

# 85. Formele omgangsregels toepassen



## Waarom is het belangrijk dat u zelf formele omgangsregels kunt toepassen?

Iedere groep mensen kent bepaalde omgangsregels. Omgangsregels zijn formele en informele afspraken die voor die groep als "huisregels" gelden.

## Benodigdheden:

Pen en papier (om notities te maken)

## Doel:

Kennis hebben van een aantal formele regels in het contact met organisaties/instanties.

## Acties:

1	<p>Formele regels gelden in allerlei soorten groepen binnen een samenleving; op school, op het werk, bij organisaties/instanties en bedrijven. Formele regels zijn vastgelegd in wetten, voorschriften en reglementen. Ze staan ergens beschreven en u kunt er kennis van nemen. Meestal wordt ook van u verwacht dat u die kent. Kortom: u dient deze te kennen.</p> <p>Er kunnen ook formele regels zijn die per organisatie verschillen. Die worden dan bijvoorbeeld in procesbeschrijving van zo'n organisatie uitgelegd.</p>
2	<p><b>De omgangsregels bij contact met organisaties:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op tijd zijn. Bij bijna alle organisaties en instanties in Nederland, maar ook op het werk of op school, wordt van u verwacht dat u op tijd bent (of zelfs 5 minuten eerder). Komt u te laat dan kan het zijn dat de afspraak niet meer door kan gaan of dat er een gesprek komt op school of op het werk om herhaling te voorkomen.</li><li>• Afspraak is afspraak. Wat overeengekomen wordt moet ook gedaan/uitgevoerd worden. Dat geldt ook voor de instantie waarmee u een afspraak maakt.</li><li>• Wanneer u niet op een afspraak kunt komen, wordt van u verwacht dat u dit van tevoren laat weten. <u>Let op!</u>: bij sommige organisaties of instanties dient u dit vóór een bepaald moment (bijvoorbeeld tenminste 24 uur vantevoren) te laten weten. Doet u dit niet, dan riskeert u soms een boete. Het is daarom belangrijk dat u van tevoren op de hoogte bent over de regels van afzeggen van een afspraak.</li></ul>
3	<p><b>Omgangsregels op het werk of school</b></p> <p><u>Werk</u> De formele regels krijgt u vaak overhandigd of toegestuurd wanneer u ergens gaat werken. Dit betreft dan bijvoorbeeld een reglement voor gebruik van apparaten van uw werkgever, gebruik van internet, pc's, werkafspraken, afspraken over ziek melden, gedragscodes over het omgaan met elkaar en met cliënten, enz. U dient over het algemeen te tekenen dat u op de hoogte bent van de regels en ermee akkoord gaat. Er kunnen gevolgen zitten aan het niet nakomen van de regels.</p> <p><u>Basis- of inburgering(school)</u> Op scholen bestaan formele en informele gedragsregels. De formele regels zijn meestal vastgelegd op de website van de school of in een schoolgids die wordt uitgereikt bij de start.</p>
4	<p>Oefening 1: Ga met u begeleider op zoek naar de regels en afspraken die er gelden in het contact met uw:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• huisarts</li><li>• tandarts</li><li>• school</li></ul>
5	<p>Oefening 2: het afzeggen van een afspraak.</p> <p>Informeel naar de regels die er binnen een bepaalde organisatie gelden voor het afzeggen van de afspraak.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bespreek dit met uw begeleider en vertel hoe u er achter bent gekomen.</li><li>• Bespreek met uw begeleider welke afspraak u wilt gaan afzeggen.</li><li>• Ga vervolgens de afspraak afzeggen volgens de regels die er gelden.</li></ul> <p>Wanneer de afzegging telefonisch moet plaatsvinden, oefen dit vooraf met uw begeleider door middel van een rollenspel. Ga met uw cliënt in gesprek en doe net alsof hij/zij de afspraak wilt afzeggen.</p>