

Informele aanpak voor klachtbehandelaars politie

- 1 Wie zijn partij? Wie bel je eerst?
- 2 Wat is het doel van het gesprek?
- 3 Welke emoties herken/verwacht je? Bij de klager, beklagde en bij jezelf.
- 4 Welke open vragen kun je stellen?
- 5 Wat kan er wél?
- 6 Met welke minimale afspraken sluit je het gesprek af?
- 7 Hoe sluit je af / beëindig je het gesprek?

MEDIATIONVAARDIGHEDEN

*Ik ben een OEN, ik gebruik LSD en mijn naam is ANNA.*

**OEN:** Open, Eerlijk, Nieuwsgierig (houding en gedrag).

**LSD:** Luisteren, Samenvatten, Doorvragen (communicatieve vaardigheden).

**ANNA:** Altijd Navragen, Nooit Aannemen.



- 1 Wie zijn partij? Wie moeten en wie mogen aan het gesprek deelnemen?
- 2 Wat is het doel van het bemiddelingsgesprek?
- 3 Welke emoties herken/verwacht je? Bij de klager, beklagde en bij jezelf.
- 4 Welke open vragen kun je stellen?
- 5 Wat kan er wél?
- 6 Met welke minimale afspraken sluit je het bemiddelingsgesprek af?
- 7 Hoe sluit je af / beëindig je het gesprek?

EN

- 8 Welke setting kies je?
  - Locatie / ruimte / tafelschikking
  - Wel/geen uniform
  - Hoe komen partijen binnen? Wie zit er al / tegelijk?
- 9 Gesprek zelf:
  - Rol van de procesbegeleider?
  - Welke spelregels gelden er?
  - Agenda? Thema's, klachtpunten inventariseren.
  - Hoe ga je de afspraken vastleggen?

Administratieve lastenvermindering professionals

- 1 Welkom - wie is wie / tutoyeren?
- 2 Doel (check!)
- 3 Toelichten rol bemiddelaar
  - onafhankelijk en neutraal
  - regie
- 4 Checken commitment
- 5 Spelregels & tijdsduur
- START
- 6 Wie van u wil in het kort vertellen wat er speelt? Dan SAMENVATTEN.
- 7 Opstellen bespreeklijst, thema's, agenda, klachtpunten.
- 8 Van Standpunten naar Belangen.
- 9 Onderhandelen over belangen.
- 10 Oplossingsrichtingen / oplossingen.
- 11 Afspraken vastleggen /gespreksverslag.
- 12 Afsluiting / bedanken.