te reserveren voor onverwachte uitgaven en gebeurtenissen.

Een financieel jaarplan zou je op de volgende manier in elkaar kunnen zetten:

- Inkomsten:
 - Zet het toegekende subsidiebedrag per post onder elkaar op papier.
 - Verdeel daarna dit bedrag per post over 12 maanden.
 - Doe hetzelfde met alle inkomsten waarvan je zeker kunt zijn in het komende jaar.
 - Zet er een streep onder en ga door met de uitgaven.

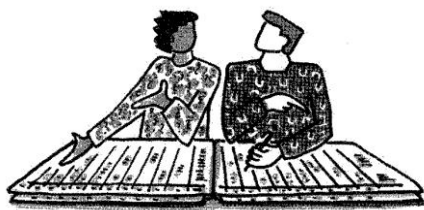
- zet er
een streep
onder -



- Uitgaven:
 - Vul maand voor maand de te verwachten uitgaven in.
 - Tel alle vaste uitgaven per post bij elkaar op.
 - Trek dit bedrag vervolgens af van het geld dat je hebt per post of wat je zeker zult krijgen.
 - Het bedrag wat je nu per post over hebt is het geld waar je mee kunt werken.
 - Verdeel dit geld over 12 maanden en je ziet wat je per maand per post uit kunt geven.

Je kunt bij het verdelen natuurlijk rekening houden met vakanties. Je kunt dat ook niet doen en het geld gelijk over 12 maanden verdelen. Maar doe je het wel en je voegt daarbij bovendien nog een dertiende maand toe, dan heb je een mooi potje voor onverwachte uitgaven.

Nu is dit natuurlijk wel erg ideaal gesteld. In de praktijk zul je ook wel eens geld tekort komen. In dat geval kun je echter veel plezier hebben van je overzicht. Je kunt met deze gegevens zo naar de subsidiegever stappen en aantonen hoe je ondanks je planning te weinig geld hebt. Je komt met duidelijke feiten op papier en niet met vage kreten aan. Jij hebt dus zelf je zaken goed en duidelijk op papier staan. Voor een subsidiegever zal dit vaak een reden zijn om met je mee te willen denken en te zoeken naar wegen om je uit de moeilijkheden te helpen.



Iedere subsidiegever verlangt van een organisatie een overzichtelijke financiële administratie. Maar boekhouden moet niet alleen voor de subsidiegever. Ook voor jezelf en je organisatie is het bijzonder nuttig om zo ongeveer van dag tot dag te kunnen zien hoe de zaken er financieel voorstaan.

GOED EN GEMAKKELIJK BOEKHOUDEN

Boekhouden lijkt een ingewikkelde zaak, maar hoeft dat niet te zijn. Wel eist het behoorlijk wat zelfdiscipline om het bij te houden. Steun elkaar daarbij, als leden van de financiële groep.

Niets is zo slecht voor de zaak als dat de boekhouding blijft liggen. De organisatie weet niet waar ze aan toe is en geeft teveel of te weinig geld uit. De subsidiegever ziet dat het een rommeltje is en bedenkt zich nog wel een paar keer voor ze weer met geld over de brug komt.

Boekhouden kun je op verschillende manieren doen. Twee manieren om goed en snel de boekhouding te doen, worden in dit hoofdstuk uitgelegd. Kies een van de twee als vaste manier uit en blijf die gebruiken. Hierdoor kan iedereen zo nodig jouw taak als financieel administrateur overnemen en hoeft de boekhouding nooit te blijven liggen.

In de gegeven voorbeelden wordt gewerkt met papier, potlood en gum. Maar jij zult heden ten dage de boekhouding waarschijnlijk op de computer maken. Toch heb ik niets aan de tekst veranderd omdat de voorbeelden gemakkelijk zijn te begrijpen voor iemand die het wil leren en gemakkelijk te gebruiken op de computer (Excel).

- Vooraf regelen
 - Zorg dat elk project over een eigen kasboekje beschikt. Hierin wordt wekelijks of maandelijks de datum en het saldo, dit is het beginkapitaal aan kasgeld, ingevuld. En wordt dagelijks iedere uitgave, compleet met datum en bedrag, genoteerd.
 - Neem op een vastgestelde dag in de week of in de maand het kasboekje met bijbehorende bonnen in ontvangst voor verwerking in het boekhoudsysteem.
 - Geef alle posten een codenummer. Bijvoorbeeld nummer 5 voor alle kosten die je maakt voor de vrijwilligers. Zo kan de post reiskosten 5.1 worden, onkostenvergoeding 5.2, wervingskosten vrijwilligers 5.3, alle overige kosten 5.4.
 - Ga op dezelfde manier te werk met posten als huisvestingskosten, organisatiekosten, kosten activiteiten, bestuurskosten, administratiekosten, enzovoort.

datum
 codenr.
 omschrijving
 bonnr.

The image shows two pages of a tabellarisch kasboek. The left page is titled 'inkomsten' (income) and the right page is titled 'uitgaven' (expenses). Both pages have a header row with columns for 'datum' (date), 'omschrijving' (description), and ten numbered columns for different accounts: 1. Kas, 2. Bank, 3. Huisvestingskosten, 4. Kosten administratie, 5. Kosten vrijwilligers, 6. Kosten overige, 7. Kosten overige, 8. Kosten overige, 9. Kosten overige, 10. Kosten overige. The tables are filled with handwritten entries and numbers.

- het tabellarisch-kasboek -

Het werken met het tabellarisch kasboek

Bij deze methode worden de uitgaven telkens in twee kolommen genoteerd, een aan de kant van inkomsten en een aan de kant van uitgaven. Hierdoor krijg je een goed overzicht over al je inkomsten en de uitgaven.

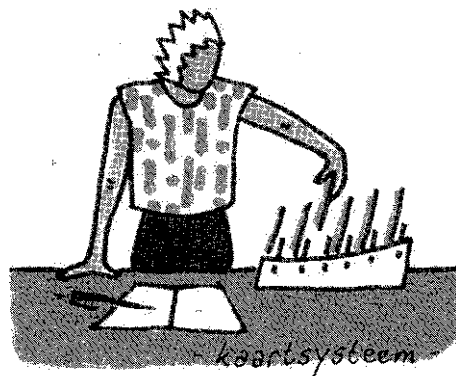
- Je hebt nodig: een tabellarisch kasboek, een potlood, een gum en een liniaal.
- In het tabellarisch kasboek vind je op alle twee naast elkaar liggende pagina's, van links naar rechts een ruimte voor:
 - Datum
 - Codenummer
 - Omschrijving
 - Bon nummer
 - En 10 kolommen voor het noteren van inkomsten of uitgaven.
- Achter in het tabellarisch kasboek vind je een uitklapbare strook. Vul op deze strook in wat je wilt onderbrengen in de kolommen. Schrijf daarvoor boven kolom 1 Kas, 2 Bank en in de overige vakken bijvoorbeeld 3 Huisvestingskosten, 4 Kosten administratie, 5 Kosten vrijwilligers, en zo verder. Gebruik zoveel kolommen als je nodig hebt voor kosten die veel voorkomen.

Nu je kasboek is ingedeeld, kun je beginnen met je boekhoud-taak. Neem op de vastgestelde dag in de week of in de maand de kasboekjes en de kasbewijzen erbij.

- Controleer de kasboekjes met bijbehorende bonnen.
 - Alles moet kloppen, dus alle bedragen in het kasboekje moeten overeenkomen met die op de bonnen. Klopt er iets niet, schrijf dan op wat er mis is en ga er direct achteraan.
 - Leg de bonnen op datum. De bonnen van verschillende projecten liggen nu door elkaar, maar dat geeft niet.

De bedragen waar het geld aan is uitgegeven moeten altijd twee keer worden opgeschreven. Dat doe je als volgt:

- Schrijf aan de kant van UITGAVEN in je kasboek:
 - De datum.
 - Het codenummer.
 - De omschrijving van waar het geld aan is uitgegeven. Bijvoorbeeld: printerpapier en printerinkt.
 - Bon nummer.
 - Noteer het bedrag dat is uitgegeven voor printerpapier en printerinkt, nu eerst in de kolom "Kas" of "Bank" en dan in de kolom "Kosten administratie".
 - Je ziet nu in een oogopslag hoeveel geld er voor een van de posten is uitgegeven en op welke manier er is betaald.
 - Ga zo voort met alle andere uitgaven.
- Zet aan het eind van de week of maand een streep onder het geheel.
 - Tel de bedragen per kolom bij elkaar op en zet het eindbedrag onder de streep. Je hebt nu een overzicht van hoeveel geld er die week of maand per post is uitgegeven en of het uit de kas is betaald of rechtstreeks van de bank.
 - Trek vervolgens de uitgegeven bedragen af van het saldo. Het bedrag wat daar uitkomt is je nieuwe saldo.
 - Trek een volgende streep onder het geheel en begin opnieuw.

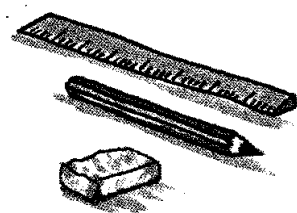


Het werken met grootboekkaarten

Bij deze methode moeten de bedragen telkens op twee kaarten worden genoteerd. Dit lijkt omslachtig, maar is het niet echt. Het geeft juist een heel duidelijk beeld van je inkomsten en uitgaven.

- Je hebt hiervoor nodig: een kaartenbak, grootboekkaarten of systeemkaarten, potlood, gum en liniaal.
- Op een kaart vind je bovenaan, van links naar rechts, een ruimte voor het volgnummer, de naam van de kaart en de invulruimtes voor datum, bon nummer, omschrijving van de uitgave en bedrag.

- Neem voor elke post een eigen kaart, een zogenaamde projectkaart. Zo krijg je een kaart waarop Kas en Bank staat. Maar ook een kaart waarop Vrijwilligers of Huisvesting of Administratie staat.
- Geef elke kaart niet alleen een naam, maar ook een nummer. De kaarten kunnen er als volgt gaan uitzien: 110 Kas, 120 Bank, 400 Huisvesting, 500 Vrijwilligers. Enzovoort.
- Voor je begint met de boekhouding noteer je op elke kaart:
 - De datum
 - Het saldo.



kas				110	
De	Saldo	De	Saldo	De	Saldo

publiekheid				700	
De	Saldo	De	Saldo	De	Saldo

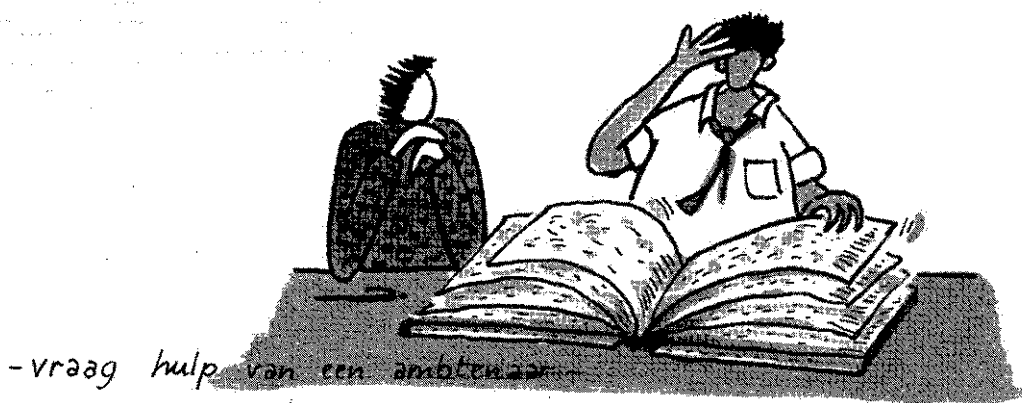
- grootboekkaarten -

huisvesting				400	
De	Saldo	De	Saldo	De	Saldo

- Na controle van de kasboekjes en het op datum leggen van de kasbewijzen kun je de kaarten op de volgende manier gaan invullen:
 - Zet op de Kas/ Bank kaart op de juiste plaats de datum, het codenummer, omschrijving uitgave, bon nummer en het bedrag.
 - Dezelfde gegevens vul je daarna op dezelfde wijze in op de juiste projectkaart.
 - Tel aan het eind van de week of de maand de uitgegeven bedragen bij elkaar op, trek het bedrag daarna af van het saldo en het nieuwe saldo verschijnt.
- Begin de volgende boekhoud dag gewoon weer opnieuw.

Verantwoording achteraf

Onthoud dat als je bij het maken van je financieel verslag er op een of andere manier niet uitkomt, je niet moet schromen de hulp van desbetreffende ambtenaar in te roepen. Die zal je liever helpen dan dat hij of zij straks met een chaos geconfronteerd wordt.



HET MAKEN VAN EEN FINANCIËEL VERSLAG

Aan het eind van een subsidiejaar wordt er door de subsidiegever een financieel verslag van je verwacht. Hierin moet over het gehele subsidiejaar per post worden aangegeven:

- Het bedrag dat je hebt begroot.
- Het bedrag dat je aan subsidie hebt gekregen.
- Eventuele andere inkomsten voor dezelfde posten.
- Alle uitgaven, verdeeld in sub posten en compleet met nummer.
- Het voordelig of nadelig saldo.

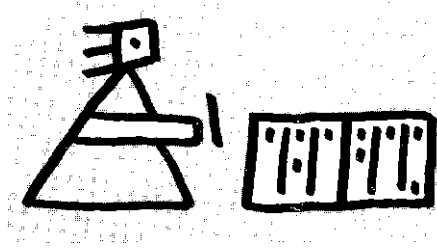
Daarnaast is het regel dat er in bijlagen een extra toelichting wordt bijgevoegd. Hierin worden onduidelijkheden uitgelegd en een verslagje gegeven over de financiële handel en wandel in het afgelopen jaar.

Vergeet niet duidelijk de naam, het adres, het telefoonnummer van je organisatie en de nodige handtekeningen erop te zetten.

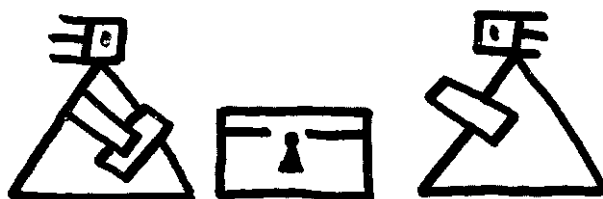
Er zijn ook gemeentes die formulieren hebben die je alleen maar hoeft in te vullen. De bedragen waar het om gaat, kun je zo uit je tabellarisch kasboek of uit je kaartsysteem overschrijven.

Het inleveren van een financieel verslag is altijd aan tijd gebonden. Ga dus na wanneer het moet zijn ingeleverd en houd je aan die tijd.

GOUDEN REGELS VOOR HET OMGAAN MET GELD



- Vorm een financieel groepje rondom de penningmeester en ga samen aan het werk rondom het omgaan met geld.
- Stel je op de hoogte van de regels van de subsidiegever en van de organisatie voor je met aanvragen van subsidie aan de gang gaat. Houd je ook aan deze regels.
- Houd bij het begroten rekening met alle kosten. Alles wat je doet kost geld, zelfs subsidie aanvragen.
- Geef geen geld uit voor je het binnen hebt. Kom je niet uit met het geld, ga er dan over praten, zondig met je boekhouding onder de arm.
- Stap rechtstreeks naar een financieel ambtenaar als er onduidelijkheden zijn. Wacht er niet te lang mee om ellende voor je organisatie te voorkomen.
- Geef regelmatig (bijvoorbeeld eens per kwartaal) een duidelijk financieel overzicht aan de andere leden van de organisatie. Dit voorkomt een boel gespeculeer over hoeveel geld of hoe weinig geld er is of is uitgegeven.
- Houd de boekhouding regelmatig (eens per week of per maand) bij. Betaal dan ook alle rekeningen.
- Verlang van iedere uitgave een betalingsbewijs, (kwitantie, kassabon, enzovoort), op straffe van niet uitbetalen.





Hoofdstuk 11

ZELF HULPVERLENEN

Waarom zelf hulpverleners

Heden ten dage komen steeds meer mensen in een of andere uitkering terecht vanwege het tekort aan betaald werk. De overheid zet deze mensen steeds meer onder druk door te bezuinigen op uitkeringen en voorzieningen. De behoefte aan advies, informatie en steun wordt daardoor steeds groter.

Veel belangenorganisaties zetten zich er dan ook voor in om aan deze groeiende vraag te voldoen. Ze organiseren spreekuren of zetten gewoon hun deuren open voor een ieder die met vragen of problemen zit.

- De vrijwilliger die dit werk doet heeft het over het algemeen niet gemakkelijk. Er wordt nogal wat van je gevraagd als je dit werk goed wilt doen. Je moet namelijk:
 - Goed met mensen en problemen om kunnen gaan.
 - Er aardig wat voor weten.
 - Je even over je eigen zorgen en problemen heen kunnen zetten op het moment dat je met dit werk bezig bent.

Maar al deze dingen zijn te leren en ik hoop dat jij dit wilt. Veel meer mensen zullen dan in de gelegenheid zijn om terecht te komen op een plaats waar men zich echt begrijpt waar ze mee zitten. Waar ze te maken krijgen met mensen die uit eigen kan invoelen wat het is om van een uitkering rond te moeten komen. Maar ook hoe het is om in de put te zitten en hoe moeizaam het is om daar weer uit te komen. Een mens in nood of een mens die met een vraag komt bij een belangenorganisatie, komt dan ook op een speciale plaats terecht. En op een veilige plaats als het goed is.



- behoefte
aan steun -

- Van jou en van je collega's in het belangenwerk moeten ze daarom kunnen verwachten:
 - Dat je weet wat ze bedoelen of dat althans echt probeert te weten te komen.
 - Dat je met ze meevoelt, naast ze staat en echt naar ze luistert.
 - Dat jij tijd geen geld vindt maar ze op hun gemak stelt en rustig naar ze luistert.
 - Dat je ze in hun waarde laat en mee laat denken.
 - Dat je ze echt verder wilt helpen.
 - Dat je hun privacy nimmer zult schaden.

Wat kan dit werk opleveren voor je zelf

Ook in dit werk kun je weer dingen leren waarvan je in je privéleven veel plezier kunt hebben.

- Dit werk kan je sterker maken doordat:
 - Je leert omgaan met woede en macht.
 - Je leert doorzetten en op mensen en zaken af te stappen.
 - Je leert met mislukkingen om te gaan.
 - Je leert af te rekenen met jezelf slachtoffer te voelen van een systeem of van de omstandigheden waarin je verkeert. Je kunt je hierdoor sterker, weerbaarder en minder kwetsbaar gaan voelen.
 - Je leert hoe creatief om te gaan met problemen.
 - Je komt erachter dat je niet meer alleen staat maar collega's hebt in de strijd.
- Het kan je positie verbeteren doordat:
 - Je leert van de ervaringen van anderen. Je kunt er heel wat aan hebben als je te weten komt hoe je bijvoorbeeld het beste met een uitkeringsinstantie om kan gaan.
 - Je komt te weten wat er allemaal omgaat in de wereld van uitkeringen. Het is reuze handig te weten wat er kan en wat niet. Waardoor je gaat zien waar het goed is energie in te stoppen en op welke plaatsen het zonde van je tijd en energie is.
 - Je leert mee te werken aan mentaliteitsverbetering ten gunste van jezelf en andere mensen met een uitkering.
- Het geeft je de gelegenheid om zinvol bezig te zijn.
 - Doordat je een ander kunt bijstaan die in moeilijkheden zit.
 - Doordat je de groep waar te weinig hulpverleners zijn, kan versterken zodat er meer mensen geholpen kunnen worden.
 - Doordat je de weinige hulpverleners die er zijn in de gelegenheid stelt eens wat rust te nemen, hun kennis uit te breiden en hun kennis over te dragen.
 - Doordat je nu zelf kunt bijdragen aan de aanpak van de problematiek van uitkeringsgerechtigden. Wat kan betekenen dat het er op den duur ook voor jou beter uit komt te zien.

- Het zal je nieuwe energie geven:
 - Omdat dit werk je de gelegenheid geeft om menselijke, warme contacten op te doen.
 - En omdat het je in de gelegenheid stelt om samen met een ander een groeiproces door te maken.



Wat kan het uiteindelijk mensen met een uitkering opleveren

De mensen die bij jouw belangenorganisatie langskomen moeten ervan op aan kunnen dat er aan de klachten die ze inbrengen, ook gewerkt gaat worden. Dit houdt in dat er vanuit je belangenorganisatie voor wordt gezorgd dat klachten die vaak voorkomen, bekend gemaakt worden.

Vooral in Den Haag kan men via de door jullie vergaarde informatie te weten komen wat er eventueel mis is. Ook uitkeringsinstanties kunnen op dezelfde wijze te weten komen hoe met mensen met een uitkering goed om te gaan.

Verder kan jouw organisatie door middel van allerlei activiteiten ervoor zorgen dat ook alle mensen zonder uitkering op de hoogte raken van wat er speelt in uitkeringsgerechtigden land. Op deze manier moet het mogelijk zijn een volwaardige plaats in de maatschappij te houden of te verwerven voor alle mensen met een uitkering.

ZELF HULPVERLENEN

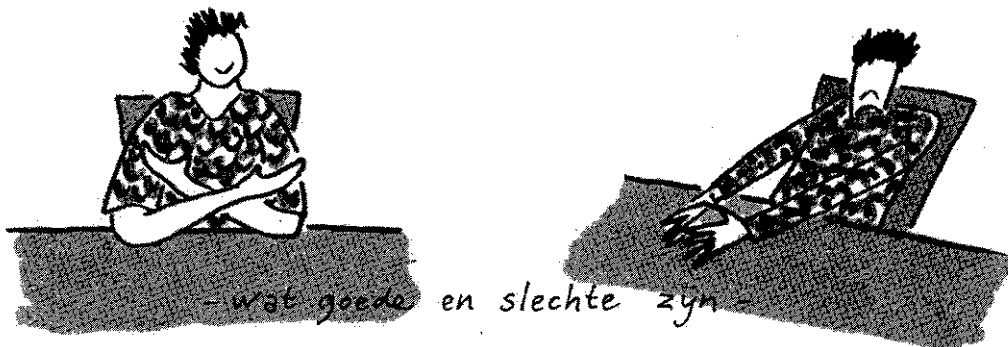
Wat je als hulpverlener moet weten

Als je hulp wil gaan verlenen is het goed te weten met wat voor vragen mensen bij je kunnen komen. En verder moet je weten waar je de benodigde kennis vandaan moet halen.

Wat je bijvoorbeeld moet weten of te weten moet zien te komen is:

- Welke uitkeringen (wetten) er zijn en wie er recht op heeft. Hoe men aan zo'n uitkering komt en wat men er voor moet doen om zo'n uitkering te behouden.

- Wat voor voorzieningen er zijn en wie er recht op heeft. Hoe men er aan komt en hoe men het kan behouden.
- Welke veranderingen er plaatsvinden op het gebied van de sociale zekerheid, inkomen en hulpverlening. En wat veranderingen en vernieuwingen gaan betekenen voor de mensen.
- Waar en hoe men in beroep moet gaan voor als men niet krijgt waar men recht op heeft.
- Wat de zakelijke problematiek is rond uitkeringen en waar je mensen naartoe kunt verwijzen voor goede hulp. Dus:
 - Waar men bijvoorbeeld ontheffingen of vermindering van betalingen kan krijgen en hoe men dat moet aanpakken.
 - Wat de mogelijkheden voor studie of bijverdiensten zijn.
 - Waar uitkeringsinstanties te vinden zijn, hun openingstijden en telefoonnummers.
- Wat de menselijke problematiek is en waar men met deze problemen goed terecht kan. Zoals:
 - Waar het Maatschappelijk Werk en de Geestelijke Gezondheids Dienst te vinden zijn, hun adressen, telefoonnummers en openingstijden.
- Wat goede en slechte hulpverleners zijn.
- Waar je als hulpverlener terecht kan om steun te krijgen voor jezelf als dat nodig is.



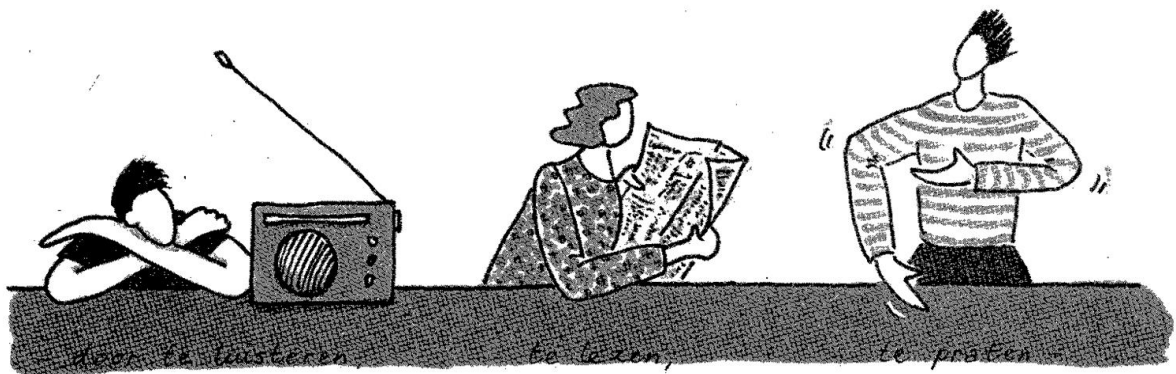
Hoe je aan de nodige informatie komt

Het lijkt heel veel maar je moet je er niet door af laten schrikken. Het is gewoon een kwestie van doen en vragen, dan kom je overal achter.

Dat staat in mijn boek. Maar ik kan me voorstellen dat jij denkt: ach, gewoon zoeken op internet. En natuurlijk zul je daar vast veel te weten kunnen komen. Maar, er zit een maar aan. Iedereen kan van alles op internet zetten en of jij dan precies de juiste persoon met de juiste informatie raadpleegt.... Vergeet niet dat de mensen die bij jou langskomen voor hulp recht hebben op de juiste informatie. Lees daarom verder en sluit de aanbevelingen die vroeger ook al golden, niet uit bij jouw zoektocht.

Zoals ik al zei: je hoeft niet alles te weten. Je kunt alles te weten komen en wel op de volgende plaatsen:

- Over uitkeringen, voorzieningen, veranderingen, vernieuwingen, beroep en bezwaar, vind je dat:
 - Door de kranten te lezen en de bladen en boeken door te nemen die door de landelijke steunpunten worden uitgegeven.
 - Door te informeren bij de landelijke steunpunten, de gemeente of bij de uitkeringsinstantie zelf.
 - Door te luisteren en te kijken naar radio en tv, vooral nieuws, informatie en praatprogramma's.
- Over menselijke problematiek kun je de benodigde informatie vinden:
 - Door te praten met en te luisteren naar de ervaringen van de mensen in de organisatie.
 - Door over je zelf na te denken. Wat heb je zelf meegemaakt en hoe loste jij zelf die moeilijkheden op en wie heeft jou daar zo goed bij geholpen?
- Waar je voor jezelf hulp kunt vinden als je het moeilijk krijgt of met vragen komt te zitten, kun je uitzoeken door:
 - Te praten met je collega's; probeer er achter te komen van wie zij steun krijgen, vraag steun aan iemand waar het mee klikt.
 - Te praten met andere hulpverleners; als je een aardig en eerlijk mens tegenkomt waar het mee klikt, heb je een ondersteuner gevonden.



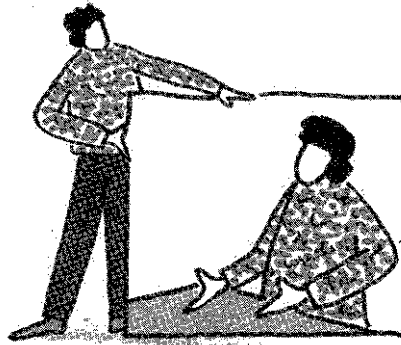
HET HULPVERLENINGS GESPREK

Vorbereiding

In dit deel leer je hoe je ieder mens met vragen te woord kunt staan. Daarna kun je zelf gaan kiezen of je samen met de hulpvrager de problemen kunt/wilt oplossen of dat je hem of haar daarvoor naar iemand anders doorverwijst.

- Kijk naar jezelf voor je begint.
Het gaat in de hulpverlening niet alleen om de gevoelens van de hulpvragers. Jij bent er zelf als mens ook bij betrokken en daarom is het goed om eerst eens bij jezelf stil te staan.

- kijk naar
jezelf -



- Vraag je af of het goed met je is. Weet dat als jij somber bent, je ook een ander niet goed helpen kan. Als jij echter positief en opgeruimd bent – of wilt zijn – werkt dat door in de mensen die bij jouw om hulp of steun komen.
- Heb je zelf ernstige problemen? Probeer daar dan wat aan te doen door er over te gaan praten met een vertrouwenspersoon. Zit jouw hoofd namelijk vol met je eigen moeilijkheden, dan kun je niet meer voldoende openstaan voor een ander.
- Voel je je rustig? Als dat niet het geval is, probeer er dan wat aan te doen. Je hebt namelijk een rustig gevoel nodig om goed te kunnen luisteren.

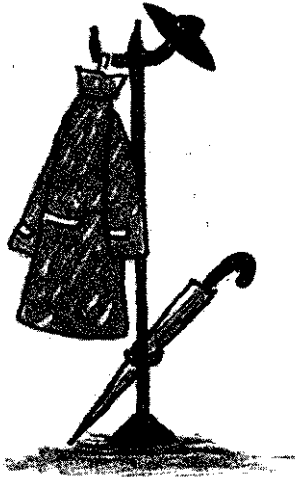
- Kijk naar jezelf terwijl je werkt.

Jij wilt anderen helpen bij het oplossen van problemen. Jij wilt dit werk natuurlijk ook zo goed mogelijk doen. Wat precies goed of niet goed is, kan ik niet zomaar zeggen. Ik kan je wel aanraden: kijk steeds goed naar jezelf terwijl je bezig bent. Kijk of je met mensen omgaat zoals je zelf graag behandeld wilt worden. Vraag je af of je jezelf tegenover je zou willen hebben als je met vragen of moeilijkheden zou zitten.

- Om een idee te krijgen of je goed bezig bent, kun je terugdenken naar situaties die je zelf hebt meegemaakt. Wanneer werd jij zelf niet goed geholpen? Bedenk wat er naar jouw idee toen fout ging. Kijk of je het zelf nu beter hebt aangepakt.
- Wanneer werd je wel goed geholpen? Kijk of je het zelf ook zo goed hebt gedaan.
- Luister goed naar alle verhalen over goed en niet goed hulpverleners die je verteld worden door je collega's en door de hulpvragers. Deze verhalen kunnen je verder helpen doordat ze je op ideeën brengen hoe je zaken op een goede manier moet aanpakken.
- Werk nooit zonder erbij na te denken. Als je je werk bewust doet, zie je ook wat je verkeerd doet en dan kun je dat veranderen in de toekomst.
- Kijk ook naar wat er nu met je gebeurt. Mensen kunnen zo met je omgaan dat je je boos, geïrriteerd, onzeker of beklemd voelt. Wees je daarvan bewust en zeg het.

- stilstaan
bij jezelf -



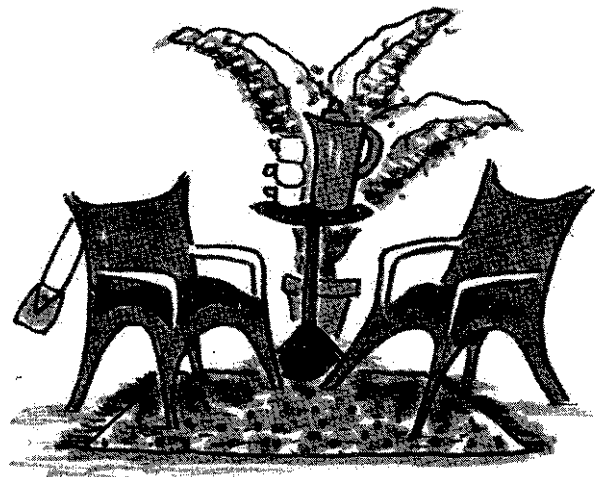


- zorg voor een
gezellige omgeving -

De omgeving, zit je prettig?

Zorg ervoor dat de omgeving waarin je hulpvragers wilt ontvangen er gezellig en schoon uit ziet. In een sombere, ongezellige en vieze ruimte voelt de hulpvrager zich niet prettig, maar jijzelf ook niet. Als het geen prettige ruimte is, doe er dan wat aan.

- Omdat jij prettig moet kunnen werken. Alles wat je last bezorgt, belemmert je bij het luisteren.
- Zodat de hulpvrager zich welkom voelt. Het zou fijn zijn als de hulpvrager blijer de deur uitgaat dan hij/zij erin kwam.



Het gesprek zelf

Hoe je een gesprek begint

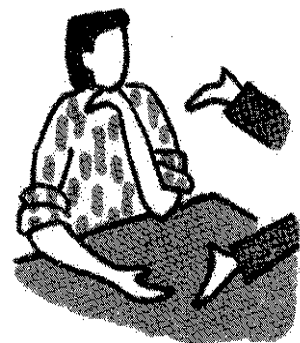
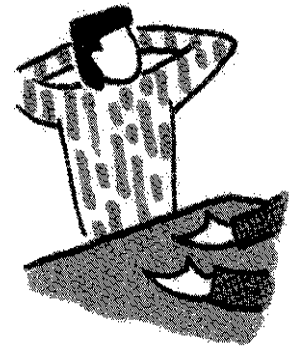
Vaak zullen er mensen binnenkomen die met hun hoofd vol problemen en moeilijkheden zitten. Die problemen zingen maar rond in hun hoofd en ze raken ze maar niet kwijt. Op deze manier kunnen ze niet of nauwelijks meer gewoon denken. Zelf niet meer kunnen denken is een beetje doodgaan want dan moet een ander dat voor je gaan doen. Als je iemand wilt helpen zul je dus eerst moeten proberen dat rondzingen van de problemen in hun hoofd te stoppen. Of anders gezegd: de hulpvrager zal eerst uit de pijn gehaald moeten worden.

- Een manier om dat voor elkaar te krijgen is:

- Door de hulpvrager lief en vriendelijk tegemoet te treden en eerst even te praten over oppervlakkige dingen. Je kunt bijvoorbeeld iets zeggen over het mooie weer van vandaag, de leuke bloemen op tafel en verder bedenken je iets leuks om te vertellen waarmee je iemand een beetje op kunt peppen.
- Ga vervolgens volledig geïnteresseerd naar je gast zitten luisteren. Een luisteraar is namelijk onontbeerlijk voor mensen om zich veilig te voelen. En je veilig voelen is nodig om te durven vertellen waar je mee zit.

Richtlijnen voor hulp bij algemene problemen

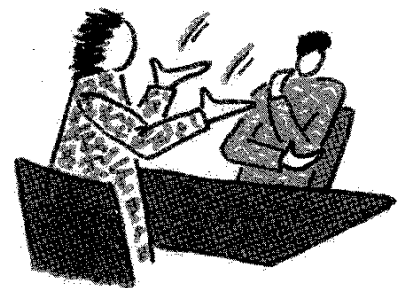
- Wees zelf opgewekt en breng de mensen die om hulp komen ook op het spoor van lichtpuntjes. Probeer jezelf vrij, spontaan en volledig jezelf tegenover de ander te voelen.
- Zorg dat iemand die bij jou aanklopt geen slechte ervaring opdoet. Bij de meesten is dat al zo vaak gebeurd.
- Maak mensen niet van jou afhankelijk en neem daarom niemand het werk uit handen wat hij/zij zelf kan doen.
- Probeer om je geen zorgen te maken om de moeilijkheden van de ander. Deze heeft hier zelf niets aan en jij nog minder.
- Stel je duidelijk op. Dit betekent niet alleen dat je duidelijk moet zijn in wat men van je kan verwachten, maar ook dat je duidelijk tijd, plaats, volgorde, afspraak enzovoort afsprekt en je er aan houdt.
- Probeer geen commentaar te geven. Zeg bijvoorbeeld niet tegen iemand wat jij van zijn/haar probleem vindt. En geef er ook geen verklaringen voor. De ander vindt het een probleem, en daar gaat het om.
- Wees altijd beleefd. Dit doe je door je aan je afspraken te houden, de mensen netjes en vriendelijk te woord te staan, aandacht te hebben en de mensen correct te behandelen.
- Iemand die speciaal naar jou vraagt is iemand die vertrouwen in jou heeft en die het meeste van jou verwacht. Als je er zelf geen zin in hebt, moet je dat eerlijk zeggen. Doorgaan heeft geen zin omdat ze dat toch altijd aan je zullen merken.
- Leg alles wat je weet op tafel om de ander verder te kunnen helpen.
- Werk alleen op basis van vertrouwen met mensen en nimmer op basis van slachtoffer en hulpverlener.



- Een goed advies moet uitvoerbaar, duidelijk en begrijpelijk zijn voor de hulpvrager en bovenal moet men ermee gebaat zijn.
- Soms gaan hulpvragers niet goed met jou om. Blijf altijd rustig en vraag eventueel steun aan je groep.
- Probeer je nooit schuldig te voelen. Als je echt en bewust je best doet om het zo goed mogelijk te doen, dan is het goed.
- Wees trots op jezelf over wat je gedaan of bereikt hebt en probeer niet teveel te twijfelen.

Richtlijnen voor hulp bij menselijke problemen

- Zie ook de algemene regels.
- Geef degene die om hulp vraagt de gelegenheid te praten en zelf na te denken. Vraag eerst wat voor oplossing hij/zij zelf ziet voor het probleem. Luister ernaar en probeer het te aanvaarden. Denk ook zelf mee omdat voor ieder probleem nou eenmaal minstens één oplossing is te bedenken. Wijs vervolgens op mensen, plaatsen en mogelijkheden om die ideeën ook uitgevoerd te krijgen.
- Soms zullen mensen geholpen moeten worden om het probleem dat ze hebben onder woorden te brengen. Dat mensen die komen een probleem hebben is duidelijk, anders kwamen ze niet. Probeer ze vertrouwen te geven. Vertrouwen in de hulpverlener is voor deze mensen extra hard nodig. Tip: je raakt het probleem waar mensen mee zitten als ze tijdens het gesprek emotioneel of opgewonden worden.
- Als de hulpvrager probeert de aandacht van het probleem af te leiden, dan is het aan jou om door een juiste houding de hulpvrager weer bij het probleem terug te brengen. Dat is het ook wat men van jou verwacht. En de juiste houding is:
 - Belangstelling hebben.
 - Je in het probleem verdiepen.
 - Vooraf goed luisteren hoe men zelf denkt uit het probleem te kunnen komen.
- Vertrouwen geven is ook een hulpvrager de ruimte geven om zichzelf te kunnen zijn. Schrik niet, maar wees juist blij als iemand in huilen uitbarst want dat is het bewijs dat iemand zich bij jou veilig voelt. Laat hem/haar uithuilen. Dat geeft ruimte om daarna weer te kunnen denken zodat er weer nieuwe ideeën kunnen ontstaan. Na even uithuilen (1-2 minuten) kun je vragen of hij/zij je iets wil vertellen over het verdriet. Dit geeft een richting aan voor de rest van het gesprek.
- Als je het gevoel hebt dat de hulpvrager er mee gediend kan zijn, durf dan later in het gesprek terug te gaan naar het punt waarop de emoties loskwamen. Peuter echter nooit iets uit mensen los wat ze niet kwijt willen.
- Vraag mensen niet het hemd van het lijf. Als je vertrouwen en ruimte geeft, komt men vanzelf met alles wat men kwijt wil.



- probeer je niet op te dringen -

- Als iemand onzeker is, probeer je dan niet op te dringen. Dit maakt de ander nog onzekerder waardoor men helemaal niet meer bij jou met het probleem durft te komen.
- Probeer zelf niet emotioneel te reageren, daar heeft een hulpvrager niets aan. Blijf rustig en geef de hulpvrager de ruimte om zelf na te denken.
- Zeg nooit: "Dit heb ik zelf ook meegemaakt." De hulpvrager zal dan bijna altijd stoppen met het vertellen van het eigen probleem en naar jou luisteren.
- Vertel tijdens een hulpverleningsgesprek niet over soortgelijke problemen van jezelf of van anderen.
- Sta open voor meningen van iemand anders, dus vindt van een ander nooit iets gek maar accepteer een andere houding en gewoonte.
- Probeer niet ongeduldig te zijn en niet te snel resultaten te willen zien maar accepteer het tempo van de ander.
- Probeer niet onmiddellijk met goede raad klaar te staan. Een hulpvrager heeft wel recht op goede informatie. Zeg dus niet: "Als ik jou was, zou ik dit of dat doen." Maar: "Oh, zit je daar of daar mee? Ga dan daar of daar naartoe, daar weten ze het of daar kunnen ze je goed helpen."
- Als jij niet kan of wilt hulpverlenen aan een bepaald persoon, laat dan duidelijk weten dat jij dat niet wilt en dat er nog anderen behalve jij zijn waar men wel terecht kan. Dus verwijst meteen en stuur mensen niet met hun moeilijkheden zo het bos weer in.
- Zorg goed voor jezelf en waak ervoor dat je nooit meegezogen wordt in de ellende van een ander.

- probeer niet emotioneel te reageren -



Richtlijnen voor hulp bij zakelijke problemen

- Zie de algemene regels.
- Je handelt goed als je met iemand meegaat die zelf niet in staat is de zaak goed aan te pakken. Dring je echter nooit op.
- Verdiep je in iedere vraag en bedenk strategieën om te bereiken dat men krijgt wat men nodig heeft en waar men recht op heeft. Geef deze ideeën vervolgens door.
- Ga er vanuit dat de hulpvrager de waarheid vertelt. Zeg dat ook en zeg verder dat men dit moet blijven doen omdat je anders niet goed helpen kan.
- Probeer niet, terwijl je gast het probleem aan je vertelt, al te zitten denken aan hoe jij het probleem op moet lossen. Luister op dat moment alleen maar goed en schrijf eventueel wat hoofdpunten op.

- Probeer niet bang te zijn voor hoe het verder moet. Het probleem hoeft jij niet alleen op te lossen. Allerlei mensen, instanties en boeken kunnen jou daarbij helpen. Zorg dat je weet waar of bij wie je welke informatie vinden kan.
- Vertel aan de hulpvrager precies en duidelijk hoe je aan de informatie gekomen bent. Dit is leerzaam voor de hulpvrager en misschien kan men een dergelijk probleem dan de volgende keer zelf oplossen.

De hulpvrager heeft het verhaal vertelt, wat nu

Sta eerst weer even stil bij jezelf en het gesprek. Als de hulpvrager het gesprek als prettig heeft ervaren, is het goed geweest. Ook al heb jij en/of de hulpvrager het gevoel dat het gesprek niet veel heeft opgeleverd.

Vaak zullen er nog dingen gedaan moeten worden. Informatie zal soms moeten worden opgezocht of er moet een telefoontje worden gepleegd of een bezoek aan een uitkeringsinstantie worden gebracht. Wat er precies moet gebeuren en wie dat moet doen, moet duidelijk afgesproken worden tussen jou en de hulpvrager. Beloof nooit iets dat je niet waar kunt maken. Dit geldt niet alleen voor jou, maar ook voor de hulpvrager. Pak je agenda erbij, neem een papier en een pen en schrijf op:

- Wat er gedaan moet worden.
- Wie dat gaat doen.
- Wanneer het gedaan moet zijn.
- Hoe en wanneer jullie elkaar op de hoogte gaan brengen.
- Wat nu al is gedaan en wat de resultaten daarvan zijn.

Houd zelf zo'n lijstje en geef er een mee aan de hulpvrager.



- één lijstje voor jezelf
en één voor de hulpvrager -



Bepaal zelf de duur van het gesprek

Een hulpvrager is alleen gediend met een goed gesprek. Jouw houding is voor een goed gesprek van vitaal belang. Als jij geen zin of geen geduld hebt, dan heeft de hulpvrager weinig aan jou.

Jij bent dan ook degene die de duur van het gesprek bepaalt. Vraag je daarom af, hoelang je wilt en kunt luisteren. Misschien vind je het in het begin moeilijk om dat te bepalen maar dat leer je wel in de loop van de tijd. Als je het al wel weet, spreek dan met je hulpvrager af hoe lang het gesprek (volgens jou) gaat duren en hou die tijd tijdens het gesprek in de gaten. Probeer de tijd niet te overschrijden en maak zonodig een vervolgspraak.

Hoe beëindig je een gesprek

Net als het begin, moet ook het einde van een gesprek naar buiten gericht zijn. Dat wil zeggen dat je de hulpvrager laat vertrekken met gedachten die een beetje weg zijn van het probleem. Je kunt bijvoorbeeld vragen wat hij/zij vandaag gaat doen. Je kunt inhaken op iets wat de hulpvrager in het gesprek als iets positiefs heeft aangedragen. Of je vertelt gewoon weer iets gezelligs. Zo'n einde van een gesprek zal ook voor jezelf prettig zijn. Het zal ook jouw hoofd lichter maken voor jezelf of voor je volgende gast.

ACHTERAF

De hulpvrager is weg wat moet je nu doen

- Als het een ellendig verhaal was wat je te horen kreeg, ga dan even met iemand anders over iets gezelligs kletsen of ga iets doen wat je leuk vindt.
- Overdenk nog eens de dingen die besproken zijn en maak een klein verslagje zonder namen voluit te noemen. Berg naam, adres en telefoonnummer van de hulpvrager goed op.
- Ga zo snel mogelijk met je doe-lijst aan de gang. Hoe eerder je gedaan hebt wat je beloofde, hoe beter het is. Straks staat er weer iemand anders op de stoep en binnen de kortste keren word je gek van alles wat je nog moet doen.

Wat moet je doorgeven aan wie

Soms zul je tegen problemen oplopen die telkens op ongeveer hetzelfde neerkomen. Hier kun je dan te maken hebben met wat een structureel probleem wordt genoemd. Dit is een probleem waar veel meer mensen mee zitten. Aan zulke problemen moet duidelijk iets gedaan worden. Jij bent in dit geval de eerste schakel en je zou er als volgt mee om kunnen gaan:

- Schrijf het probleem in het kort op. Dit is belangrijk want als je het alleen maar zou vertellen, kan het gemakkelijk weer vergeten worden.
- Breng het zo mogelijk in, op een hulpverlenings vergadering. Of geef het door aan mensen die er wat mee naar de politiek toe of naar de hulpverlening kunnen doen.
- Als er actie voor gevoerd gaat worden, probeer er dan aan mee te doen. Jij hebt het onderwerp als iets kwalijks gesignaleerd, dus kun jij ook heel goed vertellen hoe mis het wel allemaal is.

Omgaan met elkaar in de organisatie

Iedereen die werkt in een belangenorganisatie is eigenlijk hulpverlener. Sommigen zullen denken dat dat niet klopt omdat ze zich bijvoorbeeld alleen maar met de financiën bezig houden. En toch is het waar en zo moet het ook zijn. Wij moeten elkaar op de been houden in een belangenorganisatie. Het gaat bij ons nou een maal niet zoals in een bedrijf waar je bij je baas of bij de personeelschef kunt komen praten of om steun vragen. Wij doen dat voor elkaar.

- Niet-hulpverleners

Bedenk dat de hulpverleners vaak met moeilijke en emotionele zaken te maken krijgen. Zij zullen soms wat extra hartelijkheid nodig hebben of wat opgebeurd moeten worden. Probeer voor hen open te staan en zo mogelijk wat tijd aan hen te besteden als ze het nodig hebben.



- ga iets leuks doen -

- Hulverleners onder elkaar

Ga met elkaar om zoals je met mensen omgaat die bij jou om hulp komen. Sta voor elkaar open en waardeer elkaar, ook al doet de ander het iets anders dan jij het gedaan zou hebben.

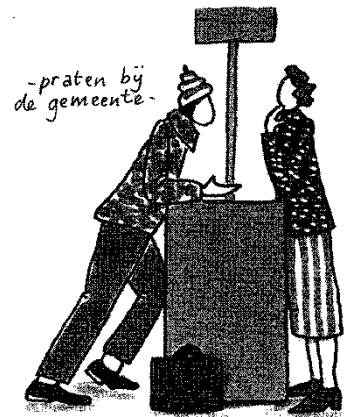
Als een collega-hulpverlener in jouw ogen iets niet goed heeft gedaan ten opzichte van een hulpvrager, kraak hem of haar dan niet af maar ga er over praten. Doe dat nooit achter iemands rug om maar rechtstreeks of in een vergadering. Doe het ook niet op een aanvallende manier maar op een manier waarop de ander verder komt in plaats van afknapt. Ga er vanuit dat iedereen naar beste vermogen werkt. Zorg wel dat de hulpvrager in dit geval niet in de steek wordt gelaten maar de hulp krijgt die nodig is.



- sta voor elkaar open -

Omgaan in de organisatie met de hulpverlening

- Het is belangrijk dat de organisatie een gelijklopend beleid voor de hulpverlening ontwikkelt. Maak duidelijk hoe er met de vrijwilligers moet worden omgegaan die hulp verlenen en natuurlijk ook hoe men met de hulpvragers dient om te gaan.
- Het is verder belangrijk dat de hulpverleners regelmatig met elkaar contact hebben over specifiek de hulpverlening. Je kunt veel van elkaar leren en aan elkaar doorgeven.
- Laat naar buiten toe horen waar men in de hulpverlening tegenaan loopt. Maak minstens een keer per jaar een verslag van wat je over het algemeen aan problemen bent tegengekomen. Ga in overleg met andere hulporganisaties wanneer mogelijk.
- Geef structurele problemen en misstanden door aan de landelijke steunpunten, zodat het politiek aangekaart kan worden. Maar laat dit politieke werk niet alleen aan de landelijke organisaties over. Ga ook aan het werk in je eigen omgeving. Zorg voor financiële armslag voor de hulpverleners. Er moet geld zijn:
 - Voor af en toe bijscholing.
 - Voor voldoende voorlichtingsmateriaal.
 - Voor onkosten en reisvergoeding om het werk te doen en vergaderingen bij te wonen.
 - Voor onkosten en reisvergoeding voor het begeleiden van hulpvragers.
 - Enzovoort.

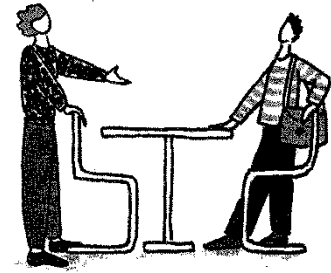


Omgaan met professionele hulpverleners

Soms kun je voor moeilijke vragen komen te staan. Vragen waarbij de hulp van een beroepskracht onontbeerlijk is. Soms ook zul je met een beroepskracht te maken krijgen als je met een hulpvrager meegaat naar bijvoorbeeld de Sociale Dienst of andere uitkerings- of hulpverleningsinstantie. Het is goed om behoorlijk voorbereid op zo'n gesprek af te stappen. Per slot van rekening moet jij een steun voor de mensen kunnen zijn. Steun kunnen zijn betekent hier: zeker van jezelf kunnen zijn en je sterk kunnen voelen. Vandaar dat ik meen je enige richtlijnen en waarschuwingen niet te moeten onthouden. Bedenk echter wel dat de onderstaande waarschuwingen natuurlijk lang niet voor iedere beroepshulpverlener opgaan. Maar dan toch... een gewaarschuwd mens telt voor twee.

- Ga er vanuit dat beroepshulpverleners gewone mensen zijn, ga dus ook gewoon met ze om en zet ze nooit op een voetstuk. Het zijn mensen die wat extra's geleerd hebben. Ze kunnen echter net als iedereen fouten maken, zich vergissen of dingen verkeerd uitleggen of verklaren.

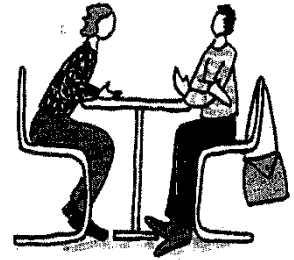
- Zorg ervoor dat de vragen waarmee je naar ze toestapt, steeds redelijke vragen zijn en kom niet met onzin dingen bij ze aan.
- Ga ook niet onvoorbereid naar ze toe maar zorg dat je zoveel voorwerk hebt gedaan dat je redelijk met ze in discussie kan gaan. Hoe meer jij zelf al weet, hoe serieuzer ze met jou om zullen gaan. Ze zullen je sneller tekst en uitleg geven.



- bij een hulpverlener -

- Als een professionele hulpverlener je een antwoord geeft wat je niet begrijpt, vraag hem of haar dan het nader uit te leggen. Blijft het antwoord voor jou onduidelijk, vraag dan of iemand anders je op de hoogte kan brengen. Dat wat je te vragen hebt is vast belangrijk en jij kunt het niet helpen dat die hulpverlener niet goed kan uitleggen. Je moet daar geen begrip voor gaan tonen. Het gaat erom dat jij of degene die jij begeleidt, krijgt wat je nodig hebt en waar je recht op hebt.

- toon geen begrip -

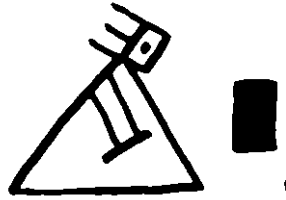


- Vergeet nooit wie je zelf bent. Houd er rekening mee dat je zelf heel wat weet en alleen maar voor een deel zijn of haar hulp nodig hebt. Beroepshulpverleners hebben namelijk nogal eens de neiging er vanuit te gaan dat iemand die hulp vraagt, niks weet, niks kan, altijd zielig is en dus altijd geholpen moet worden.
- Zorg dat je alle informatie krijgt die je nodig hebt. Heb je het idee dat de ander dingen achter houdt of zegt dat wat jij wilt niet kan, eis dan dat men je laat zien waarom het niet kan. Vraag aan te tonen in welke wet dat staat of welke regel zegt dat wat jij vraagt onmogelijk is. De beroepshulpverlener hoort in staat te zijn je dat duidelijk te tonen of uit te leggen. Hij of zij is daar voor opgeleid, aangesteld en wordt er voor betaald. Kan of wil men dat niet, ga dan klagen bij de chef of de directeur. Dit klinkt misschien hard maar jij bent gekomen met een vraag in het belang van iemand die op jou vertrouwt, vergeet dat niet!
- Word je door de directeur of de chef opgeroepen om te komen praten over je klacht, ga dan nooit alleen. Ga goed voorbereid en neem iemand mee die je niet zal laten vallen maar je zal steunen. Dit is echt erg belangrijk want houd er rekening mee dat de tegenpartij ook zeker goed zal zijn voorbereid.
- Laat je niet manipuleren en ga bij zo'n gesprek nooit zomaar meteen akkoord met een door hen aangereikte oplossing. Vraag ze het op papier te zetten zodat je het nog eens goed kunt bekijken en bespreken in je eigen groep.
- Als een beroepshulpverlener aanbiedt op te treden als tussenpersoon, zoek dan uit waarom dat is. Bedenk daarbij dat de belangen van de hulpverlener heus de jouwe niet hoeven te zijn.
- Hulpverleners kunnen soms doen alsof ze wonderdokters zijn. Of ze heel veel kunnen en heel veel weten. Houd steeds in je achterhoofd dat het

mensen zijn wiens kennen en kunnen net zo goed aan allerlei touwtjes vastzitten.

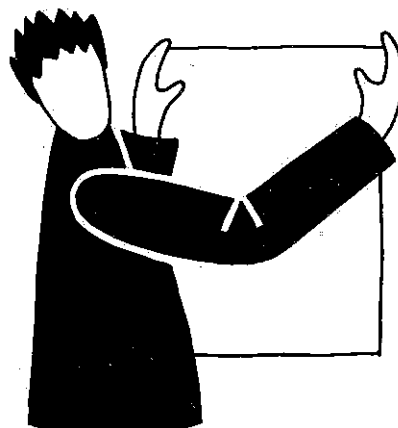
- Houd in de gaten dat degenen die er vanuit gaan dat jij dom bent, bij een enkele vraag van jou, met van alles en nog wat kunnen komen aanzetten. Ze zullen je soms veel meer willen aanbieden dan je gevraagd hebt. Zij denken dus eigenlijk voor jou. Word er niet kwaad over maar houd er rekening mee dat zulke dingen kunnen gebeuren. Er bestaan nou eenmaal hulpverleners die steeds maar willen bewijzen hoe broodnodig ze zijn. Dat is dan ook de reden waarom je altijd met duidelijke, gerichte vragen moet komen. Help er bij een gesprek bovendien voor te zorgen dat jullie beiden bij de vraag blijven.

GOUDEN REGELS VOOR DE HULPVERLENER



- Wees vooral opgewekt en belangstellend als je hulp gaat verlenen. Zorg voor de ander zoals je zelf behandeld wenst te worden
- Sta open voor iedere hulpvrager. Kun je met een hulpvrager of een hulpvraag niet overweg, help dan toch door het door te geven aan een ander.
- Als je te maken krijgt met iemand met psychische problemen, vervul dan zelf de luisterrol. Laat de ander praten en het werk doen. Krijg je te maken met zakelijke problemen, ga dan aan het werk en zorg dat men alle gewenste inlichtingen krijgt.
- Wees alert op structurele problemen en geef ze door zodra je ze signaleert.
- Vraag binnen je organisatie regelmatig aandacht voor de hulpverlening en de hulpverleners.
- Overleg regelmatig met andere hulpverleners om elkaar te informeren.
- Verzamel zoveel mogelijk gegevens en berg het zo op dat eenieder die met je samenwerkt of na jou komt het ook kan vinden en gebruiken.
- Wordt iets je te moeilijk of te veel, vraag dan belangstelling of steun binnen of buiten je organisatie.





Hoofdstuk 12

ZELF PUBLICEREN

WAAROM ZELF PUBLICITEIT MAKEN

In jouw organisatie ben je bijna allemaal werkloos of je zit in de bijstand of in een andere uitkering. Je weet van jezelf hoe dat voelt en dat wat het teweeg brengt; veel vrije tijd, afgewezen worden bij sollicitaties, van de dag een nacht maken en noem maar op, dat begrijp je van elkaar.

Ook heb je zelf of samen, ideeën wat je tegen die negatieve effecten kunt doen. Dat is dan ook de reden waarom je bij elkaar bent gaan zitten. Je wilt gezamenlijk wat doen voor jezelf en voor je mede lotgenoten.

Een van de dingen die je samen wilt (gaan) aanpakken is onder andere het naar buiten brengen van juist die negatieve effecten en de oplossingen daartegen. Het is goed om dat samen naar voren te brengen en dat niet alleen aan mensen over te laten die zelf niet weten wat het is. Zij zullen namelijk al gauw over dingen oordelen of zaken veroordelen waar ze geen idee van hebben. Het is net als bij voetbal. Een ieder die geen balletje trappen kan weet precies aan te geven hoe stom de spelers bezig zijn geweest als ze verloren hebben.

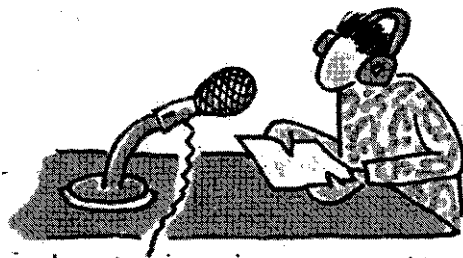
Naast wat anderen van jou, voor jou en over jou te vertellen hebben, moet de informatie over jouw eigen positie en wat je wilt verbeteren, dus ook van jezelf komen. Neem de kans waar om vanuit je eigen positie de publieke opinie te beïnvloeden en ga zelf publiciteit maken.

Wat kun je er voor jezelf aan hebben

Werken aan en met publiciteit is leerzaam en kan ook heel leuk en spannend zijn. Wat je er al doende van kunt leren:

- Je krijgt enig inzicht in de wereld van de media en de invloed die de media hebben. Je leert met de verschillende media omgaan en vooral ook met de mensen die daar werken.

- Je leert door het maken van publiciteit, hoe je plannen en beleid maakt, ook op de lange termijn. Verder leer je formuleren met de juiste woorden en je op een goede manier richten op de tegenpartij.
- Je krijgt inzicht in je eigen positie en de gelegenheid om creatieve oplossingen te bedenken om uit problemen te komen. Je komt in een positie om goede oplossingen uit te kunnen dragen naar je lotgenoten en om mee te werken tegen een slechte pers.
- Je leert je eigen mogelijkheden kennen en je krijgt op deze manier de gelegenheid om sterk en doelgericht te leren handelen, wat je in veel gevallen in je dagelijks leven van pas kan komen.

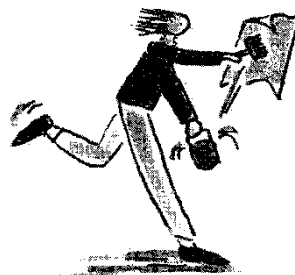


- je leert je eigen mogelijkheden kennen -

Wat kan het je organisatie opleveren

Ook een organisatie heeft heel veel aan goede publiciteit. Enige voordelen op een rij:

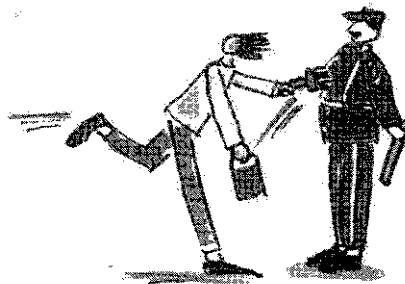
- De organisatie is niet meer afhankelijk van wat een ander over de activiteiten denkt en zegt. Ze heeft nu zelf de gelegenheid om naar buiten te treden.
- Het sterkt de organisatie. Een organisatie die regelmatig in het nieuws komt:
 - Gaat meer meetellen in een stad en wordt al gauw serieuzer genomen.
 - Wordt bekender bij de plaatselijke politiek en andere instellingen en instanties.
 - Wordt bekender bij de mensen waardoor er meer mensen langs zullen komen en meer mensen zin kunnen krijgen om mee te gaan werken in de organisatie.
- Door publiciteit kan een organisatie tonen dat ze weerbaar en strijdbaar is. Daardoor kan ze meer voor mensen doen, in ieder geval publiekelijk steun geven en strijden.



Wat kan het uiteindelijk mensen met een uitkering opleveren

Veel mensen met een uitkering zitten thuis en hebben hun hoop op onze organisaties gevestigd. Wat we voor ze doen en kunnen doen, kunnen ze door publiciteit te weten komen. En verder:

- Komt men op het spoor van plaatsen waar hulp of steun te verwachten is. Het kan ze sterken in het idee dat je samen in staat bent om onrechtvaardigheden aan te pakken.
- Men kan meer inzicht krijgen in de eigen positie en in de mogelijkheden en onmogelijkheden van wat je tegen de negatieve effecten kunt doen.
- Het kan ze sterken omdat ze zien dat er wat aan de problemen wordt gedaan. Men kan zwart op wit zien dat men niet alleen met bepaalde dingen zit. Men kan zien dat er niets vreemds is aan wat men voelt of ervaart, dat lotgenoten hetzelfde meemaken.
- De buitenwereld krijgt steeds meer te maken met wat wij van onszelf heel goed weten: dat we gewone mensen zijn die net als iedereen recht hebben op een menswaardig bestaan. Dit zal op den duur invloed gaan krijgen op de mening van het publiek, iets waarvan alle uitkeringsgerechtigden de vruchten van zullen plukken.



VOORAF

Met wie krijg je te maken

Je gaat je bezig houden met publiciteit maken. Dan lijkt je op het eerste gezicht te maken te krijgen met twee dingen:

- Je wilt je ideeën en mogelijkheden zo goed mogelijk naar buiten brengen.
- De mensen waar jij je op wilt richten, moeten jouw boodschap verstaan en begrijpen.

Maar dit is niet voldoende want daar tussenin zit als derde schakel een publiciteitsorgaan als de pers, radio of televisie. Als zij niet meewerken, kun je doen wat je wilt, het komt niet op de plaats waar jij het hebben wilt. Je hebt dus niet met twee, maar met drie dingen te maken:

- Jezelf en dat wat je vertellen wilt.
- De mensen waar jij je op richt.
- Het publiciteitsorgaan.

Bezin je voor je aan het werk gaat

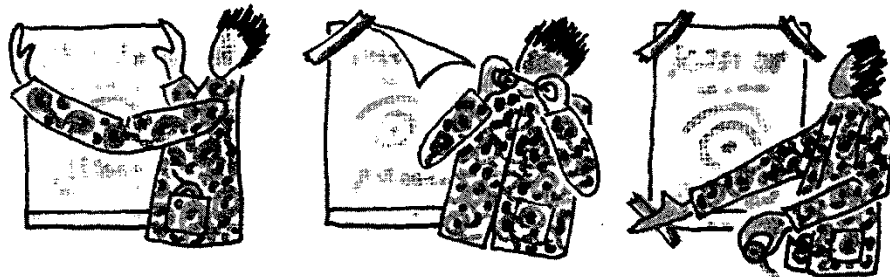
Voor je publiciteit gaat maken moet duidelijk zijn wat de reden is voor het maken van publiciteit. Het is belangrijk dit eerst duidelijk te hebben:

- Omdat het je kan helpen beslissen welke publiciteitsmedia je het best benaderen kan.
- Van welke publiciteitsmiddelen en mogelijkheden je het beste gebruik kunt maken.
- En van welke taal je je het beste bedienen kan. Een kamerlid spreek je nu een maal anders aan dan een lotgenoot.

Wat wil je met je publiciteit?

- Wil je bekendheid geven aan iets? Een actie of een activiteit?
- Wil je propaganda maken voor iets? Een forumbijeenkomst of zo?
- Wil je reclame maken voor iets? Je organisatie of een activiteit?
- Of wil je nieuws brengen zoals het slagen van een actie of iets dergelijks?

-propaganda
maken
voor iets -



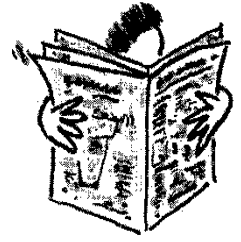
Voor wie is de publiciteit bedoeld?

- Dit is belangrijk omdat het je kan helpen bij het bepalen van de taal die je gaat gebruiken. Je zult je van een andere taal bedienen als jij je via een informatieblad richt tot de politiek of de vakbond dan bij het publiceren in het vakblad van het Samenwerkingsverband Mensen zonder (betaald) Werk.

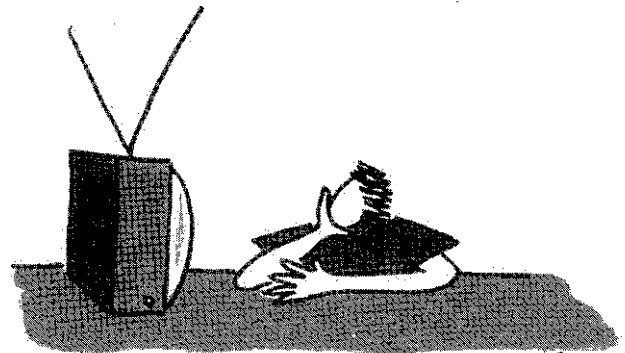
Waar kun je mensen vinden die je bereiken wilt?

- Publiciteit stem je af op de mensen die je wilt bereiken. Je zult je dus af moeten vragen hoe en waar je deze mensen kunt vinden. Vraag je het volgende af:
 - Wat lezen ze? Dit moet je weten om te kunnen besluiten of je een persbericht of een ingezonden brief maakt. Maar ook voor je besluit tot het geven van een persconferentie of een interview.
 - Waar komen ze? Het is nuttig om je dit te realiseren zodat je straks weet waar je je krantjes, je brochures, je affiches of je pamfletten kwijt kan.
 - Naar welke radio en/of televisieprogramma's luisteren en kijken ze? Het is logisch dat je daar voor een interview moet zijn en ook dat je daar je persberichten heen moet sturen.

- Naar welk publiciteitsmiddel en van welk publiciteitsmedium wil je gebruik maken?
 - De geschreven pers. Dit zijn alle kranten en bladen, zoals landelijk, regionaal als lokaal.
 - Radio, televisie, landelijk regionaal of lokaal. Meestal zul je er een kiezen maar dat hoeft niet altijd. Je kunt, en zeker als je met nieuws komt, zowel de krant, de radio en de televisie benaderen. Zo wie zo is het bij belangrijke zaken gunstig om een persbericht ook naar de redactie van radio en televisie te sturen.
 - Publiciteitsmiddelen en mogelijkheden zijn het persbericht, het interview, de persconferentie, het affiche of pamflet en een krantje of brochure.
 - In dit boek worden het persbericht en het interview met de krant ruim besproken. Het affiche en pamflet komen iets minder uitgebreid aan bod. De overige publiciteitsmiddelen worden niet behandeld.



-wat lezen ze?



-waar kijken ze naar?

Bereid je voor op de effecten van je publiciteit

Nadat er bijvoorbeeld een persbericht is verschenen, kan er in je organisatie van alles gebeuren. Dit hoeft dan wel niet met het persbericht op zich te maken te hebben, maar het is toch goed om er even bij stil te staan.

Enige voorbeelden:

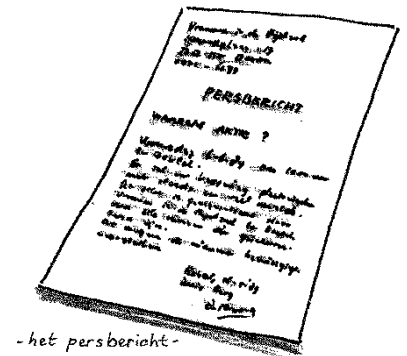
- Er wordt gebeld voor meer informatie. Zorg ervoor dat men binnen de organisatie weet dat jij met het onderwerp bezig bent zodat ze naar jou kunnen verwijzen en niet een of ander verward verhaal te horen krijgen van iemand die er niets van het onderwerp afweet.
- Na een oproep voor bijvoorbeeld een cursus kunnen er mensen langskomen of opbellen om zich op te geven. Zorg dat ze goed kunnen worden opgevangen. Wat goed opvangen inhoud, kun je te weten komen door met een paar mensen op een rijtje te zetten wat jullie zelf aan goede ervaringen hebben op dit gebied.
 - Zet op een rijtje waardoor het kwam dat jij je goed opgevangen voelde. En waardoor het kwam dat jij je eens ergens niet goed opgevangen voelde.
 - Maak daarna een lijstje waarop alle goede punten zijn verzameld. En kijk, je ziet nu in een oogopslag hoe je mensen goed ontvangt.
- Er kan een journalist opbellen voor commentaar of nadere informatie. Lees verder in het deel: "Praten" waar je aan moet denken als je de pers te woord moet staan.

Omgaan met gegevens en materiaal

Zorg voor een ordner en doe daarin alle gegevens die horen bij deze publiciteit zodat je ze altijd weer gemakkelijk kunt terugvinden. Als je de ordner op een goede manier inricht, krijg je een verzameling gegevens waar je nog lang veel plezier van kunt hebben bijvoorbeeld bij het maken van een jaarverslag of een volgende actie.

Richt de ordner bijvoorbeeld als volgt in:

- Bladzijde 1.
A/viertje waarop de naam of de titel van de activiteit staat.
- Bladzijde 2.
Een lijstje van medewerkers waarop al hun namen, adressen, telefoonnummers, hun taak en hun verantwoordelijkheden staan.
- Bladzijde 3.
Het persbericht.
- Bladzijde 4.
Publiciteitsplan. Dus een lijstje met afspraken over:
 - Verspreiding. Wie-doet-waar-wat.
 - Tijdsplan. Wanneer moet wat gedaan/klaar zijn en door wie. Wanneer is wat gedaan en door wie.
 - Begroting. Wat gaat hoeveel kosten.
 - Kas. Hoeveel geld is er en wat heeft hoeveel gekost.
- Bladzijde 5.
Krantenknipsels met informatie en achtergrondinformatie.
- Bladzijde 6.
Wat het heeft opgeleverd.
 - Namen en adressen, telefoonnummers van mensen waarmee je in contact bent gekomen.
 - Informatie die je gekregen hebt en van wie.
- Bladzijde 7.
 - Reacties die je hebt binnengekregen en van wie.
 - Cijfermateriaal. Hoeveel mensen heb je kunnen bereiken enzovoort.

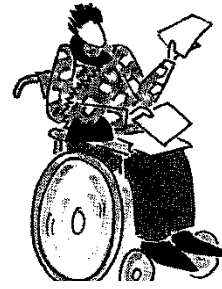


Omgaan met elkaar

Voorop moet staan dat je een publiciteitsklus samen moet en wil klaren. Met dit in gedachten is het niet moeilijk:

- Om goede afspraken te maken.

- Om elkaar te respecteren en te aanvaarden dat iedereen dingen op een andere manier kan doen dan jij. Dat je met z'n allen in de gaten houdt dat het erom gaat dat het werk wordt gedaan en de zaak doorgaat.
- Dat je een taak op je hebt genomen, maar als het niet gaat je werk goed te doen of op tijd klaar te krijgen, je bijtijds iemand anders van de groep belt met de vraag je te helpen.
- Of als iemand van de groep jou belt om hulp, je probeert hem of haar verder te helpen.
- Dat je probeert niet meteen het bijtje erbij neer te gooien als je het werk eens teveel of te moeilijk vindt. Denk je in wat een goed gevoel het je zal geven als het uiteindelijk allemaal wél lukt. Bedenk dat zonder moeite en kracht er nooit iets tot stand is gekomen. Bovendien is het een gegeven dat dat hoe meer moeite je hebt moeten doen om iets voor elkaar te krijgen, hoe meer voldoening het resultaat je zal geven.



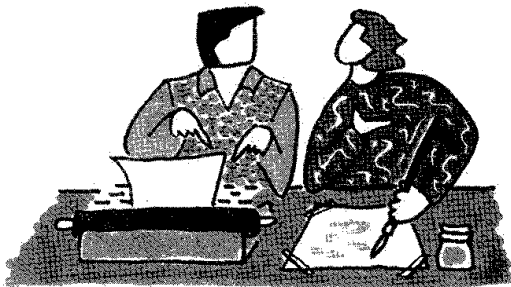
- probeer diegene



- bel bijtijds iemand van de groep

PUBLICITEIT DOOR SCHRIJVEN

- kiezen voor een folder
of voor een affiche -



Kies een manier waarop je publiciteit wilt maken

Er zijn verschillende manieren om de informatie die je kwijt wilt op papier te zetten.

Je kunt het zeer kort en krachtig doen door gebruik te maken van een folder, een pamflet of een affiche. Je kunt ook op een meer uitgebreide manier informatie geven door te kiezen voor een brochure of persbericht.

Op welke manier je publiciteit gaat maken, moet je van verschillende factoren laten afhangen Denk voor je besluit na over de volgende zaken:

- De reden waarom er publiciteit gemaakt moet worden.
 - Gaat het om de opening van je nieuwe onderkomen of een belangrijke bijeenkomst of actie, dan zul je naast een persbericht kunnen kiezen voor het maken en overal ophangen van een affiche.
 - Je kunt bijvoorbeeld naast een persbericht nog een folder verspreiden als je wilt laten weten dat je na de vakantie weer aan het werk gaat.

- En als je informatie over bijvoorbeeld de bijstand wilt geven, dan kun je besluiten een brochure te maken.
- De hoeveelheid geld die beschikbaar is.
 - Een persbericht kost niets, maar een folder, affiche of boekje kan vooral als je het laat drukken, aardig in de papieren lopen. Vraag dan ook eerst een prijsopgave voordat je besluit en zeker voordat je bestelt.
- Waar de kwaliteiten van de mensen in je organisatie liggen.
 - Is er iemand die gemakkelijk wat op papier zet of dat leren wil, dan kun je al gauw alle kanten op en kiezen wat je wil.
 - Is er iemand bij die ook nog aardig tekenen en/of ontwerpen kan, dan is het gemakkelijker kiezen voor een folder of affiche.
 - Benk hierbij dat publiciteit je visitekaartje is hoewel dat niet wil zeggen dat je altijd alleen maar super kwaliteit hoeft te leveren.
- Hoeveel tijd en mensen er beschikbaar zijn.
 - Op een goede manier een bericht maken kost vaak vrij veel tijd, ga daar om te beginnen vanuit.
 - Maar naast het schrijven komt er nog wel iets bij, en dat is de verspreiding. Een persbericht is zo naar de krant gebracht, maar een folder of affiche verspreiden kost heel wat menskracht en tijd.
 - Als je dus met te weinig mensen bent kun je beter kiezen voor alleen een persbericht in zoveel mogelijk kranten en blaadjes. Op deze manier komt je informatie ook op veel plaatsen en je hoeft er heel wat minder moeite voor te doen.

Pamflet of folder

- Voordeel.

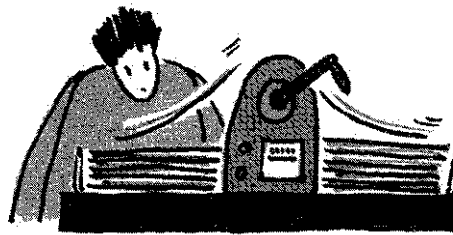
Ze zijn simpel en goedkoop te maken met behulp van een stencilapparaat of printer.
- Nadeel.

Het kan aardig wat tijd kosten omdat je er veel van nodig hebt en omdat ze allemaal verspreid moeten worden.
- Verspreiding.

Je kunt de folders huis aan huis in de brievenbussen stoppen. Je kunt ze ook uitdelen in winkelcentra, op de markt, op straat aan bezoekers van uitkeringsgerechtigden instanties, al naar gelang het onderwerp. Als je maar in de gaten houdt voor welke mensen de informatie bedoeld is, en waar je die mensen kunt tegenkomen.
- Inhoud.
 - Naam, adres en telefoonnummer van je organisatie.
 - Aankondiging van de activiteit in grote duidelijke letters.
 - Plaats, dag en tijd waarop de activiteit plaatsvindt.
 - Bijzonderheden zoals kinderopvang, enzovoort.
 - Eventueel heel in het kort wat je over de activiteit te vertellen hebt.
- Uiterlijk.

- A-4 of A-3 formaat met als blikvanger grote duidelijke letters, een tekening of foto.

- simpel met stencilapparaat -



Het affiche

- Voordeel.
Het is een goede opvallende manier van aandacht vragen.
- Nadeel.
Je hebt vaak veel exemplaren nodig en de verspreiding kost veel tijd. Het kan ook nogal wat geld kosten, vooral als je het laat drukken.
- Verspreiding.
Hang ze op plaatsen waar veel mensen langskomen; bibliotheken, winkels, wachtkamers, enzovoort.
- Inhoud.
 - Naam, adres, telefoonnummer van je organisatie.
 - Aankondiging van de activiteit in grote duidelijke letters.
 - Plaats, dag en tijd waarop de activiteit plaatsvindt.
 - Bijzonderheden zoals kinderopvang, enzovoort.
 - Eventueel heel in het kort wat je over de activiteit te vertellen hebt.
- Uiterlijk.
A-4 of A3 formaat, briefformaat of dubbel briefformaat. Houd het overzichtelijk en gebruik niet teveel tekst. De belangrijkste mededeling moet de fietser of voetganger in het voorbijgaan opvallen. Gebruik ook hier grote letters en zo mogelijk een tekst ondersteunende tekening of foto.



Het affiche

Het persbericht

Hierbij een wat uitgebreidere behandeling omdat je deze vorm in de praktijk het meest zult gebruiken.

- Wat is een persbericht.
Een persbericht is een bericht dat door jezelf wordt gemaakt. Je schrijft zelf op wat je vertellen wilt, brengt het bij de media en zij brengen het vervolgens naar buiten. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld het interview waarbij jij mondeling de informatie doorgeeft, een journalist de belangrijke punten eruit zoekt en die publiceert. Als een persbericht goed in elkaar zit, gebeurt het vaak dat er bij de krant niets aan de inhoud wordt veranderd. Ga daar echter nooit bij voorbaat van uit, men kan er altijd nog dingen aan veranderen.
- Wanneer een persbericht.

Een persbericht kun je haast altijd gebruiken, wat je ook te vertellen hebt. Je kunt er gebruik van maken als je een belangrijk besluit wilt meedelen, een voorlichtingsbijeenkomst of een spreekuur wilt aankondigen of achtergrond informatie wilt geven, maar ook als je een actie of zelfs een geheime actie wilt bekendmaken. Alleen geldt bij een geheime actie en soms ook voor een actie, dat je je persbericht onder embargo kunt afgeven of opsturen naar de media. Onder embargo betekent dat de media het bericht pas mogen uitsturen op een door jou bepaalde tijd.

- **Waarom een persbericht.**

Gewoon omdat het een goed middel is. Als je het goed doet, wat wel wat tijd en aandacht vraagt, geeft het veel voordelen:

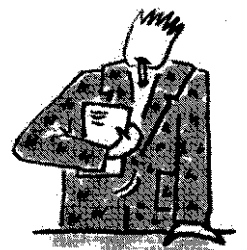
- Het is zo goed als gratis. Het kost je alleen wat tijd, papier, inkt en misschien een envelop en een postzegel.
- Je zet zelf zwart op wit wat je kwijt wilt en je bent niet afhankelijk van wat een ander (journalist) als nieuws onthoudt over wat je hebt verteld.
- Je wordt gedwongen om de hoofdzaken van een belangrijke activiteit op een rijtje te zetten. Handig voor je zelf en voor andere mensen in jouw club. Denk hierbij maar eens aan de vergaderaars, de onderhandelaars en aan de mensen die aan de telefoon zitten.
- Als het persbericht goed gemaakt is, is het gemakkelijk te lezen en overzichtelijke informatie voor ieder mens in- en buiten je organisatie.
- Het is prettig voor de media. Ze zien in één oogopslag waar het om gaat en zullen eerder geïnteresseerd zijn omdat het ze niet veel tijd kost.



- de journalist
wordt
nieuwsgierig -

Hoe je een persbericht geplaatst krijgt

- Om een persbericht geplaatst te krijgen zijn twee dingen zeer belangrijk:
 - Het uiterlijk van het persbericht moet er voor de journalist die het op zijn bureau krijgt zo aantrekkelijk uitzien, dat hij of zij nieuwsgierig wordt naar de inhoud.
 - De inhoud van het bericht moet nieuws bevatten want alleen daarin is men bij de media geïnteresseerd.
- Om het zo goed mogelijk te doen volgen we nu de weg van ons persbericht.
 - Een journalist vindt jouw bericht tussen de stapel andere berichten op zijn bureau. Het moet dan al meteen opvallen door netheid. Dus moet je persbericht bijvoorbeeld niet met de hand geschreven zijn, maar foutloos getypt en overzichtelijk zijn ingedeeld.
 - De journalist kijkt meteen waar het persbericht vandaan komt, van wie het is. Zet daarom meteen links bovenaan de naam, het adres en het telefoonnummer van je organisatie.



- waar komt
het vandaan -

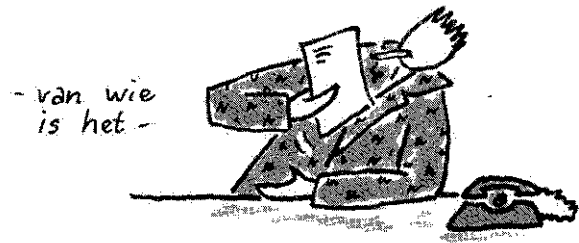
- De journalist zal zo snel mogelijk willen weten waar het bericht over gaat. Zorg er als volgt voor dat hij of zij daar zo snel mogelijk achter komt.
 - Dat doe je door je bericht van een duidelijke kop te voorzien die zegt waar je bericht over gaat.
 - Zet vervolgens in de eerste twee zinnen wat er precies gaat gebeuren of wat er gebeurd is, waar het plaatsvindt of plaats gevonden heeft, wanneer het gaat gebeuren of wanneer het gebeurd is, op welke dag, welke datum, welk uur, en waarom het gebeuren gaat plaatsvinden of plaats gevonden heeft.
- Als de journalist de eerste gegevens interessant vindt en geschikt voor publicatie zal hij/zij zeker verder lezen en er wat mee willen doen. Om dit te bevorderen is het handig je aan de volgende regels te houden.
 - Type de tekst met anderhalve spatie tussen de regels.
 - Laat aan beide zijden van de tekst een behoorlijk stuk onbeschreven zodat men er gemakkelijk wat gegevens (voor de drukkerij bijvoorbeeld) naast kan zetten.
 - Type altijd alleen maar aan één kant van het papier. Als je meer dan een blaadje nodig hebt voor je bericht, neem dan een nieuw velletje papier.
 - Verbind de blaadjes niet aan elkaar met een paperclip, maar niet ze aan elkaar vast.
 - Geef ieder blad een nummer. Goed is om er ook een trefwoord naast te zetten. Bijvoorbeeld: WW 1 – WW 2 – enzovoort.
 - Zet onder aan pagina 1: "Wordt vervolgt".
 - Zet circa drie regels onder de volledige tekst: "Einde bericht".
 - Breek geen zinnen af aan het eind van een pagina, dit kan verwarring geven en tot fouten leiden.

Om het persbericht op tijd geplaatst te krijgen is het soms goed om nadat je je bericht naar de krant hebt gestuurd, ook nog even te bellen. Je kunt ze dan vertellen wat jouw wensen zijn ten aanzien van de dag waarop je bericht geplaatst moet zijn. Bel altijd op een redelijke tijd – bijvoorbeeld 's morgens – zodat ze tijd hebben om naar je te luisteren en om eventueel maatregelen te kunnen treffen.

Hoe je een persbericht aanbied

- Het beste is je bericht persoonlijk bij de krant te gaan brengen en te overhandigen aan de journalist die gespecialiseerd is in het onderwerp waar jouw persbericht over gaat. Zulke speciale onderwerpen zijn onder andere: Sociaal economische zaken, politiek, onderwijs, gezondheidszorg, acties en woningbouw.
- Nog beter is als er een persoon uit de organisatie persoonlijk contact met de krant onderhoudt. Deze is dan meteen de aangewezen persoon om het bericht te gaan brengen.
- Natuurlijk kun je je bericht ook gewoon opsturen naar de krant. Belangrijk is wel dat je weet op welke dag en op welk uur je bericht uiterlijk binnen moet zijn om het op tijd geplaatst te krijgen. Als vandaag in de krant komt

te staan dat je vanochtend een voorlichtingsochtend organiseerde, heeft het bericht totaal geen zin meer.



PUBLICITEIT MAKEN DOOR PRATEN

Wat er allemaal komt kijken bij een interview met de krant, de radio of televisie is verschrikkelijk veel. In het bedrijfsleven en in de politiek worden er heel wat cursussen aan geweid en boeken zijn er over vol geschreven. Het zal je duidelijk zijn dat ik in dit boek je dus lang niet alles zal kunnen vertellen wat je nodig hebt. Hoe je omgaat met radio en televisie sla ik over omdat je er heel veel over moet weten om het goed te doen. Een tweede reden is dat het niet vaak voorkomt en je dus ook de kans niet krijgt om er in geoefend te raken. Iets anders is het interview met de krant. Dit komt in onze organisaties nogal eens voor en met wat regels in de hand zul je in staat zijn het steeds beter onder de knie te krijgen.

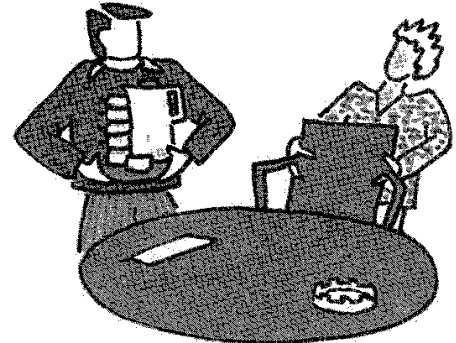
Het interview met de krant

Telkens als er wat bijzonders te melden is vanuit je club kun je een journalist van een plaatselijk blad uitnodigen voor een gesprek. Je moet dan natuurlijk wel echt iets te vertellen hebben anders zie je zo'n man of vrouw niet gauw meer terug. Het kan ook gebeuren dat je door de pers zelf benaderd wordt voor een interview. Hoe je met zo'n gesprek omgaat, zal ik je vertellen.

- Bereid je goed voor.
 - Nodig nooit iemand van de krant uit voor je het gesprek degelijk hebt voorbereid.
 - Bereid het gesprek voor met een paar mensen, drie bijvoorbeeld, die ook in staat en bereid zijn bij het gesprek met de journalist aanwezig te zijn. Het is goed als een van de drie de zorg voor de organisatie van het geheel op zich neemt.
- Een goede voorbereiding bestaat uit:
 - Het helder hebben van wat je precies in de krant wilt hebben.
 - Het met elkaar doorspreken daarvan totdat alles voor jullie alle drie helemaal duidelijk is.
 - Het op papier zetten van alle punten die in het gesprek aan de orde moeten komen. Het verdelen van de punten onderling zodat

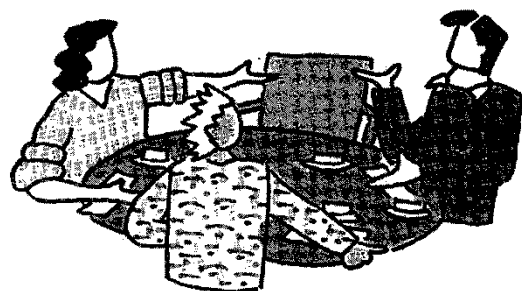


- iedere deelnemer aan het gesprek een stuk van het geheel voor zijn/haar rekening kan nemen.
- Het vaststellen van de volgorde zodat het een logisch opeenvolgend verhaal wordt.
 - Het maken van een afspraak dat ieder zijn/haar woordje doet en dat de anderen pas inspringen als iemand gaat haperen of op een andere manier laat merken dat hij/zij hulp nodig heeft.
 - Het afspreken wie de leiding neemt bij het gesprek.
- Wat duidelijk afgesproken moet worden met de journalist.
 - Waar het gesprek zal plaatsvinden en wanneer, op welke tijd. Maak deze afspraken in overleg met de journalist, houd ook rekening met zijn/haar wensen.
 - Waar het gesprek precies over zal gaan en waarom het gesprek gehouden moet worden.
 - Wie er bij het gesprek aanwezig zullen zijn.
 - Zorg voor een rustige praat-plaats.
 - Zo'n plaats waarbij je niet bang hoeft te zijn dat Jan en Alleman zich in het voorbijgaan zich met het gesprek gaan bemoeien. Als dat wel kan gebeuren, bestaat de kans dat je het geheel niet meer in de hand kunt houden en er heel andere dingen in de krant komen dan de bedoeling was.
 - Ontvang de journalist op een ongedwongen, leuke manier.
 - Spreek met iemand af om voor koffie en thee te zorgen zodat je daar zelf geen omkijken naar hebt.
 - Denk er aan dat de journalist waarschijnlijk graag aan een tafeltje wil zitten om gemakkelijk te kunnen schrijven.
 - Het interview zelf
 - Zorg dat je op tijd aanwezig bent.
 - Ontvang de journalist vriendelijk. Biedt iets te drinken aan. Begin meteen en verleuter geen tijd met kletspraatjes.
 - Zorg dat je eventuele achtergrondinformatie bij de hand hebt zodat je niet na een vraag van de journalist tijdens het gesprek weg hoeft om van alles op te zoeken.
 - Vertel zo kort en zakelijk mogelijk je verhaal en je mening daarover. Houd je aan de afspraken die je van te voren met elkaar hebt gemaakt.
 - Denk bij iedere vraag van de journalist eerst goed na voor je antwoord geeft. Degene die de leiding heeft kan een beetje in de gaten houden wie op welke vraag het beste antwoord kan geven.
 - Val elkaar niet aan of af als iemand een antwoord geeft dat ietwat ongelukkig overkomt. Probeer het gewoon vriendelijk en beslist weer recht



- zorg goed voor je journalist -

- te buigen. Maar let op: het is wel ieders verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat onjuistheden uit de weg zijn geruimd voor de journalist vertrekt.
- Houd de tijd in de gaten. Als je probeert het gesprek kort, duidelijk en zakelijk te houden is de kans het kleinst dat iemand dingen gaat zeggen die door de journalist worden opgepakt en gepubliceerd terwijl dat niet jullie bedoeling was.
 - Blijf van het begin tot het eind van het gesprek serieus bij de zaak en blijf te allen tijde rustig.
 - Stel: er worden vragen gesteld die onduidelijk zijn. Vraag dan of ze kunnen worden uitgelegd voor je per ongeluk een onjuist antwoord geeft.
 - Stel dat je merkt dat de journalist een verkeerde voorstelling van zaken heeft. Maak hem of haar dan onmiddellijk duidelijk dat hij/zij verkeerd zit en leg uit waarom.
 - Houd met elkaar in de gaten of je niets belangrijks vergeet.
 - Spreek voor de journalist verdwijnt eventueel de volgende dingen met hem of haar af:
 - Of je het interview mag lezen voor het gepubliceerd wordt.
 - Wie- waar- wanneer door de journalist benaderd kan worden voor eventuele nadere informatie.
 - Wanneer het interview geplaatst gaat worden.
- Achteraf
 - Je kunt samen achteraf het gesprek nog eens rustig de revue laten passeren.
 - Bewaar de punten van het gesprek op een speciale plaats in een ordner. Als het interview in de krant heeft gestaan kun je nog eens precies bekijken wat er wel en wat er niet is opgenomen. Dit is bijzonder leerzaam voor een volgende keer. Misschien moet je het dan anders aanpakken. Je weet maar nooit.
 - Als het interview geplaatst is, bewaar dat dan ook in je archief.
 - Is het interview heel anders uitgevallen dan je verwacht had, word dan niet meteen kwaad maar bespreek het samen. Neem contact op met de betreffende journalist en vraag ernaar.
 - Vergeet niet verslag te doen in de eerstvolgende vergadering van je organisatie. Alle medewerkers hebben recht op de informatie.
 - Bedenk dat iedere activiteit weer een leerpunt voor de volgende keer zal zijn. Het is dan ook goed om een nabespreking te houden en eens te bekijken wat goed ging en wat niet. Zet deze punten voor een volgende keer op papier. Als niet jij maar iemand anders deze klus dan moet klaren, dan weet die ook hoe het werkt.

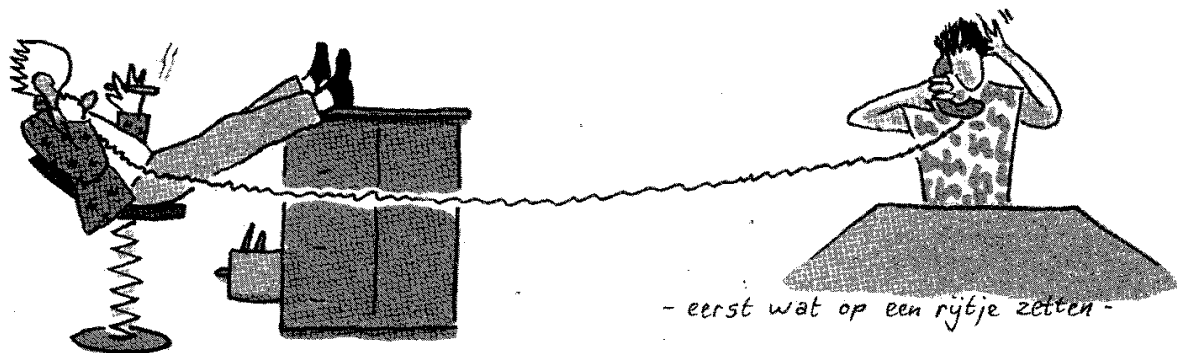


- nabespreking van het interview-

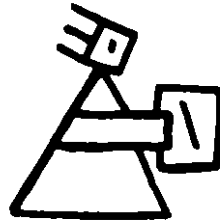
Telefonisch reageren

Soms gebeurt het dat je door een journalist van een krant, televisie of radio onverwacht en onvoorbereid wordt opgebeld. Men vraagt je bijvoorbeeld om informatie of om een reactie.

- Wees alert als dat je overkomt.
- Je wordt namelijk op deze manier door de vraag overvallen en je hebt je niet de gelegenheid gekregen om je op een goed antwoord voor te bereiden.
- Het beste is om op zo'n vraag niet meteen in te gaan.
- Vraag de journalist je over 10 minuten terug te bellen.
- Gebruik die tijd om je geestelijk voor te bereiden, eventueel voor een snel overlegje en zet wat steekwoorden op een lijstje.



GOUDEN REGELS bij het maken van publiciteit



- Geef de plaatselijke krant de primeur van echt nieuws. Dat is goed voor de onderlinge relatie.
- Kies vooral als je weinig geld hebt voor een persbericht en stuur het naar alle bladen. Vergeet daarbij vooral de gratis huis aan huisbladen niet.
- Let goed op naar wie je een bericht stuurt. Heb je de goede krant op het oog? Het ware adres? De juiste redactie en afdeling?
- Zorg ervoor dat je persbericht volledig is. Het moet voorzien zijn van de juiste datum, naam, adres en telefoonnummer van de organisatie.
- Bereid je gezamenlijk goed voor op hoe je de publiciteit gaat aanpakken maar ook wat de publiciteit voor effect kan hebben.
- Val elkaar niet aan of af maar steun elkaar bij het maken van een goed stuk publiciteit.
- Ga goed met de gegevens om zodat er leerzaam materiaal ontstaat voor de gehele organisatie.

