

1

- Bereid het gesprek goed voor!
- Goedemorgen/middag, mijn naam is ... van ...
- Ik bel u over uw aanvraag / zienswijze / klacht / bezwaarschrift.

2

- Bel ik u nu gelegen?

3

- Ik heb uw aanvraag / zienswijze / klacht / bezwaarschrift ontvangen op ... en ik heb het gelezen.

4

- Ik wil graag samen met u bespreken wat de beste behandeling is van uw aanvraag/zienswijze/klacht/bezwaar.
- Wilt u mij vertellen wat er speelt?

Stap 2: Luisteren - samenvatten - doorvragen

1

- Speelt er nog meer? Wat betekent dit voor u?
- Wat is er voor u belangrijk? Wat het belangrijkste?
- Stel dat u gelijk krijgt, is dan alles opgelost?
- Stel dat u geen gelijk krijgt, wat betekent dat dan voor u?
- Ziet u nog ruimte om eruit te komen?

2

- Heeft u vragen aan mij?

3

- Wat wilt u met uw aanvraag/zienswijze/klacht/bezwaarschrift bereiken?
- Hoe zou u uw aanvraag/zienswijze/klacht/bezwaarschrift bij voorkeur behandeld willen zien?
- Bent u bereid om in een informeel gesprek het probleem te bespreken?
- Zo ja, hoe zou dat eruit zien?

4

- Is het goed dat ik u nu nog wat meer vertel over de verdere procedure? (uitleg geven over vervolg)

Stap 3: Afspraak maken en bedanken

1

- Ik zet nog even kort op een rij waarover we gesproken hebben.
- We hebben afgesproken dat ik ...
- En u gaat ...

2

- Wanneer kan ik u het beste terugbellen hierover? Op welk tijdstip?

3

- Heeft u nog vragen aan mij?

4

- U hebt gesproken met ... van ...
- Ik ben te bereiken op nummer: ...
- Ik wil u graag bedanken voor dit gesprek.

De wijzer