

Bijlage 2 – Trainingssegment 6: Mondelinge en schriftelijke vaardigheden

Mondelinge en schriftelijke vaardigheden zijn de basis van de werkzaamheden van iedere Belastingdienst-medewerker.

Dit trainingssegment omvat het ontwikkelen, actualiseren en uitvoeren van een breed aanbod van modules/trainingen op het terrein van sociale en communicatieve (basis)vaardigheden voor diverse doelgroepen van de Belastingdienst.

Perceel 6.1: Presentatievaardigheden

Voor een groep staan en een presentatie geven brengt voor veel medewerkers spanning met zich mee. In dit perceel leren medewerkers hoe ze met meer zelfvertrouwen een presentatie kunnen geven en krijgen ze tips hoe ze doelgericht informatie kunnen overbrengen.

Trainingsprofiel 6.1.1: Presenteren

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- weten hoe zij doelgericht hun boodschap of informatie over kunnen brengen.
- weten hoe zij toehoorders kunnen boeien en engageren, ook wanneer zij online een presentatie geven.
- oefenen met vaardigheden om een effectieve presentatie op te bouwen in voorbereiding, structuur en uitvoering.
- zijn zich er bewust van hoe ze de presentatie kunnen afstemmen op de ontvanger qua inhoud, stijl, dynamiek en interactiviteit.
- begrijpen hoe ze met hun publiek de verbinding en de dialoog aan kunnen gaan.
- zijn zich bewust van hun stemgebruik, formulering en non-verbale taal ten einde de boodschap optimaal over de vloer te krijgen.
- weten hoe ze doeltreffend gebruik maken van audiovisuele middelen.
- weten hoe ze beter kunnen omgaan met zenuwen.

Perceel 6.2: Effectief communiceren

Dit perceel is bestemd voor iedereen die meer inzicht wil krijgen in de effectiviteit van de eigen communicatie en deze wil versterken. Het gaat hierbij niet alleen om basis mondelinge en schriftelijke communicatie maar ook om klantgericht, professioneel zakelijk telefonisch contact.

Trainingsprofiel 6.2.1: Effectief communiceren basis

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- hebben meer inzicht in hun manier van communiceren en in die van anderen.
- weten hoe ze daadkrachtiger en effectiever kunnen communiceren.
- weten hoe ze effectief om kunnen gaan met weerstand en spanning.
- bepalen vooraf het doel en het gewenste resultaat van hun gesprekken en schakelen, waar nodig, effectief op belangen, relatie en procedures.
- weten hoe ze hun boodschap helder over kunnen brengen en hoe ze effectief de boodschap van hun gesprekspartner kunnen ontvangen.
- kennen hun eigen voorkeursstijl en zijn zich er bewust van dat ze situationeel en contextueel zo nodig over kunnen schakelen op een andere, meer effectieve stijl.
- weten hoe zij effectief aan kunnen sluiten bij, en daadwerkelijk contact kunnen maken met hun gesprekspartner(s).
- weten hoe ze in gesprekken het door hun vooraf beoogde effect en maximaal haalbare resultaat kunnen bereiken.

Trainingsprofiel 6.2.2: Effectief communiceren verdieping

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 2-3 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- hebben inzicht in de manieren van communiceren en de wijze waarop hun communicatie effect heeft op relaties en resultaat.
- zijn in staat hun communicatie af te stemmen op gewenst doel en resultaat.
- geven en ontvangen op effectieve wijze feedback.
- herkennen en hanteren fasering en structuur in hun gesprekken.
- hebben hun eigen sterktes en zwaktes bij gespreksvoering in kaart.
- kennen hun eigen voorkeursstijl en zijn in staat waar nodig een andere stijl in te zetten.
- passen waar nodig meta-communicatie toe.
- kunnen schakelen op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- voeren regie op het verloop en resultaat van hun gesprekken.
- zijn in staat om belemmerende overtuigingen te parkeren.
- verwerken de waarden van de organisatie en zichzelf in hun communicatie.

Trainingsprofiel 6.2.3: Klantgericht werken en communiceren

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

De focus is deze training ligt op contact met externe partijen waaronder belastingplichtigen.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- communiceren persoonlijk, open, efficiënt en effectief met klanten.

- hebben inzicht in hun manier van communiceren en het effect op anderen.
- kunnen zich inleven in de klant en zijn verwachtingen.
- gaan beter om met lastige klantsituaties.
- maken gebruik van luisteren, samenvatten en doorvragen voor het gericht interpreteren van informatie om adequaat en correct te kunnen handelen.
- beheersen sturings- en beïnvloedingstechnieken voor regie in het gesprek:
 - Basis emoties, achterliggende behoeften én non-verbale communicatie worden opgefrist.
 - beheersen verfijnde gespreks- en luistervaardigheden voor de vraag achter de vraag
 - beheersen verfijnde gespreks- en luistervaardigheden voor het tonen van empathie

Perceel 6.3: feedback geven en ontvangen

Feedback is onmisbaar als je met andere samenwerkt. Je moet elkaar zo nu en dan kunnen zeggen dat het werk van de ander niet in orde is of juist heel erg goed is. Zo kan je elkaar bijsturen.

In dit perceel leren medewerkers van de Belastingdienst hoe ze deze feedback het beste kunnen geven, maar ook hoe ze met gekregen feedback om kunnen gaan.

Trainingsprofiel 6.3.1: feedback geven en ontvangen

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 0,5-1 dag

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- geven en ontvangen feedback op een zorgvuldige manier, daardoor kunnen ze beter omgaan met lastige situaties, zoals met kritiek ontvangen en met conflicten.
- hebben beter inzicht in hun manier van communiceren en het effect op anderen.

Perceel 6.4: Storytelling

Storytelling is de vorm waarin mensen van nature communiceren. Verhalen zijn een krachtig en effectief communicatiemiddel om mensen te verbinden. In dit perceel leren deelnemers hoe ze hun verhaal en daardoor hun boodschap het beste over kunnen brengen.

Trainingsprofiel 6.4.1: Storytelling

Doelgroep: Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Dit Trainingsprofiel is bestemd voor iedereen die wil leren om een verhaal in te zetten als middel om anderen in beweging te brengen, te motiveren of reputatieverbetering te veroorzaken.

Tijdsindicatie: 1-3 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- leren welke elementen een goed verhaal bevat en welke verteltechnieken er zijn.
- weten hoe je thema's kunt koppelen aan een persoonlijk verhaal, waardoor het verhaal zakelijk inzetbaar wordt.
- krijgen handvatten waarmee ze hun verhaal meer kleur, geur en smaak geven.
- leren door zelf te doen en daarop feedback te krijgen.
- leren door naar anderen te kijken.

- maken kennis met hun persoonlijke vertelkracht en de reikwijdte van het veelzijdige instrument storytelling.
- leren hoe je door storytelling publiek enthousiast kunt maken en kunt motiveren.
- weten hoe je de betrokkenheid van het publiek kunt vergroten.

Perceel 6.5: Telefoneren

Professioneel contact aan de telefoon is zeer belangrijk voor de beeldvorming van een organisatie.

In dit perceel leren deelnemers zakelijker en klantgerichter te telefoneren.

Trainingsprofiel 6.5.1: Telefoneren

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn zich bewust van de impact van hun telefoongesprekken.
- zijn bekend met etiquette en protocol.
- hebben vat en invloed op het resultaat van hun telefoongesprekken.
- nemen en houden de regie tijdens de telefonische interactie.
- telefoneren professioneel, klant- en resultaatgericht.
- kunnen omgaan met breedsprakigheid, weerstand en lastige situaties.
- voorkomen escalaties en begrenzen zich waar nodig op professionele wijze.
- passen tijdens hun telefoongesprekken effectief klantgerichtheid en klantvriendelijkheid toe.
- het voeren van een telefoongesprek kost de deelnemers minder moeite.
- hebben geoefend met lastige situaties uit eigen praktijk.

Perceel 6.6: Effectief vergaderen

In de Belastingdienst wordt heel wat vergaderd. Maar hoe doe je dit nu het meest efficiënt? En wat doe je als er weerstand plaatsvindt in het overleg? Daar leren de deelnemers in dit perceel meer over.

Trainingsprofiel 6.6.1: Effectief vergaderen

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn zich bewust van hun invloed op het verloop en resultaat van de vergadering.
- kunnen vergaderpartners effectief sturen, beïnvloeden en overtuigen.
- hebben een toegenomen besluitvaardigheid
- beheersen het voorbereiden en contracteren van de vergadering en sturen het proces en resultaat op effectieve wijze.

- formuleren helder en authentiek in hun eigen stijl.
- argumenteren krachtig en met overtuiging.
- schakelen situationeel van communicatieniveau.
- bewaken de energie en de efficiency van de vergadering.
- kennen de procedures en rollen van een effectieve vergadering.
- zijn in staat mensen te verbinden en te engageren.
- gaan effectief om met weerstand en conflicten.
- kunnen creatieve elementen inbrengen in vergaderingen.
- hebben geoefend met lastige situaties uit de eigen praktijk.
- weten hoe ze effectief online kunnen vergaderen.

Perceel 6.8: Nederlandse spelling en grammatica

Dit perceel is bedoeld voor mensen die Nederlands als eerste taal beheersen. In onderstaande Trainingsprofielen wordt de kennis van de Nederlandse spelling- en grammaticaregels van deelnemers opgefrist.

Trainingsprofiel 6.8.1: Nederlandse spelling en grammatica

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- kennen de spelling- en grammaticaregels.
- kennen het verschil tussen oude en nieuwe spelling.
- kennen de werkwoordspelling.
- kennen de spelling van Engelse werkwoorden.
- kennen het gebruik van hoofdletters.
- kennen het gebruik van populaire leestekens.
- weten of woorden los, aan elkaar of met een streepje horen.
- kennen meervouden met een trema.
- kennen de regels voor de komma-s.
- kennen de regels voor de tussen-n en de tussen-s.
- kunnen tangconstructies en andere fouten in de zinsbouw vermijden.
- kennen de regels voor enkelvoud en meervoud.
- kunnen de juiste werkwoordstijden kiezen.

Perceel 6.9: Zakelijk schrijven

Dit perceel bestaat, behalve uit de basisvaardigheden van het schrijven van e-mails en brieven, uit schriftelijke vaardigheden voor verschillende doelgroepen. Onder zakelijk stuk kan o.a. worden verstaan: e-mail, brief en memo.

Trainingsprofiel 6.9.1: Zakelijk schrijven

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn zich bewust van de voorbereiding tot het schrijven van hun zakelijke stuk: zij kunnen hun doel en de doelgroep bepalen.
- kunnen de kernboodschap bepalen.
- kunnen informatie selecteren en ordenen.
- zijn zich bewust van de indeling van hun tekst en gebruiken een juiste opbouw.
- kunnen structuurmiddelen inzetten: alinea's, inleiding, titels en kopjes.
- weten hoe ze lezersgericht kunnen schrijven: ze verplaatsen zichzelf in de positie van hun lezer.
- weten hoe ze kort en bondig kunnen schrijven; ze laten overbodige informatie achterwege.
- weten hoe ze helder kunnen formuleren: ze gebruiken concreet taalgebruik, duidelijke zinsconstructies en passende zinslengte.
- zorgen voor een zakelijke toon.
- vatten informatie schriftelijk samen.
- zijn zich bewust van de lay-out van hun zakelijke stuk; zij presenteren de informatie overzichtelijk.

Trainingsprofiel 6.9.2: Zakelijk schrijven individueel

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

Tijdsindicatie: 6-10 uur

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Bij de individuele schrijftrainingen wordt de focus gelegd op de behoefte van de deelnemer.

De focus kan tijdens de sessie worden gelegd op:

- Helder en correct schrijven
- Klantgericht schrijven
- Begrijpelijk schrijven
- Brieven en e-mails schrijven
- Notuleren
- Structureren van informatie
- Argumenteren en overtuigen
- Artikelen schrijven
- Beleidsstukken schrijven
- Rapporteren
- Commercieel schrijven
- Piramideschrijven

We verwachten van een leverancier die deze individuele trainingen aan gaat bieden namens de Belastingdienst, dat deze ook op de hoogte is van de huisstijl van de Belastingdienst en deze mee neemt in de trainingen.

Trainingsprofiel 6.9.3: Beleid schrijven

Doelgroep: Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- zijn zich bewust van de rol van de beleidsstuk in het beleidsproces.
- houden rekening met de doelgroep: wie zijn de lezers en welke belangen hebben zij?

- weten hoe ze het doel, de centrale vraag en kernboodschap kunnen benadrukken in hun tekst.
- weten welke opbouw ze hun tekst kunnen geven: trechtervorm of piramidevorm.
- kunnen structuurmiddelen inzetten: alinea's, inleiding, titels en kopjes.
- formuleren begrijpelijk en correct.
- zetten stijlmiddelen in om de aandacht van de lezer vast te houden.
- weten welke argumenten zij aan kunnen dragen in hun beleidstekst.
- spelen in op de verschillende belangen van de doelgroep.
- zetten beeldtaal in.
- zijn zich bewust van de lay-out van hun zakelijke stuk; zij presenteren de informatie overzichtelijk.
- benoemen de argumenten voor en tegen hun advies.
- schrijven overtuigend en formuleren het advies begrijpelijk en aanvaardbaar.

Perceel 6.11: Notuleren

De taak van een notulist is om van een vergadering een ordelijke en relevante samenvatting te geven. Tijdens de vergadering komt het aan op goed luisteren en opschrijven wat voor alle deelnemers straks het belangrijkste is om te weten. In dit perceel leren deelnemers hoe ze het beste notulen kunnen maken.

Trainingsprofiel 6.11.1: Notuleren

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Tijdsindicatie: 1-2 dagen

Vorm:

- fysiek klassikaal: is verplicht
- online klassikaal: indien mogelijk

Leerdoelen

Deelnemers:

- nemen daadkrachtig deel aan de vergadering en vragen door bij onduidelijkheden.
- kunnen door gerichte luistertechnieken hoofd- van bijzaken onderscheiden.
- maken korte aantekeningen die ze later nog goed begrijpen.
- schrijven beknopte notulen die in toon, stijl en lengte naadloos aansluiten bij de vergadering.
- leren werken met verschillende notuleer-apps.

Trainingsprofiel 6.11.2: Notuleren e-learning

Doelgroep: Alle medewerkers van de Belastingdienst.

De training is een en dezelfde training, maar bedoeld voor twee afzonderlijke groepen medewerkers:

1. Medewerkers met MBO werk- en denkniveau of lager, indicatief tot en met schaal 8;
2. Medewerkers met minimaal HBO werk- en denkniveau, indicatief vanaf schaal 9.

Inschrijver biedt deze training aan voor de twee afzonderlijke niveaus, tenzij beide niveaus worden gefaciliteerd in één training.

Leerdoelen

Deelnemers:

- kunnen door gerichte luistertechnieken hoofd- van bijzaken onderscheiden.
- maken korte aantekeningen die ze later nog goed begrijpen.
- schrijven beknopte notulen die in toon, stijl en lengte naadloos aansluiten bij de vergadering.
- leren werken met verschillende notuleer-apps.