

# EUREGIO WERKBUCH NIEDERLÄNDISCH

## Kapitel 25-26: Das Regiokrankenhaus Zevenaar

### A) Het Streekziekenhuis Zevenaar



1. Lees de volgende tekst door.  
Onderstreep minimaal 5 en maximaal 10 **kern**woorden.

Het streekziekenhuis Zevenaar heeft al een lange geschiedenis die tot rond 1900 terug gaat. Het is - en dat is iets heel bijzonders - tot vandaag de dag direct verbonden met een verzorgingstehuis voor bejaarden. Ook qua bouw is dit voor de bezoeker duidelijk te zien: beide instellingen hebben een gemeenschappelijke hal.

Het ziekenhuis biedt alle belangrijke medische specialismen: onder andere chirurgie, KNO (keel, neus, oren), gynaecologie, neurologie, psychiatrie,

orthopedie en dermatologie. Sinds een aantal jaren mogen in Zevenaar bovendien ook hartkwalen behandeld worden. De medische techniek in het ziekenhuis is bijzonder up-to-date. Bij dit alles wordt nauw samengewerkt met de ziekenhuizen in Arnhem en Velp. Kortom: het ziekenhuis Zevenaar biedt alles, wat patiënten zich tegenwoordig maar kunnen wensen.

Kwaliteit, patiëntvriendelijkheid en kostenbewustzijn zijn belangrijke trefwoorden voor het werk van het ziekenhuis. Dat is niet verwonderlijk als je de volgende getallen bekijkt:

- ruim 90 000 patiënten worden elk jaar poliklinisch behandeld.
- ongeveer 10 000 patiënten worden elk jaar voor een of meer dagen in het ziekenhuis opgenomen voor een operatie of een andere behandeling.
- het streekziekenhuis telt ruim 1 000 personeelsleden.

Omdat Zevenaar dicht bij de Duitse grens ligt, verschijnen er veelvuldig ook Duitse patiënten voor een behandeling of opname. B.v. omdat ze een ongeluk gehad hebben en niet vervoerd mogen worden. Veel artsen en verplegend personeel spreken dan ook een mondje Duits. Dat geldt ook voor andere werknemers die direct met de klanten van het ziekenhuis hebben te maken. Omgekeerd neemt het ziekenhuis heel bewust ook Duits personeel aan, met name uit de grensstreek. Voorwaarde is namelijk dat zij ook moeten kunnen communiceren in het Nederlands. Anders dan vele andere ziekenhuizen kent Zevenaar dan ook geen personeelstekort.

In het kader van de kwaliteitsbewaking en -verbetering is sinds kort een vertrouwenspersoon aangesteld. Tot deze kunnen patiënten zich wenden als ze klachten hebben over het werk van het ziekenhuis. De vertrouwenspersoon onderzoekt of de ingediende klacht terecht is en bemiddelt bij het zoeken naar een acceptabele oplossing. Ook kan hij - gevraagd en ongevraagd - voorstellen doen hoe de verschillende afdelingen hun service kunnen verbeteren. Binnenkort wil men een tweede vertrouwenspersoon aanstellen. Men denkt er over ook hiervoor een Duitser te benoemen die dan net als het overige Duitse personeel

goed Nederlands moet kunnen. Dit hangt ook samen met het steeds meer wegvallen van de grens en de toenemende samenwerking met medische instanties in Emmerik en Kleef.

2. Lees de tekst nog eens. Het gaat hier om een tekst uit een folder van het ziekenhuis. Wat is puur zakelijke informatie en welke dingen in de tekst zijn meer bedoeld als reclame? Vul het schema in:

<b>Zakelijke informatie</b>	<b>Reclame</b>
- <i>het ziekenhuis bestaat al 100 jaar</i> - ...	- <i>kwaliteit</i>

3. Een goede klachtenfunctionaris moet een duizendpoot zijn. Hij of zij moet goed naar patiënten kunnen luisteren en moet in staat zijn echte klachten te onderscheiden van overdreven geklaag. Bovendien moet hij of zij sterk in de schoenen staan om indien nodig een vuist te maken tegen medici die fouten gemaakt hebben maar deze ontkennen. Ontwerp een personeelsadvertentie waarin een Duitstalige klachtenfunctionaris wordt gevraagd door het streekziekenhuis. De advertentie moet verschijnen in een Duitse krant, b.v. de NRZ. Maak bij de advertentie gebruik van de informatie uit de tekst.

*Gesucht:*

4. Noteer in de tabel woorden en uitdrukkingen uit de tekst die je graag wilt onthouden.  
Schrijf de betekenis er bij.

NL	D

## B) Een telefoongesprek

Hans de Jong is de klachtenfunctionaris van het streekziekenhuis Zevenaar. Hij wordt gebeld door een boze mevrouw uit Bommel.

1. Luister naar het gesprek en maak dan de oefening.



Wat weet je over de mevrouw uit Bommel? Noteer alles wat je weet/vermoed.

naam	
klacht	
werkt voor ...	
vermoedelijke leeftijd	
vermoedelijke functie	
formeel/informeel?	
vriendelijk/onvriendelijk?	
reactie op de woorden van Hans de Jong	
...	
...	

2. Controleer de ingevulde punten aan de hand van het tapescript op de volgende bladzijde. Verbeter eventuele fouten.



## Tapescript

HdJ	U spreekt met Hans de Jong, klachtenafdeling. Kan ik u helpen?
HvdW	Met Hilda van de Water uit Bommel. Eeeh – mmm - ik heb ruim een maand geleden een auto-ongeluk gehad en ben toen naar uw ziekenhuis gebracht. Ik ben bij het ziekenfonds en toch krijg ik nu allerlei rekeningen van U. Dat vind ik niet bepaald zoals het hoort. Zoiets wordt toch altijd rechtstreeks met het ziekenfonds geregeld? Ik vind die rekeningen trouwens idioot hoog.
HdJ	Sorry. Dat ging even te snel. Er zit veel ruis in de verbinding. U belt zeker vanuit de auto? Kunt u het nog even zeggen, mevrouw ...?
HvdW	Van de Water, Hilda van de Water. Goed. Nog een keer: ik krijg allerlei rare rekeningen van u. Terwijl ik ziekenfondspatiënt ben. Daarover heb ik een klacht.
HdJ	Dan is er vast ergens iets mis gegaan. Ik zal u direct met onze administratie door verbinden, daar kunnen ze U verder helpen.
HvdW	U stuurt me toch niet van het kastje naar de muur, hoop ik?
HdJ	Echt niet, geen zorg!

AvB	Streekziekenhuis Zevenaar, met Anja van Beek.
HvdW	Met Hilda van de Water uit Bommel. Een paar weken geleden heb ik een auto-ongeluk gehad. Ze hebben me toen naar uw ziekenhuis gebracht. En over de verzorging niets dan goeds. Ik heb toen doorgegeven dat ik bij het ziekenfonds ben. U heeft zelfs een kopie van mijn ziekenfondspasje gemaakt. Voor zover ik weet gaan dan alle rekeningen rechtstreeks naar het ziekenfonds. Toch krijg ik van u allerlei rekeningen met het verzoek die binnen veertien dagen te betalen. Van de chirurg, van de anesthesist, voor gebruik van de operatiekamer, over de kosten van verblijf en ga maar door. Al met al gaat het om meer dan € 5 000,-. Ik ben receptioniste bij Webjoy hier in Bommel, maar het geld groeit me niet op de rug. Ik kan dat gewoon niet betalen. Volgens mij hoef ik dat ook niet. Hoe zit dat?
AvB	Mag ik uw naam en adres?
HvdW	Hilda van de Water, Bergstraat 23, 1234AB Bommel.
AvB	Geboren 18-1-1984?
HvdB	Ja, inderdaad.

AvB	O, ik zie het al. U staat hier als particulier verzekerd ingeschreven. Dat klopt dus niet, begrijp ik.
HvdW	Inderdaad – daar klopt niets van! Hoe lossen we dat op?
AvB	Het beste kunt u alle rekeningen aan uw ziekenfonds toesturen met het verzoek, dat <i>zij</i> ze rechtstreeks aan ons betalen. Dat is eigenlijk nooit een probleem. Ik maak hier dan een notitie dat we dat zo afgesproken hebben, dan krijgt u geen aanmaningen. Wilt <i>ons</i> dan een kopie sturen van het inschrijvingsbewijs van uw ziekenfonds.
HvdW	O – dat vind ik prima. Dat zal ik vandaag gelijk doen.
AvB	Fijn. Probleem naar tevredenheid opgelost?
HvdW	Nou en of! Dank u wel!
AvB	Graag gedaan!

3. Hoe heeft Anja van Beek de klacht naar jouw idee afgehandeld? Kruis aan wat past en geef argumenten voor je keuze:

<b>beleefdheid</b>	<b>effectiviteit</b>
<input type="checkbox"/> beleefd en hoffelijk <input type="checkbox"/> onbeleefd en bot	<input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> slecht
<i>Woorden die deze keuze ondersteunen, zijn:</i>	<i>Redenen voor deze keuze:</i>
- ... - ... - ... - ... - ...	- ... - ... - ... - ... - ...

4. Is Hilda van de Water tevreden?

- Ja, want .....  
 Nee, want .....

5. Er zijn verschillende stappen te herkennen in de afhandeling van de klacht. Welke? Zet ze in de juiste volgorde:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> gegevens nazoeken<br><input type="checkbox"/> de klacht wegwuiven<br><input type="checkbox"/> vragen om herhaling | <input type="checkbox"/> zeggen hoe de klager het best kan handelen<br><input type="checkbox"/> rustig luisteren naar de klacht<br><input type="checkbox"/> doorverbinden met de juiste afdeling |
|--|--|

6. Hoe zeggen ze dat in het Nederlands? Zoek in het tapescript en vul de Nederlandse begrippen in:

**Redemittel:**

Hier Hans de Jong.  
Kann ich Ihnen behilflich sein?  
Ich bin bei der AOK.  
Sie rufen vom Auto aus an?  
Die Verbindung ist gestört.  
Noch einmal!  
Ich stelle Sie durch.  
Von Pontius zu Pilatus schicken.  
Wirklich nicht!  
Vor einigen Wochen.  
nur Gutes  
innerhalb von 14 Tagen bezahlen  
mehr als  
und so weiter  
Wie ist das?  
Darf ich ...?  
Ich sehe schon.  
Das stimmt nicht.  
Das ist eigentlich nie ein Problem.  
eine Kopie schicken  
Problem gelöst  
Danke schön.  
Gern geschehen.

**Wörter:**

die AOK  
der Autounfall  
die Rechnung /-en  
so etwas  
die Klage  
verbinden mit/durchstellen  
direkt  
die Bitte  
einfach  
tatsächlich  
privat  
versichert  
die Kopie  
verabredet  
sofort  
die Zufriedenheit

### C) Een boze brief

1. Een paar weken later ontvangt Hans de Jong de volgende brief van Hilda van de Water. Lees 'm door en beslis: een boze brief?

O Ja.

O Nee.           Onderstreep in de brief woorden, die je antwoord 'bewijzen'.

Hilda van de Water  
Bergstraat 23  
1234 AB Bommel  
Tel. 026-1234567

Regioziekenhuis Zevenaar  
t.a.v. dhr. H. de Jong  
Postbus 9000  
6900 GA Zevenaar

Bommel, 21-12-2004

Geachte heer de Jong,

alweer een aantal weken terug had ik contact met u over een aantal ziekenhuisrekeningen die niet naar mij, maar naar ziekenfonds moesten worden gestuurd. U heeft me toen doorverbonden met Anja van Beek van de administratie. Die zei dat het inderdaad fout geregistreerd stond in de administratie en dat ze er iets aan zou doen. Ik heb alle rekeningen intussen – op haar aanwijzing – naar mijn ziekenfonds doorgestuurd met het verzoek ze rechtstreeks aan u te voldoen.

Nu krijg ik echter dreigende aanmaningen van u. Kennelijk heeft het ziekenfonds nog niet betaald, denk ik zo. Die aanmaningen moet u dus niet naar mij, maar naar het ziekenfonds sturen.

Ik vind deze kwestie erg vervelend en ben er eigenlijk heel boos over. En ik heb het gevoel dat het bij u een rommeltje is. Graag hoor ik van u, hoe dit moet worden opgelost.

Met vriendelijke groet

*Hilda van de Water*

2. Wat is het probleem van Hilda van de Water? Heeft ze gelijk, dat ze boos is?

.....  
.....



3. Hans de Jong besluit telefonisch te reageren op Hilda van de Water's brief. Ontwerp dit telefoongesprek. Gebruik daarbij het woordmateriaal uit al het voorgaande in dit hoofdstuk. En eventueel het woordenboek.

Let op de volgende 3 punten:

- *gesprekspartners (hoe spreken ze elkaar aan? formeel/informeel? etc.)*
- *gespreksonderwerp*
- *gewenst resultaat van het gesprek*

### D) En nu jullie ... [in tweetallen]

Kies één van de volgende twee rollen A of B. Zoek een partner die de andere rol speelt.

Ontwerp een telefoondialoog.

Gebruik daarbij de *Redemittel* en *Wörter* uit blok B van dit hoofdstuk. En natuurlijk het woordenboek, indien nodig.

Oefen de dialoog een paar keer. Wissel daarbij af en toe van rol.

Presenteer tenslotte jullie telefoongesprek in de groep.

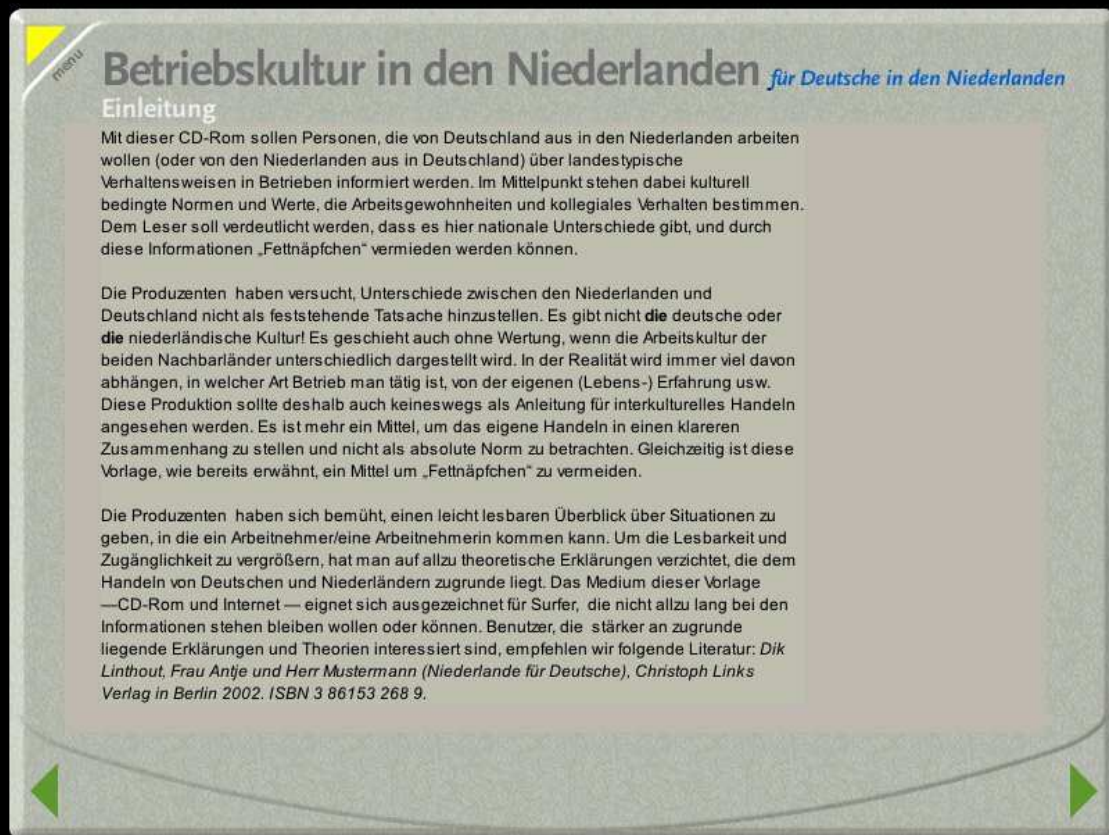
<i>rol A</i>	<i>rol B</i>
<p>Je bent Klaas de Bruin van Woninginrichting Meesters in Gendt. Je hebt aan de firma Webjoy in Bommel een duur directiebureau geleverd. Je wordt gebeld door Arjan Peters. Hij is erg boos. Het bureau heeft overal krassen. Hij wil een nieuw exemplaar. Tot dat komt, zal hij de rekening niet betalen.</p> <p>Probeer de klant tevreden te stellen, zonder dat het al te veel geld kost. Bied hem bijvoorbeeld een leuke korting aan of zo. Probeer een oplossing te vinden.</p>	<p>Je bent Arjan Peters, computer- en internetspecialist van Webjoy Bommel. Woninginrichting Meesters in Gendt heeft jullie bedrijf een nieuw directiebureau geleverd. Het blijkt echter beschadigd te zijn. Je belt op en probeert tot een oplossing te komen met de leverancier.</p>

#### Onze dialoog:

<i>rol A</i>	<i>rol B</i>

## E) Typisch Nederland(s)?

Das wussten Sie ja schon: Für die Euregios *Rhein-Waal* und *Rhein-Maas Nord* wurde vom *ROC Nijmegen* (Institut für berufliche Bildung) ein interessantes CD-Rom-Projekt durchgeführt. Die Einleitung dazu spricht für sich.



In diesem Euregio-Werkbuch haben wir die Inhalte dieser CD-Rom öfters aktiviert. Über Ihre(n) Kursleiter ist das Material auch für Sie verfügbar. Eventuell können Sie es auch direkt beim Euregio-Büro in Ihrer Region bestellen – gratis, solange Vorrat reicht!

Die Bedienung ist einfach: die CD-Rom startet automatisch (wenn nicht: dann doppelklicken auf die Datei 'start.exe'). Sie wählen – nachdem Sie sich einverstanden erklärt haben mit dem Text über Haftungsausschluss – durch Anklicken 'Betriebskultur in den Niederlanden'. Sie klicken jetzt auf 'Start' und kommen dann in ein Menü. Hier finden Sie Zutritt zu allen Materialien auf der CD-Rom.

In diesem Fall klicken Sie *Der Umgang mit Kunden* an. In dem dann erscheinenden Menü wählen Sie zuerst *Allgemeine Kommunikation*. Lesen Sie hier besonders die *Tipps: Tun/Nicht tun*. Gehen Sie dann zum vorigen Menü zurück und klicken Sie auf *Geschäftliche Gespräche*.

Sehen Sie sich nun den kleinen Film *Verkäufer und Kunde (Unsicherheit)* an. Und lesen Sie auch hier die *Tipps: Tun/Nicht tun*.

[Das unten erwähnte 'Videomenu' bringt Sie in eine Übersicht *aller* auf der CD-Rom enthaltenen Videos.]

1) Was ist der Kern von dem, was gezeigt wird, bzw. was in den *Tipps: Tun/Nicht tun* erwähnt wird?

Notieren Sie:

.....  
.....  
.....

2)  
Gibt es hier deutliche Unterschiede mit dem, was Sie in Ihrer eigenen Arbeitssituation kennen?

Wenn ja: welche?

Wenn nein: wieso nicht?

.....  
.....  
.....

## **F) Ergens over klagen**

1.

In diesem Kapitel spielen Klagen von Kunden jeder Art eine große Rolle.

Dafür braucht man gezielte Begriffe: Wörter und Redemittel.

Checken Sie bitte das ganze Kapitel noch einmal durch, und machen Sie eine Liste von Sachen, die beim Thema 'Klagen' sprachlich nützlich sind.

Ergänzen Sie das gefundene Material eventuell mit Hilfe des Wörterbuchs.

<i>NL</i>	<i>D</i>

2.

Produzieren Sie jetzt mit Hilfe der Website *dfilm.com* einen kleinen Zeichentrickfilm, worin irgendwie geklagt wird und auf die vorgebrachte Klage reagiert wird. Etwas Englisch müssen Sie dafür schon können, aber das ist bestimmt kein Problem.

Es geht so:

Gehen Sie im Internet zu folgender Adresse: [www.dfilm.com](http://www.dfilm.com). Wählen Sie dann *moviemaker* und klicke auf *start*.

Das Programm wird geladen (etwas Geduld, bitte!).

Man kann nun nacheinander eine Reihe von Sachen wählen:

- Hintergrund (auf Pfeil nach unten klicken für weitere Möglichkeiten)
- passenden Himmel (auf Pfeil nach unten klicken für weitere Möglichkeiten)
- next
- Personenkombination – einfach austesten
- next
- Aussehen und Charakter der Personen (auf Pfeil nach unten klicken für weitere Möglichkeiten)
- next
- was die Personen *sagen* (dies SOLL auf *Niederländisch* ausgefüllt werden!)
- next
- Filmmusik (einfach anklicken, Demo hören und auswählen)
- eventuell weitere Szenen entwerfen (ad new scene); fertig? Klicken Sie dann auf:
- finish movie
- geben Sie Ihrem Film einen Titel
- füllen Sie Ihren Namen aus als Filmmacher
- wählen Sie eine der 4 Möglichkeiten für den Start Ihres Filmes
- klicken Sie dann auf:
- preview and send movie
- jetzt sehen Sie das Resultat. Nicht OK? Klicken Sie auf 'back'. OK? Schicken Sie dann Ihren Film an Ihre(n) Lehrer(in) oder jemand anders. Sie müssen dafür den Namen und die E-Mail-Adresse des Empfängers und Ihre eigene E-Mail-Adresse (Absender) angeben, sonst geht's nicht. Klicken Sie anschließend auf 'send'.

VIEL SPASS!