



Opleidingengids

Perceel 1 – Administratief

Wie wij zijn

U wilt het beste uit uw mensen halen en daarom investeert u in training en opleiding. Omdat dit veel tijd en geld kost gaat u op zoek naar een bureau dat effectief te werk gaat. Tijdens zo'n zoektocht stuit u veelvuldig op termen als 'maatwerk', 'onderscheidende expertise' en 'geavanceerde methoden'. Het is maar de vraag of dit in de praktijk ook werkt. Wat u nodig heeft zijn doeltreffende interventies die uw organisatie én haar medewerkers laten groeien, zodat een weerbaar, wendbaar en bevlogen geheel ontstaat. RadarVertige gebruikt interventies die echt werken, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.

Onderbouwde methodieken

De leerinterventies van RadarVertige zijn gebaseerd op verschillende wetenschappelijk onderbouwde gedragsmodellen. Onder andere het gedragsmodel van Icek Ajzen en oplossingsgerichte gespreksvoering van Berg & De Shazer. Altijd worden deelnemers op een krachtige, positieve en respectvolle manier naar een duurzame verandering in houding en gedrag begeleid.

Belangrijke basisprincipes van deze modellen zijn:

- medewerkers zijn eigenaar van hun eigen leerproces;
- deelnemers zijn de expert (kennis, vaardigheden);
- oplossingsgericht denken en handelen;
- positieve bekrachtiging van wat werkt;
- creëren van onderlinge sociale steun;
- anticiperen op tegenslag en terugval;
- stapsgewijs doelen bereiken;
- stressinoculatie en inhibitie van geconditioneerde reflexen.

Actief Leren

De leerinterventies van RadarVertige kenmerken zich door:

- *Focus op gedrag:* Verandering wordt zichtbaar in concreet gedrag. Deelnemers leren hun doelen concreet te formuleren en inzichten te vertalen naar nieuwe gedrag voor in de eigen werkpraktijk.
- *Leren door interactie:* Deelnemers leren het beste wanneer ze actief betrokken zijn bij het proces en nieuwe gedrag aan den lijve ervaren en oefenen.
- *Variatie in werkvormen:* Iedere deelnemer heeft een eigen leerstijl en leervoorkeur. We zetten daarom een variëteit aan actieve werkvormen in.
- *Het 0-0-0 principe:* Oefenen, Oefenen en nog eens Oefenen zodat het nieuwe gedrag inslijt.

Gewenste training niet in Opleidingengids?

RadarVertige biedt altijd maatwerk. Dit kan betekenen dat de door u gewenste training niet in onze Opleidingengids staat. Neemt u gerust contact met één van onze opleidingsadviseurs op. Zij adviseren u graag en ontwikkelen desgevraagd de training waar u naar op zoek bent.

Inhoud

- 1 Slimmer werken met MS Outlook 4
- 2 Korte zakelijke correspondentie 5
- 3 Lange zakelijke teksten schrijven 7
- 4 Check je spelling en grammatica 9
- 5 Klantgericht schrijven 11
- 6 Schrijven voor het web 13

1 Slimmer werken met MS Outlook

Introductie

De training levert overzicht en meer grip op het eigen werk. De medewerker moet dan wel weten welke functionaliteiten het programma biedt en hoe die in zijn of haar rol het beste kunnen worden ingezet. In deze training leren deelnemers hoe zij Outlook kunnen inrichten als een persoonlijk 'efficiency dashboard'.

Doelgroep

Alle medewerkers en managers van UWV die hun vaardigheid en kennis willen vergroten van de vele mogelijkheden die Outlook biedt om efficiënt te werken.

Resultaat

- Deelnemers hebben hun eigen Outlookomgeving ingericht tot een persoonlijk efficiency dashboard.
- Deelnemers hebben tijdens de training individueel geoefend met de functionaliteiten van Outlook.
- Deelnemers kunnen direct na de training op hun werkplek aan de slag met de verkregen inzichten en vaardigheden.

Aanpak

De training is volledig praktijkgericht. De trainer komt naar de deelnemers toe, zodat deelnemers oefenen met hun eigen apparatuur en in hun eigen e-mailomgeving. Deelnemers leren gebruik te maken van de slimme mogelijkheden van Outlook. Dat doen zij aan de hand van realistische praktijkvoorbeelden. Ook wordt stilgestaan bij het 'waarom' van de verschillende functionaliteiten. Hiermee borgen we het leereffect van de training, omdat deelnemers gemotiveerd zijn om de verworven kennis te onthouden en ontwikkelde vaardigheden vast te houden. Iedere deelnemer ontvangt een overzichtelijke schriftelijke stap-voor-stap instructie van Outlook.

Inhoud

De training gaat vooral in op die functies van Outlook die de persoonlijke efficiency ondersteunen:

- E-mails snel en toegankelijk archiveren op basis van de eigen kerntaken.
- E-mails met acties omzetten naar een afspraak (in de agenda) of taak (op de takenlijst).
- Werken met de 'snelle stappen' in Outlook 2010.
- Acties en taken ordenen per periode/persoon/project.
- Beschikbare tijd goed in kaart te brengen.
- De werkvoorraad actualiseren en plannen in de agenda.
- Slimme manieren om zicht te houden op e-mails en taken die anderen moeten doen.

- Automatische regels maken voor bijv. mailbezorging van bepaalde afzenders.
- Delen van Inbox, Agenda en Taken met collega's.
- E-mails groepsgewijs archiveren op de harde schijf of server.

Onderwijsvorm

- (Incompany) standaard groepsopleiding
- (Incompany) standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

Opleidingsduur

Basistraining: 1 dagdeel

Plustraining: 2 dagdelen (aaneengesloten)

Gerelateerde training

De training *Slimmer werken met MS Outlook* is een goede voorbereiding op de *Individuele efficiency training*.

Meer informatie

Gerard Molenkamp

Trainingsprogramma Basistraining & Plustraining kunt u opvragen.

2 Korte zakelijke correspondentie

Introductie

In je dagelijkse werk schrijf je veel. Denk aan e-mails aan klanten of collega's, brieven, memo's en korte notities of instructies. En al lijkt het allemaal niet zo moeilijk, het schrijven neemt toch vaak meer tijd in beslag dan je zou willen. Soms twijfel je: Breng je de boodschap wel helder over aan de lezer? Sla je wel de goede toon aan? Is de opbouw wel logisch? Zou het korter kunnen? Vlotter, aantrekkelijker? En staan de d's en de t's wel echt op de goede plek? Wat te doen, kortom, opdat je tekst echt 'landt' bij de lezer?

Doelgroep

De training is gericht op een brede doelgroep, namelijk uitvoerende en/of ondersteunende medewerkers die veel schrijven voor hun werk: secretaresses, administratief ondersteuners, projectsecretarissen, adviseurs, werkcoaches.

Resultaat

Na de training zijn deelnemers in staat om professionele en 'lezergerichte' e-mails, memo's, brieven en korte notities of instructies te schrijven. Dat wil zeggen dat zij in staat zijn om:

- teksten te structureren (bijv. bij e-mails: opbouw, lengte, aanhef en ondertekening);
- helder, zakelijk te formuleren, afgestemd op en aantrekkelijk voor de lezer;
- informatief, waar mogelijk actief en niet langer dan nodig te schrijven;
- bij externe correspondentie de 'tone of voice' van de organisatie te raken (eventueel bestaande voorschriften binnen de organisatie vormen het uitgangspunt bij de training).
- veel voorkomende spelling- en grammaticale regels toe te passen.

Aanpak

Tijdens de training werken deelnemers aan schrijfvaardigheden die nodig zijn om professionele e-mails, memo's en andere (korte) stukken te schrijven. De training gaat volledig uit van de praktijk van de deelnemers. Zo stemmen we het programma af op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende, in de context van de organisatie. Deelnemers krijgen een voorbereidingsopdracht. Als onderdeel daarvan mailen ze zelfgeschreven stukken aan de trainer. Delen hieruit worden (geanonimiseerd) gebruikt voor oefeningen. Deelnemers herkennen zo hun eigen praktijk direct terug.

Indien nodig of gewenst kan een schrijfoopdracht deel uitmaken van de vooropdracht.

De training bestaat uit een combinatie van groepsopleiding, individuele coaching en intervisie. Tijdens de groepstraining ligt de nadruk op instructie en oefenen, waarbij de deelnemers heldere checklists krijgen uitgereikt. Naast individuele oefeningen zijn er ook opdrachten voor twee- of drietalen.

Tussen de eerste en tweede trainingsdag krijgen deelnemers een schrijfoopdracht, waarin ze het geleerde (met behulp van de checklists) kunnen toepassen. Aan het einde van dag 1 worden twee- of drietalen gevormd. Voordat de deelnemers de opdracht aan de trainer sturen, lezen zij tijdens een intervisiesessie elkaars stukken en geven ze feedback. Dit stimuleert de samenwerking, het 'lezergericht' schrijven (doordat zij ook in de rol van lezer worden geplaatst) en de transfer naar de eigen werkpraktijk.

In de aanpak staan de volgende uitgangspunten centraal:

- *Veel oefenen*: weten is iets anders dan kunnen toepassen. Theorie is nodig en onze ervaring is dat veel deelnemers 'hongerig' zijn naar handvatten bij het schrijven. Instructie door een expert, de trainer, maakt dus wezenlijk onderdeel uit van de training. Elke instructie wordt vertaald naar oefeningen, om nieuwe schrijfvaardigheid op te doen.
- *Concrete hulpmiddelen*: tijdens de training krijgen deelnemers checklists uitgereikt die ook na de training een handig naslagwerk vormen. Denk bijvoorbeeld aan de opbouw van een e-mailtekst, tips om de leesbaarheid te vergroten, maar ook enkele veel voorkomende spelling- en grammaticale regels. Daarnaast is er, indien van toepassing, aandacht voor schrijfvoorschriften binnen de organisatie.
- *Dicht op de praktijk*: de maatwerktraining wordt afgestemd op leerdoelen van de deelnemers. (Geanonimiseerde) teksten van medewerkers vormen het oefenmateriaal.
- *Combinatie plenaire training – individuele coaching*: de muntjes vallen pas echt op hun plaats als hetgeen deelnemers leren, direct wordt gelinkt aan hun eigen schrijfproducten. Mensen zien lang niet altijd hun eigen blinde vlekken, en dat geldt ook bij schrijven. Daarom combineren wij plenaire training met individuele coaching. Tijdens zo'n individuele sessie worden zelfgeschreven e-mails en andere stukken onder de loep genomen. Deze individuele sessies maken het bovendien mogelijk naar niveau te differentiëren.

Korte zakelijke correspondentie > vervolg

- *Intervisie*: leren van en met elkaar wordt tijdens de training, maar ook met de huiswerkopdrachten gestimuleerd.
- *Online leeromgeving*: voor, tijdens en na de training hebben deelnemers toegang tot een eenvoudige online leeromgeving met aanvullende oefeningen, informatie en een forum waarop zij kunnen communiceren met andere deelnemers en de trainer.

Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Basisprincipes van effectief zakelijk corresponderen.
- Wat moet je minimaal weten om een goede zakelijke tekst te schrijven?
- Opbouw van zakelijke e-mails, brieven en andere zakelijke teksten.
- Principes van lezergericht schrijven.
- Basisregels spelling en grammatica.

Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding, in combinatie met individuele coaching en intervisie
- Standaard individuele opleiding

Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 2-4 uur,
doorlooptijd: 4-6 weken

Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

Meer informatie

Hettie Graafland
Marivonne de Groot
Bart Verhagen

3 Lange zakelijke teksten schrijven

Introductie

Wie geregeld langere zakelijke teksten schrijft, heeft het ongetwijfeld ooit meegemaakt: je raakt de draad van je eigen betoog kwijt. Verliest zelf het overzicht. Raakt verveeld van steeds weer diezelfde formuleringen. En het kost je ook nog eens veel tijd!

Hoe maak je een langere zakelijke tekst begrijpelijk, aantrekkelijk en overtuigend, en dat in minder tijd? Hoe zorg je ervoor dat je rapport echt gelezen wordt? Wat is een logische opbouw voor een beleidstekst? Hoe kun je én de haastige én de kritische lezer tevreden stellen? Hoe kun je pakkend formuleren? Dat alles leer je in deze training.

Doelgroep

Professionals die geregeld langere zakelijke teksten schrijven, zoals beleidsmedewerkers, projectleiders, stafmedewerkers en leidinggevenden.

Resultaat

Na de training zijn deelnemers in staat om:

- Voor elke tekst een centrale vraag te formuleren (dat samenhangt met het doel).
- Verschillende soorten zakelijke teksten te onderkennen.
- Per soort tekst een bijpassend tekstschema te hanteren.
- Teksten logisch en helder in te delen (in hoofdstukken, paragrafen, alinea's; met kopjes en 'metatekst').
- Een beleidstekst op meerdere manieren structuur te geven: klassiek en 'snel'.
- Te schrijven 'met de lezer in gedachten'.
- Begrijpelijk, aantrekkelijk, correct en waar mogelijk actief te formuleren.
- Vóór het schrijfproces heldere afspraken te maken met de opdrachtgever en de juiste informatiebronnen te verzamelen.

Kortom: deelnemers zijn na afloop in staat in minder tijd een overtuigende, lezergerichte tekst te schrijven.

Aanpak

Tijdens de training werken deelnemers aan schrijfvaardigheden die nodig zijn om langere zakelijke teksten te schrijven. Het gaat om stukken als beleidsteksten, evaluatieverslagen, onderzoeksrapporten, jaarplannen en projectplannen. De training gaat volledig uit van de praktijk van de deelnemers. Zo stemmen we het programma af op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende, in de context van de organisatie.

Deelnemers krijgen een voorbereidingsopdracht. Als onderdeel daarvan mailen ze één of meerdere zelfgeschreven stukken aan de trainer. Delen hieruit worden

(geanonimiseerd) gebruikt voor oefeningen. Deelnemers herkennen zo hun eigen praktijk direct terug. Indien nodig of gewenst (bijvoorbeeld bij beginnende professionals) kan een schrijfoopdracht deel uitmaken van de vooropdracht.

De training bestaat uit een combinatie van groepsopleiding, individuele coaching en intervisie. Tijdens de groepstraining ligt de nadruk op instructie en oefenen, waarbij de deelnemers heldere checklists krijgen uitgereikt. Met elkaar vormen deze een handzaam naslagwerk. Naast individuele oefeningen zijn er ook opdrachten voor twee- of drietallen.

Tussen de eerste en tweede trainingsdag krijgen deelnemers een schrijfoopdracht, waarin ze het geleerde (met behulp van de checklists) kunnen toepassen. Aan het einde van dag 1 worden twee- of drietallen gevormd. Voordat de deelnemers de opdracht aan de trainer sturen, lezen zij tijdens een intervisiesessie elkaars stukken en geven ze feedback. Dit stimuleert de samenwerking, het 'lezergericht' schrijven (doordat zij ook in de rol van lezer worden geplaatst) en de transfer naar de eigen werkpraktijk.

In de aanpak staan de volgende uitgangspunten centraal:

- *Veel oefenen*: weten is iets anders dan kunnen toepassen. Theorie is nodig en onze ervaring is dat veel deelnemers 'hongerig' zijn naar handvatten bij het schrijven. Instructie door een expert, de trainer, maakt dus wezenlijk onderdeel uit van de training. Elke instructie wordt vertaald naar oefeningen, om nieuwe schrijfvaardigheid op te doen.
- *Concrete hulpmiddelen*: tijdens de training krijgen deelnemers checklists uitgereikt die ook na de training een handig naslagwerk vormen. Zo is er een checklist over de samenhang van de centrale vraag van de tekst met het tekstschema.
- *Dicht op de praktijk*: de maatwerktraining wordt afgestemd op leerdoelen van de deelnemers. (Geanonimiseerde) teksten van medewerkers vormen het oefenmateriaal.
- *Combinatie plenaire training – individuele coaching*: de muntjes vallen pas echt op hun plaats als hetgeen deelnemers leren, direct wordt gelinkt aan hun eigen schrijfproducten. Mensen zien lang niet altijd hun eigen blinde vlekken, en dat geldt ook bij schrijven. Daarom combineren wij plenaire training met individuele coaching. Tijdens zo'n individuele sessie worden zelfgeschreven langere teksten onder de loep genomen.

Lange zakelijke teksten schrijven > vervolg

Deze individuele sessies maken het bovendien mogelijk naar niveau te differentiëren.

- *Intervisie*: leren van en met elkaar wordt tijdens de training, maar ook met de huiswerkopdrachten gestimuleerd.
- *Online leeromgeving*: voor, tijdens en na de training hebben deelnemers toegang tot een eenvoudige online leeromgeving met aanvullende oefeningen, informatie en een forum waarop zij kunnen communiceren met andere deelnemers en de trainer.

Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- centrale vraag, soorten teksten, tekstschema's;
- de lezer meenemen:
 - een logische indeling in hoofdstukken, paragrafen, alinea's
 - gebruik van metatekst en 'wegwijzers'
 - inhoudsopgave en samenvatting;
- aantrekkelijk, correct en 'lezergericht' formuleren;
- het aannemen van een schrijfoopdracht.

Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding, in combinatie met individuele coaching en intervisie
- Standaard individuele opleiding

Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 0,5-1 dagdeel, doorlooptijd: 4-8 weken

Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

Meer informatie

Hettie Graafland
Marivonne de Groot
Bart Verhagen

4 Check je spelling en grammatica

Introductie

Twijfel je wel eens aan je spelling? Schrijf je soms 'kromme' zinnen en weet je niet waar dat 'm in zit? Ben je kwijt hoe het ook alweer zit met 't Kofschip? Kost het schrijven van e-mails en andere teksten je hierdoor meer tijd dan je lief is? Heb je behoefte aan handvatten bij spelling en grammatica?

Doelgroep

De training is gericht op een brede doelgroep: iedereen die twijfelt over spelling en zinsbouw. De training is ook zeer geschikt voor wie zijn parate kennis van spelling en grammatica wil opfrissen.

Resultaat

Na de training zijn deelnemers in staat om veelgemaakte fouten in spelling en zinsbouw te vermijden. Ze leveren daardoor beter leesbare teksten, besparen tijd en krijgen meer zelfvertrouwen bij het schrijven.

Aanpak

De training gaat zoveel mogelijk uit van de praktijk van de deelnemers. Zo stemmen we het programma af op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende, in de context van de organisatie.

Deelnemers krijgen een voorbereidingsopdracht. Onderdeel daarvan is een korte toets om het niveau te inventariseren. Ook mailen deelnemers één of meerdere zelfgeschreven stukken aan de trainer. Zo mogelijk worden delen hieruit (geanonimiseerd) gebruikt voor oefeningen. Deelnemers herkennen zo hun eigen praktijk én hun eigen leerpunten direct terug.

De training *Check je spelling en grammatica* bestaat uit een combinatie van groepsopleiding, individuele coaching en intervisie. Tijdens de groepstraining ligt de nadruk op instructie en oefenen, waarbij de deelnemers heldere checklists krijgen uitgereikt. Met elkaar vormen deze een handzaam naslagwerk. Naast individuele oefeningen zijn er ook opdrachten die twee of drie mensen met elkaar kunnen uitvoeren.

Tussen de eerste en tweede trainingsdag krijgen deelnemers een schrijfoopdracht, waarin ze het geleerde (met behulp van de checklists) kunnen toepassen. Aan het einde van dag 1 worden twee- of drietallen gevormd. Voordat de deelnemers de opdracht aan de trainer sturen, lezen zij tijdens een intervisiesessie elkaars stukken en geven ze feedback. Dit stimuleert de samenwerking, het 'lezergericht' schrijven (doordat zij ook in de rol van lezer

worden geplaatst) en de transfer naar de eigen werkpraktijk.

In de aanpak staan de volgende uitgangspunten centraal:

- *Veel oefenen*: weten is iets anders dan kunnen toepassen. Theorie is nodig en onze ervaring is dat veel deelnemers 'hongerig' zijn naar handvatten bij het schrijven. Instructie door een expert, de trainer, maakt dus wezenlijk onderdeel uit van de training. Elke instructie wordt vertaald naar oefeningen, om nieuwe schrijfvaardigheid op te doen.
- *Concrete hulpmiddelen*: tijdens de training krijgen deelnemers checklists uitgereikt die ook na de training een handig naslagwerk vormen. Zo is er een checklist over de samenhang van de centrale vraag van de tekst met het tekstschema.
- *Dicht op de praktijk*: de maatwerktraining wordt afgestemd op leerdoelen van de deelnemers. Waar mogelijk vormen (geanonimiseerde) teksten van medewerkers het oefenmateriaal.
- *Combinatie plenaire training – individuele coaching*: de muntjes vallen pas echt op hun plaats als hetgeen deelnemers leren, direct wordt gelinkt aan hun eigen schrijfproducten. Mensen zien lang niet altijd hun eigen blinde vlekken, en dat geldt ook bij schrijven. Daarom combineren wij plenaire training (dag 1) met individuele coaching (terugkomdagdeel). Tijdens zo'n individuele sessie worden zelfgeschreven langere teksten onder de loep genomen. Deze individuele sessies maken het bovendien mogelijk naar niveau te differentiëren.
- *Intervisie*: leren van en met elkaar wordt tijdens de training, maar ook met de huiswerkopdrachten gestimuleerd.

Inhoud

De precieze inhoud van de training wordt uiteraard afgestemd op de leervragen van deelnemers.

Bij spelling behandelen we in ieder geval:

- werkwoordspelling (vervoegingen);
- gebruik van hoofdletters en kleine letters;
- aan elkaar of niet;
- gebruik van trema's versus verbindingsstreepje;
- leestekens (ook in combinatie met bijv. opsommingen en kopjes);
- spelling van Engelse woorden (bijv. gestrest, gemaild, e-mail).

Check je spelling en grammatica > vervolg

Bij grammatica gaan we in op onderwerpen als:

- hoe zinnen kunnen ontsporen;
- 'dat' of 'wat'; 'die' of 'dat';
- een logische woordvolgorde in zinnen;
- tangconstructies;
- beperkende en uitbreidende bijzinnen.

Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

Opleidingsduur

Training: 4 dagdelen, praktijkopdrachten: 0,5 dagdeel,
doorlooptijd: 2-4 weken

Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

Meer informatie

Hettie Graafland
Marivonne de Groot
Bart Verhagen

5 Klantgericht schrijven

Introductie

UWV stelt de klant als mens centraal. Hoe geef je uiting aan die klantgerichtheid in schriftelijke communicatie? Hoe schrijf je je boodschap zo op dat de lezer hem kan 'ontvangen'? Hoe vermijd je wollig taalgebruik en hoe creatief mag je tekst zijn? Hoe straalt je de waarden van UWV uit in geschreven tekst? In deze training gaan deelnemers met deze vragen aan de slag. Zij leren het verschil tussen schrijven vanuit je eigen denkproces en écht klantgericht schrijven.

Doelgroep

De training Klantgericht schrijven is gericht op een brede doelgroep, namelijk uitvoerende en/of ondersteunende medewerkers die veel naar klanten schrijven. Dat kunnen trouwens ook interne klanten zijn!

Resultaat

Na de training zijn deelnemers in staat om 'naar de lezer toe' te formuleren en dus:

- te schrijven vanuit het perspectief van de lezer (i.p.v. vanuit het eigen handelingsperspectief);
- wollig taalgebruik te vermijden en aantrekkelijk te schrijven;
- hun creativiteit in te zetten;
- afscheid te nemen van verouderde schrijfgeregels;
- helder, bondig en met respect voor de lezer te formuleren.

Aanpak

Tijdens de training werken deelnemers aan schrijfvaardigheden die nodig zijn om klantgerichte teksten te schrijven. Het begrip klant geldt hier overigens in brede zin: het kan gaan om een werkgever of werkzoekende, maar ook om een interne klant of netwerkrelatie.

De training gaat volledig uit van de praktijk van de deelnemers. Zo stemmen we het programma af op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende, in de context van de organisatie.

Deelnemers krijgen een voorbereidingsopdracht. Als onderdeel daarvan mailen ze zelfgeschreven stukken aan de trainer. Delen hieruit worden (geanonimiseerd) gebruikt voor oefeningen. Deelnemers zitten dus direct in hun eigen praktijk.

Indien nodig of gewenst kan een schrijfoopdracht deel uitmaken van de vooropdracht.

De training Klantgericht schrijven bestaat uit een combinatie van groepsopleiding, individuele coaching en intervisie. Tijdens de groepstraining ligt de nadruk op instructie en oefenen, waarbij de deelnemers heldere checklists krijgen uitgereikt. Naast individuele oefeningen zijn er ook opdrachten voor twee- of drietallen, zodat deelnemers behalve van de trainer ook leren van elkaar. Tussen de eerste en tweede trainingsdag krijgen deelnemers een schrijfoopdracht, waarin ze het geleerde (met behulp van de checklists) kunnen toepassen. Voordat de deelnemers de opdracht aan de trainer sturen, leggen zij hun tekst voor feedback aan elkaar voor. Zo zijn de deelnemers als het ware elkaars 'klant'. Dit stimuleert de transfer naar de eigen werkpraktijk.

In de aanpak staan de volgende uitgangspunten centraal:

- Veel oefenen: weten is iets anders dan kunnen toepassen. Theorie is nodig en onze ervaring is dat veel deelnemers 'hongerig' zijn naar handvatten bij het schrijven. Instructie door een expert, de trainer, maakt dus wezenlijk onderdeel uit van de training. Wel wordt elke instructie vertaald naar oefeningen, want het doel is schrijfvaardigheid opdoen.
- Concrete hulpmiddelen: tijdens de training krijgen deelnemers checklists uitgereikt die ook na de training een handig naslagwerk vormen.
- Eventuele interne schrijfvoorschriften (bijv. een Stijlboekje) zijn leidend.
- Dicht op de praktijk: de maatwerktraining wordt afgestemd op leerdoelen van de deelnemers. (Geanonimiseerde) teksten van medewerkers vormen het oefenmateriaal.
- Intervisie: leren van en met elkaar wordt tijdens de training en met de huiswerkopdracht gestimuleerd.

Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- basisprincipes van effectief zakelijk schrijven;
- principes van lezegericht schrijven;
- zakelijk personaliseren;
- al schrijvend werken aan de relatie met de lezer;
- van abstracte naar beeldende taal;
- positief formuleren: i.p.v. wat niet, wat wél.

Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

Klantgericht schrijven > [vervolg](#)

Opleidingsduur

Training: 3 dagdelen (1 aaneengesloten dag en een los dagdeel), huiswerkopdracht: 2-4 uur, doorlooptijd: ca. 4 weken

Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

Meer informatie

Hettie Graafland
Marivonne de Groot
Bart Verhagen

6 Schrijven voor het web

Introductie

Websurfers beslissen gemiddeld binnen tien seconden of een website interessant is of niet. Wordt het lezen of wegklikken? Oftewel: hoe interesseer je scanners binnen enkele seconden voor jouw webteksten? In deze training leren deelnemers hun teksten aan te passen aan het gedrag van webbezoekers.

Doelgroep

Professionals die meer effect willen bereiken met hun webteksten.

Resultaat

Na afloop van de training zijn deelnemers in staat om hun webteksten aan te passen aan het lees- en surfgedrag van webbezoekers, zowel in woordkeus (o.a. zoekwoorden) als tekststructuur. Ze zijn in staat hun teksten te formuleren vanuit de zoekvraag van de lezer.

Aanpak

Tijdens de training doen deelnemers kennis op en werken zij aan vaardigheden die nodig zijn om effectieve webteksten te schrijven.

De training gaat volledig uit van de praktijk van de deelnemers. Zo stemmen we het programma af op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende, in de context van de organisatie.

Deelnemers krijgen een voorbereidingsopdracht. Als onderdeel daarvan mailen ze zelfgeschreven webtekst aan de trainer. Delen hieruit worden (geanonimiseerd) gebruikt voor oefeningen. Deelnemers zitten dus direct in hun eigen praktijk.

Tijdens de training ligt de nadruk op instructie en oefenen, waarbij de deelnemers heldere checklists krijgen uitgereikt.

In de aanpak staan de volgende uitgangspunten centraal:

- Veel oefenen: weten is iets anders dan kunnen toepassen. Theorie is nodig en onze ervaring is dat veel deelnemers 'hongerig' zijn naar handvatten bij het schrijven. Instructie door een expert, de trainer, maakt dus wezenlijk onderdeel uit van de training. Wel wordt elke instructie vertaald naar praktisch doen.
- Concrete hulpmiddelen: tijdens de training krijgen deelnemers checklists uitgereikt die ook na de training een handig naslagwerk vormen.
- Eventuele interne schrijfoorschriften (bijv. een Stijlboekje) zijn leidend.

- Dicht op de praktijk: de maatwerktraining wordt afgestemd op leerdoelen van de deelnemers. Waar mogelijk worden (geanonimiseerde) teksten van medewerkers als oefenmateriaal ingezet.

Inhoud

- Opbouw van webteksten
- Hoe ga je van 'zenden' naar vraaggericht schrijven?
- Lees- en zoekgedrag van webbezoekers
- Schrijven met de zoekvraag van de lezer voor ogen
- Gebruik van zoekwoorden
- Andere manieren om de surfende lezer te faciliteren (bijv. gebruik betekenisvolle kopjes, kernzinnen, actief schrijven)

Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

Opleidingsduur

1 dag, met voorbereidingsopdracht

Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

Meer informatie

Hettie Graafland
Marivonne de Groot
Bart Verhagen