



# Wat moet de ander doen om bij jou iets te bereiken?

Jacqueline Soree en Carlijn van Dijk

---



Belastingdienst

**jaeger** ADVOCATEN  
BELASTING  
KUNDIGEN

# “Bejegenen”

Van Dale:

be·je·ge·nen (*bejegende, heeft bejegend*)**1** zich op een bep. manier tegen iem. of iets gedragen: *iem. onheus bejegenen*

# Wat gaan wij doen?

- Uit de wandelgangen: wat moet de ander bij jou (niet) doen om iets te bereiken?
- Communiceren moet je leren!
- Stellingen

**COMMUNICATIE  
SPECIALIST**

**MIJN MOEDER  
NA TWEE GLAZEN  
WIJN**

*Loesje*

Postbus 1045 6801 BA Arnhem [www.loesje.nl](http://www.loesje.nl)

# Wat moet de ander niet doen?

## Enkele kreten vanuit de Belastingdienst

- Zich beledigend uitlaten;
- Beschuldigen;
- Verschuilen achter de klant;
- Niet of heel traag reageren;
- Niet meebewegen of meedenken;
- Jou citeren terwijl je dat niet hebt gezegd, althans niet in die context.

# Wat moet de ander niet doen?

## Enkele kreten van leden van de NVAB

- Zonder uitleg “nee” (blijven) roepen;
- Jou vereenzelvigen met de client;
- Toezeggingen niet nakomen;
- Standpunt blijven herhalen om maar gelijk te krijgen;
- Het systeem belangrijker vinden dan de beginselen van behoorlijk bestuur;
- Niet of uiterst traag reageren;
- Inspecteurs die dreigen met teksten als “als we zo gaan spelen, gooi ik het over de schutting bij de OvJ”.

# Wat moet de ander doen om bij jou iets te bereiken?

## Enkele kreten vanuit de Belastingdienst

- Lekker op de inhoud, niet op de formeelrechtelijke regels;
- Met een goed onderbouwd voorstel komen;
- Open communiceren;
- Je kunnen verplaatsen in de (argumenten van de) ander;
- Zoeken naar een gezamenlijk doel of belang;
- Meedenken.

# Wat moet de ander doen om bij jou iets te bereiken?

## Enkele kreten van leden van de NVAB

- Vriendelijk zijn;
- Meewerken;
- Meedenken;
- Luisteren en laten zien bereid te zijn jouw standpunt aan te horen;
- Subtiel op het fatsoen inspelen.

# Communiceren moet je leren!

- Flexibiliteit
- Open houding
- Non-verbale communicatie

## Oefening:

- “En” in plaats van “maar”

[Filmpje](#)





# Stelling 1

**De Belastingdienst moet een lijst met aanspreekpunten publiceren**

**Communicatietip:**

**“En” in plaats van “maar”**

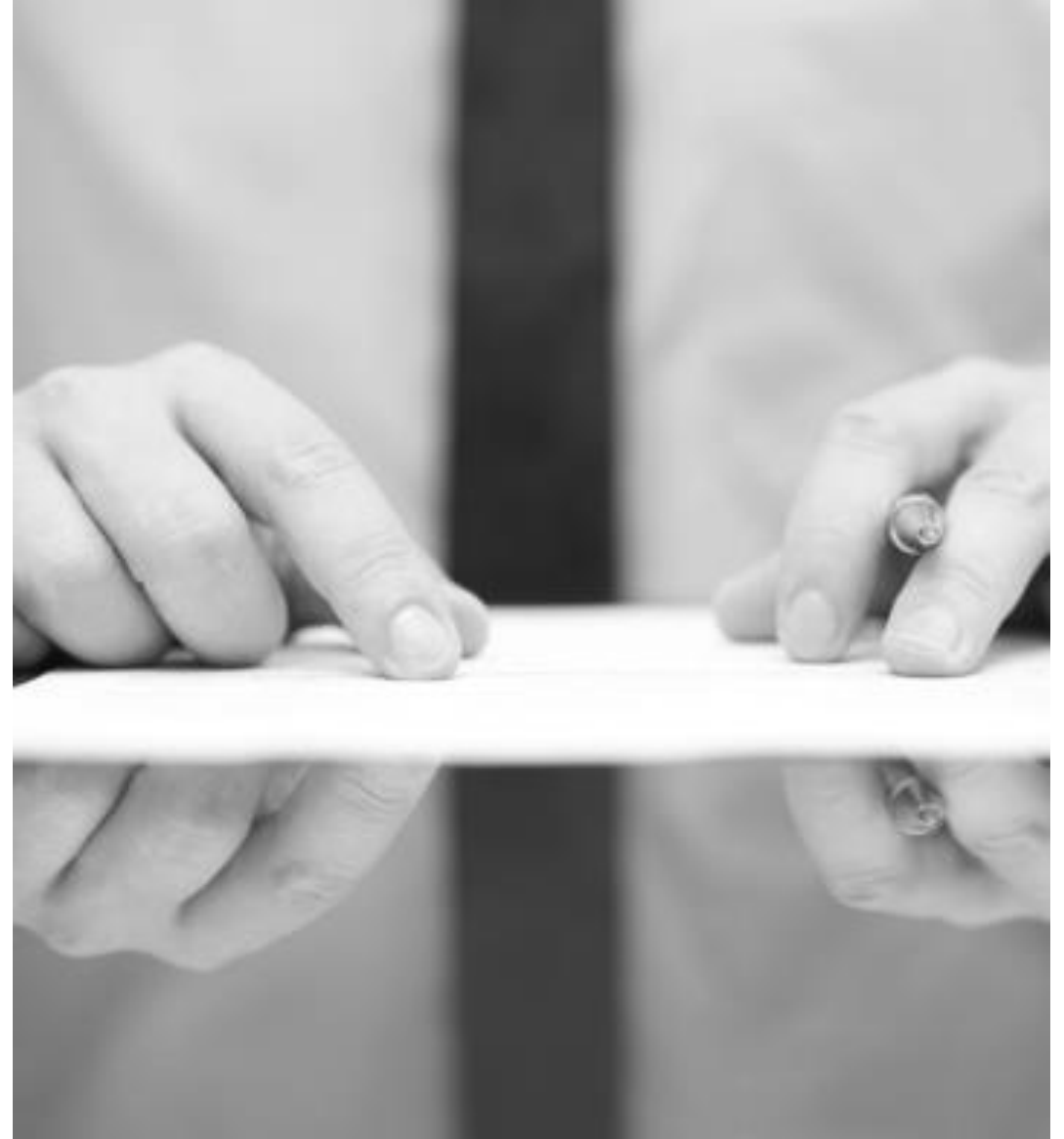


## **Stelling 2**

**Communicatie is dé  
bepalende factor in het  
verloop van een dossier**

**Communicatietip:**

**“En” in plaats van “maar”**



**NB: Een vervelende inspecteur/NVAB'er is geweldig voor je hersenen!**

**WAAROM  
MOEILIK DOEN  
ALS  
HET SAMEN KAN**

*Loesje*

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768