

# 71

## inspiratievragen voor de informele aanpak



Marx  
bezwaarbehandeling

# Inleiding

Leuk dat je dit e-book hebt gedownload. Ik heb hierin 71 vragen verzameld die je, uiteraard afhankelijk van de situatie, kunt stellen tijdens de informele aanpak. Bijvoorbeeld bij het eerste verkennende gesprek aan de telefoon of tijdens een informeel overleg. Zelf maak ik altijd een lijstje met vragen die ik tijdens het gesprek kan stellen inclusief wat vragen waar ik op terug kan vallen als het gesprek niet zo wil vlotten. In dit e-book heb ik die vragen verzameld. Wellicht een inspiratiebron voor jou?

En zitten jouw 'favoriete' vragen er niet tussen? Mail ze dan naar [info@marxbezwaarbehandeling.nl](mailto:info@marxbezwaarbehandeling.nl). Ik word graag geïnspireerd door jouw vragen en neem deze graag mee in een volgende versie van dit e-book.

Veel inspiratie,  
Sanne Marx

# Inhoud

71 inspiratievragen:

Verkennen wat er aan de hand is 4

Duidelijkheid krijgen over het verhaal, de emoties en belangen 5

Mogelijkheden verkennen 7

Afronding 8

Over Sanne Marx - de Informele Aanpakker 9

Verantwoording en dankwoord 10

Colofon 11

# Verkennen wat er aan de hand is

1. Wie wil beginnen en vertellen wat er speelt?
2. Waarover maakt u zich zorgen?
3. Waarover maakt u zich nog meer zorgen?
4. Waarover maakt u zich het meest zorgen?
5. Wat maakt het persoonlijk voor u belangrijk?
  
6. Wat is voor u belangrijk?
7. Wat is nog meer voor u belangrijk?
8. Wat is voor u het belangrijkste?
9. Hoe is dit een probleem voor u?
10. Welke belangen spelen er?
  
11. Hoe bent u tot dat standpunt gekomen?
12. Wat maakt u zo overtuigd?
13. Wat zit u vooral dwars?
14. Wat wilt u bereiken met uw bezwaar?
15. Stel dat dit probleem verholpen wordt, is dan alles opgelost? Of speelt er nog meer?
  
16. Wat betekent het voor u als het probleem niet verholpen wordt? Waar staan we dan?

# Duidelijkheid krijgen over het verhaal, de emoties en belangen

17. Kunt u mij daar meer over vertellen?
18. Hoe ziet u dit?
19. Wat maakt u zo stellig in uw mening?
20. Wat wilt u hiermee zeggen?
21. Wat doet deze discussie met ieder van jullie?
  
22. Wat betekent het voor u als ....?
23. Welk effect had dat op u?
24. Hoe zal u dat kunnen helpen?
25. Wat wilt u nu het liefst van de ander horen?
26. Hoor de ander aangeven ....., hoe is dat voor u?
  
27. Wat zou er moeten gebeuren om ....?
28. Hoe ervaren jullie ....?
29. Wat willen jullie hiermee bereiken?
30. Wat wilt u voor vandaag bereiken met dit gesprek?
31. Stel dat ... in stand blijft, wat betekent dat dan voor u?
  
32. U moet een goede reden hebben om..., vertelt u eens?
33. Wat hebt u nodig?
34. Waarom raakt dit u zo?
35. Hoe is dit voor de ander denkt u?
36. Wat hoopt u voor de toekomst?

# Duidelijkheid krijgen over het verhaal, de emoties en belangen

37. Hoe bent u met die situatie omgegaan?
38. Is er iets waarover u uw excuses wilt aanbieden?
39. Wat maakt dat u zo graag excuses wilt krijgen?
40. Waarover zou u zelf excuses kunnen aanbieden?
41. Waarover spreekt u niet dat nog wel besproken moet worden?
  
42. Wat hebt u gemerkt dat u het idee gaf dat de ander u begrijpt, ook al is het maar een klein beetje?
43. Welke vraag is nog niet gesteld en wilt u nog graag horen?
44. Welk klein signaal hebt u (al) opgemerkt dat u het idee geeft dat dit conflict opgelost kan worden?

# Mogelijkheden verkennen

45. Als alles op tafel ligt, wie heeft een oplossingsrichting?
46. (Als er geen reactie komt.) Wat gaat er in u om? En bij u?
47. Welke mogelijke oplossingen ziet u die rekening houden met wat u beiden belangrijk vindt?
48. Wat ziet u als de voor- en nadelen van deze optie?
49. Welke informatie is er dan nog nodig?
50. Hoe kunnen we hierachter komen?
  
51. Wat kan er wel voor zorgen dat u instemt met het verzoek van ...?
52. Wat zijn uw belangrijkste belemmeringen?
53. Wat hebt u daarvoor/daarbij nodig?
54. Is dat iets dat u wilt/kunt doen?
55. Wat kan er wel?
  
56. Met welke uitkomst kunt u leven?
57. Wat zou volgens u de eerstvolgende stap moeten zijn naar een oplossing van dit conflict/deze discussie/dit probleem?
58. Wat zijn de mogelijkheden om .... te beperken?
59. Wat is uw stip op de horizon?
60. Stel dat ....., hoe zou u daar dan mee om willen gaan?

# Mogelijkheden verkennen

61. Waar bent u het al wel over eens?
62. Wat is de eerste stap die u bereid bent te maken naar de ander?
63. Wat denkt u dat de ander daarmee wil bereiken?
64. Hoe kunt u de kloof kleiner maken zodat u een brug kunt slaan?
65. Stel dat u wel een gezamenlijk belang zou hebben, wat zou dat belang dan zijn?
  
66. Stel dat de ander zijn excuses aanbiedt, wat gaat u dan anders doen?
67. Stel dat de ander zijn excuses niet aanbiedt, hoe kunt u dan toch verdergaan?
68. Stel dat u samen geen oplossing kunt vinden, wat voor problemen levert dat op? En hoe wilt u daarmee dan omgaan?
69. Stel dat u samen een oplossing kunt vinden, hoe wilt u zich daarvoor dan inzetten?

## Afronding

70. Is er nog iets blijven liggen of niet besproken dat nu aandacht verdient?
71. Welke feedback wilt u mij geven over het gesprek vandaag?



# Over Sanne Marx de Informele Aanpakker



Ik help overheden met het effectief inrichten en uitvoeren van het bezwaarproces. Zo kunnen zij maatwerk leveren in ieder dossier met als resultaat grotere tevredenheid van de burger.

Ik heb grote affiniteit met de informele aanpak en het verbeteren van processen.

Met veel optimisme en daadkracht help ik op verschillende vlakken bij het efficiënt en vooral effectief inrichten van het bezwaarproces. Ik zit boordevol ideeën en oplossingen, bewaar het overzicht en betrek de juiste mensen op het juiste moment bij de besluitvorming. Speciale aandacht heb ik voor de medewerkers bij de veranderingen in het proces.

Verder heb ik ruime ervaring met het bellen bij bezwaar en het voeren van informele overleggen en ben ik uitgebreid getraind door Instituut KCB en The Lime Tree. Ik pak met veel plezier ieder bezwaarschrift op: snel, zorgvuldig, open, eerlijk en nieuwsgierig.

Kijk op [marxbezwaarbehandeling.nl](https://marxbezwaarbehandeling.nl) voor meer informatie over de Informele Aanpakker en neem contact op voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek.

E: [info@marxbezwaarbehandeling.nl](mailto:info@marxbezwaarbehandeling.nl)

T: 06 14 43 84 27

# Verantwoording en dankwoord

Een aantal vragen opgenomen in dit e-book zijn geïnspireerd door het boek *Oplossingsgerichte vragen* van Frederike Bannink, het *Handboek Mediation en de Digitale uitdelers* van Instituut KCB.

Veel dank aan Miriam Marx, Hans Klanker, Michiel de Boorder en Ko van Doorn voor jullie hulp bij het tot stand komen van dit e-book.



# Colofon

71 inspiratievragen voor de informele aanpak

© 2017 Sanne Marx

Auteur: Sanne Marx

Vormgeving: Hans Klanker

Versie: 01 - 6 september 2017

Hier geen strenge tekst dat je het e-book niet mag kopiëren of doorsturen per e-mail. Leuk juist dat je dit e-book wilt delen met je collega's. Het helpt mij wanneer je ze naar [marxbezwaarbehandeling.nl](http://marxbezwaarbehandeling.nl) verwijst waar ze een eigen e-book kunnen downloaden. Dank alvast daarvoor!