



De eerste dertig seconden

Als een PRO actief benaderen.



13 november 2025
Jessamy Balster

VIEWZ.



Hoe maak jij meestal het eerste contact?

Proactief contact

*(aanbellen, opbellen,
vroegsignalering)*



*Jij legt het eerste contact, jij
belt aan (of op).*

Spreekkamercontact

*(afspraak, loket,
gepland gesprek)*



*De inwoner komt naar jou
toe.*



In die eerste 30 seconden:

0,2 seconden	Ons breint scant wat we zien.
2 seconden	Is het veilig?
30 seconden	Volledige eerste indruk.



Wat zeg jij in die eerste 30 seconden?

Denk aan je eerstvolgende inwoner die je belt of ontmoet.



Schrijf op wat je letterlijk zou zeggen in die eerste halve minuut.



Wat viel op?

Wat leek logisch op papier, maar klinkt anders?

Waar haakte je op af of aan, als inwoner?

Wie zei 'helpen'?

Wie zei 'de gemeente'?



Wat bepaalt de eerste indruk?

- **Uitstraling** *Wat straal je uit nog vóóordat je iets zegt?*
Houding, blik, stem, energie.
- **Omgeving** *Wat speelt er in de setting van het contact?*
Buren, kinderen, straat, geluid, tijdsdruk.
- **Perspectief** *Met welk doel ga je het gesprek in?*
Vanuit je eigen rol of vanuit de inwoner?

*Deze drie dingen kleuren wat de inwoner hoort,
in jouw eerste woorden.*



Voorbereid improviseren

Als je soepel wil kunnen schakelen aan de deur, of met wat je tegenkomt in het eerste contact, moet je je daarop voorbereiden.

Zodat je begint met aansluiten op de mens tegenover je, niet op het systeem waarin je werkt.



Aan de slag met de Aanloopkaart

De Aanloopkaart

Korte uitleg:

Een goed eerste contact begint bij een bewuste voorbereiding. Niet met een script, maar met een open houding. Gebruik deze kaart om je startvragen te checken en te verfijnen.

1 Vragen voorbereiden

Gebruik je startvragen uit de oefening of bedenk een nieuwe. Durf te experimenteren!

Vragen	Check
1 Wat is het signaal waarmee ik hier ben?	▶ Is duidelijk wat je aanleiding is?
2 Hoe kan ik dit neutraal benoemen, zonder oordeel of conclusie?	▶ Is je vraag aannamevrij?
3 Hoe kan ik mijn vraag begrijpelijk formuleren?	▶ Is het goed verwoord, in normale taal zonder jargon?
4 Hoe nodig ik de inwoner uit om te reageren?	▶ Kan de inwoner makkelijk antwoord geven op mijn vraag?
5 Wat als de reactie anders is dan verwacht?	▶ Hoe laat ik ruimte voor het verhaal van de inwoner?

Wat valt je op?

PRO TIP

2 Extra check: houd rekening met;

- **Uitstraling:** Denk aan non verbale-houding en uitstraling, laptoptas, pasjes.
- **Perspectief:** Benader ik dit gesprek vanuit gelijkwaardigheid?
- **Omgeving:** Kunnen we vrijuit spreken? Wie doet open? Zijn er huisdieren, kinderen of burens aanwezig?

Vul de kaart voor verschillende soorten signalen in en oefen verschillende manieren om je eerste contact te openen. Kijk wat werkt en wat niet. Hoe vaker je reflecteert, hoe steviger je in je rol staat.

Herschrijf je eerste zin

- 3 Hoe formuleer ik mijn vraag begrijpelijk?
Is het in gewone taal, zonder vakjargon?
 - 4 Hoe nodig ik de inwoner uit om te reageren?
Kan hij makkelijk antwoord geven op een open vraag?
 - 5 Wat als de reactie anders is dan verwacht?
Hoe laat ik ruimte voor het verhaal (de context) van de inwoner?
-  Schrijf je openingszin opnieuw. Hoor hoe hij klinkt.
Wat verandert er?



De NVVK-app

Wat is jouw beste *Aanloopzin*?

Deel je zin in de NVVK-app, we verzamelen alle aanloopzinnen van vandaag.

als een
PRO

De Aanloopkaart

Korte uitleg:

Een goed eerste contact begint bij een bewuste voorbereiding. Niet met een script, maar met een open houding. Gebruik deze kaart om je startvragen te checken en te verfijnen.

1 Vragen voorbereiden

Gebruik je startvragen uit de oefening of bedenk een nieuwe. Durf te experimenteren!

Vragen	Check
1 Wat is het signaal waarmee ik hier ben?	▶ Is duidelijk wat je aanleiding is?
2 Hoe kan ik dit neutraal benoemen, zonder oordeel of conclusie?	▶ Is je vraag aannamesvrij?
3 Hoe kan ik mijn vraag begrijpelijk formuleren?	▶ Is het goed verwoord, in normale taal zonder jargon?
4 Hoe nodig ik de inwoner uit om te reageren?	▶ Kan de inwoner makkelijk antwoord geven op mijn vraag?
5 Wat als de reactie anders is dan verwacht?	▶ Hoe laat ik ruimte voor het verhaal van de inwoner?

Wat valt je op?

PRO
TIP

2 Extra check: houd rekening met;

- **Uitstraling:** Denk aan non verbale-houding en uitstraling, laptoptas, pasjes.
- **Perspectief:** Benader ik dit gesprek vanuit gelijkwaardigheid?
- **Omgeving:** Kunnen we vrijuit spreken? Wie doet open? Zijn er huisdieren, kinderen of burens aanwezig?

Vul de kaart voor verschillende soorten signalen in en oefen verschillende manieren om je eerste contact te openen. Kijk wat werkt en wat niet. Hoe vaker je reflecteert, hoe steviger je in je rol staat.

De *Aanloopkaart*.

Om te blijven oefenen met dat eerste contact.

Dankjewel voor het meedoen aan de
workshop en

als een
**PRO ACTIEF
BENADEREN**

tot ziens!

VIEWZ.

Meer weten of oefenen met de SIGN methode?



Als een PRO actief benaderen-
de SIGN editie



www.viewz.nl