1. Thema conflict

Werken bij de Belastingdienst betekent werken met verschillende belangen en standpunten. Je kunt als medewerker te maken krijgen met klachten van en conflicten met burgers, collega's of andere samenwerkingspartijen. Soms is er sprake van emoties die hoog oplopen of zelfs (verbale) agressie.

In dit deelgebied vind je opleidingsaanbod over hoe je met dit soort situaties het beste om kunt gaan.

Dit thema bestaat uit de deelgebieden conflicthantering, omgaan met lastige situaties en agressie, mediationvaardigheden en klachtbehandeling.

1.1 Deelgebied conflicthantering

Waar mensen (samen)werken, kunnen conflicten ontstaan. Als een conflict op de goede manier wordt benaderd en gehanteerd, kan het een drijfveer vormen voor vernieuwing en verandering. Maar lang niet altijd eindigt een conflict met een positieve uitkomst voor alle betrokkenen. Een (potentieel) conflict herkennen en in goede banen leiden, lijkt een hele uitdaging maar het is een vaardigheid die goed is te ontwikkelen.

In dit deelgebied leren deelnemers meer over de verschillende fases van conflicthantering en krijgen ze inzicht in hun persoonlijke conflictstijl zodat ze hun conflictvaardigheden kunnen verbeteren.

Doelgroep:
Alle medewerkers en leidinggevenden, van starters tot gevorderden.

Trainingsprofiel conflicthantering

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- kenmerken en fases van conflictpreventie en conflicthantering onderscheiden.
- zich kwetsbaar opstellen en feedback geven en ontvangen.
- hun persoonlijke conflictstijl en hun gedrag bij conflicten herkennen.
- interveniëren vanuit verschillende invalshoeken in de dynamiek tussen de gesprekspartners.
- het gesprek effectief beïnvloeden zodat een dialoog tot stand komt.
- standpunten en belangen van elkaar onderscheiden en daar effectief mee omgaan- met het doel om effectief om te gaan met conflicten en conflicten te de-escaleren.
- een conflictdiagnose maken.
- Effectief omgaan met emoties en weerstand.

1.2 Deelgebied omgaan met lastige situaties

Medewerkers met klantcontact krijgen steeds vaker te maken met vormen van (verbale) agressie en suïcidedreiging. De Belastingdienst wil dat medewerkers hun taken en werkzaamheden kunnen uitvoeren in een veilige omgeving. Daarom geldt als norm: emotie mag, agressie niet.
De burger of ondernemer mag rekenen op adequate fiscale dienstverlening en een professionele houding van medewerkers. En als medewerker mag je van de burger of ondernemer verwachten dat deze respectvol handelt en geen grensoverschrijdend gedrag vertoont.

De weerbaarheidstrainingen zijn gericht op zelfkennis, de ander en diens situatie begrijpen, en tools die de deelnemers kunnen helpen om constructief om te gaan met lastige situaties.

in dit deelgebied leren de deelnemers de situatie juist in te schatten, oog te hebben voor hun eigen rol en zich weerbaarder op te stellen in het contact. Zij leren hoe zij door hun gedrag het gesprek en de situatie in de hand kunnen houden en de veiligheidsrisico's kunnen beperken.

Doelgroep:
Alle medewerkers en leidinggevenden, van starters tot gevorderden.

Trainingsprofiel: weerbaarheid aan de telefoon

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT) op hoofdlijnen beschrijven.
- een norm stellen wat acceptabel is en wat niet acceptabel is in het gedrag van de klant.
- beschrijven welke invloed hun eigen gedrag heeft op de klant.
- het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag beschrijven (onderverdeling in ABCD-gedrag) met mogelijke uiterlijke kenmerken en deze vormen herkennen in concrete situaties.
- persoonlijke en praktische handvatten hanteren met het doel de eigen spanning in specifieke situaties te verlagen.
- op hoofdlijnen beschrijven welke elementen van de telefoonsituatie van invloed kunnen zijn op het gesprek.

Trainingsprofiel weerbaarheid aan de balie

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT) op hoofdlijnen beschrijven.
- een norm stellen wat acceptabel is en wat niet acceptabel is in het gedrag van de klant.
- beschrijven welke invloed hun eigen gedrag en houding kan hebben op de klant.
- het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag beschrijven (onderverdeling in ABCD-gedrag) met mogelijke uiterlijke kenmerken en deze vormen herkennen in concrete situaties.
- Kan de handelingsmogelijkheden beschrijven bij dreigende situaties.
- persoonlijke en praktische handvatten hanteren met het doel de eigen spanning in specifieke situaties te verlagen.

Trainingsprofiel weerbaarheid voor medewerkers die op bezoek gaan bij burgers en bedrijven

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- de acht maatregelen binnen de Veilige Publieke Taken (VPT)op hoofdlijnen beschrijven.
- een norm stellen wat acceptabel is en wat niet acceptabel is in het gedrag van de klant.
- beschrijven welke invloed hun eigen gedrag en houding kan hebben op de klant.
- 4 veiligheidsrisico's beschrijven die kunnen ontstaan tijdens hun werkzaamheden buiten een dienstlocatie, weten deze effectief in te schatten en kunnen hier passend op reageren.
- De handelingsmogelijkheden beschrijven bij dreigende situaties.
- het verschil tussen de diverse vormen van agressief gedrag beschrijven (onderverdeling in ABCD-gedrag) met mogelijke uiterlijke kenmerken en deze vormen herkennen in concrete situaties.
- persoonlijke en praktische handvatten hanteren met het doel de eigen spanning in specifieke situaties te verlagen.

1.3 Deelgebied mediationvaardigheden

De medewerkers van de Belastingdienst hebben regelmatig te maken met tegenstrijdige belangen, discussies en geschillen. Door hier sensitief mee om te gaan verkleint men de kans op conflicten aanzienlijk en creëer je situaties waarin wederzijds respect en begrip ontstaat tussen de betrokken partijen.

In dit deelgebied leren deelnemers om te gaan met conflicten en tegenstrijdige belangen met behulp van technieken en inzichten uit de mediation. De deelnemers leren ook meer over verschillende stijlen en fases van onderhandelen en welke stijlen in welke omstandigheden effectief zijn.

In dit deelgebied gaat het enkel om mediationvaardigheden (bemiddelingsvaardigheden) en niet om een gecertificeerde en/of erkende opleiding tot mediator.

Doelgroep:
Alle medewerkers en leidinggevenden, van starters tot gevorderden.

Trainingsprofiel: mediationvaardigheden (bemiddelingsvaardigheden)

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- verschillende gesprekstechnieken hanteren.
- standpunten en belangen van elkaar onderscheiden.
- effectief omgaan met emoties en weerstand.
- conflicten voorkomen.
- conflicten de-escaleren.

Trainingsprofiel: Onderhandelen

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- fases in onderhandeling onderscheiden.
- standpunten en belangen onderscheiden.
- de eigen voorkeurs onderhandelingsstijl hanteren en bewust schakelen van stijl.
- het hoogste rendement uit een onderhandeling halen.
- effectief omgaan met emoties en weerstand.

1.4 Deelgebied klachtbehandeling (maatwerktrainingen)

Achter elke klacht en elk signaal van onvrede zit een burger of ondernemer met een eigen verhaal. Daar naar luisteren én handelen is het begin van professionele klachtbehandeling.

De Belastingdienst heeft een zorgplicht om klachten serieus te nemen en op een behoorlijke manier af te handelen, altijd volgens de richtlijnen van de Awb. Maar het gaat verder dan dat. Het uiteindelijke doel is de burger of ondernemer concreet op weg te helpen én te leren van de klacht om de dienstverlening te verbeteren.

In dit deelgebied leren deelnemers hoe ze klachten op een effectieve en klantvriendelijke manier kunnen behandelen.

Doelgroep:
Medewerkers die beginnen als klachtbehandelaar. De opleiding kan ook geschikt zijn voor andere medewerkers die meer willen weten over klachtbehandeling (bv managers of projectleiders).

Trainingsprofiel klachtbehandeling

Leerdoelen
Bij een maatwerktraining valt te denken aan (maar niet beperkt tot) onderstaande leerdoelen.
De deelnemers kunnen:

- op een effectieve manier een klacht afhandelen op grond van hoofdstuk 9 van de Awb.
- de rol, taken en verantwoordelijkheden van de functie klachtbehandelaar duidelijk verwoorden.
- conflictsituaties hanteren en omgaan met uiteenlopende emoties van klanten.
- effectief een netwerk opbouwen.
- mondelinge/schriftelijke vaardigheden:
    - doelgericht en rekening houdend met de menselijke maat informatie of een boodschap overbrengen.
    - effectieve klachtgesprekken voeren en de klant op een open manier te woord staan.
    - gemaakte afspraken schriftelijk in een goed opgebouwde brief verwoorden waarbij ze veelgemaakte taalfouten komen en ouderwets taalgebruik vermijden.

In de opleiding is veel aandacht voor de koppeling met de (dagelijkse) praktijk.

Toetsing: De opleiding wordt afgesloten met een vorm van toetsing.
Uit de toetsing moet blijken dat de deelnemer het geleerde in de praktijk kan toepassen. Dit kan in allerlei vormen, bijvoorbeeld rollenspel, kennistoets, schrijfopdracht, etc. (niet limitatief).