




IK  
HOOR  
WAT JE  
ZEGT

Van een *message house*  
naar een **luisterhuis**

Harrie van Rooij - Maart 2026

**Luisteren,**  
deed ik het  
maar!



Welke redenen  
heb jij soms  
om niet te  
luisteren?

# 3

## misverstanden

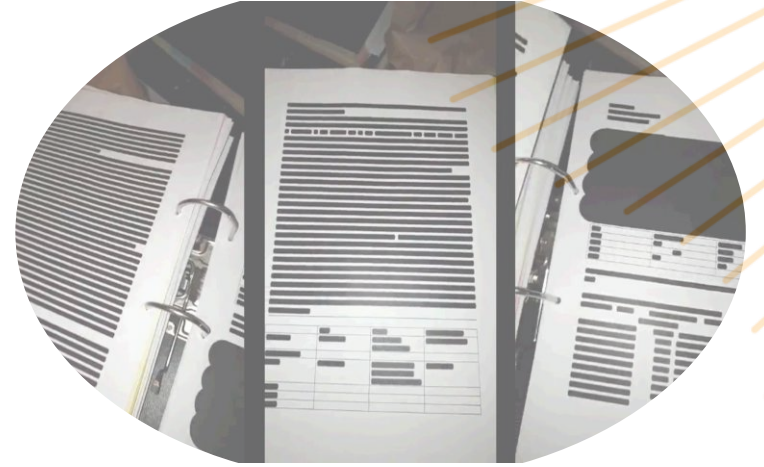
1. Ruis moet weg
2. De gebruiker staat centraal
3. Je kunt jouw ideeën in het hoofd van de ander krijgen

# 3

## misverstanden

1. Ruis moet weg
2. De gebruiker staat centraal
3. Je kunt jouw ideeën in het hoofd van de ander krijgen

Staat de  
gebruiker  
écht  
**centraal?**

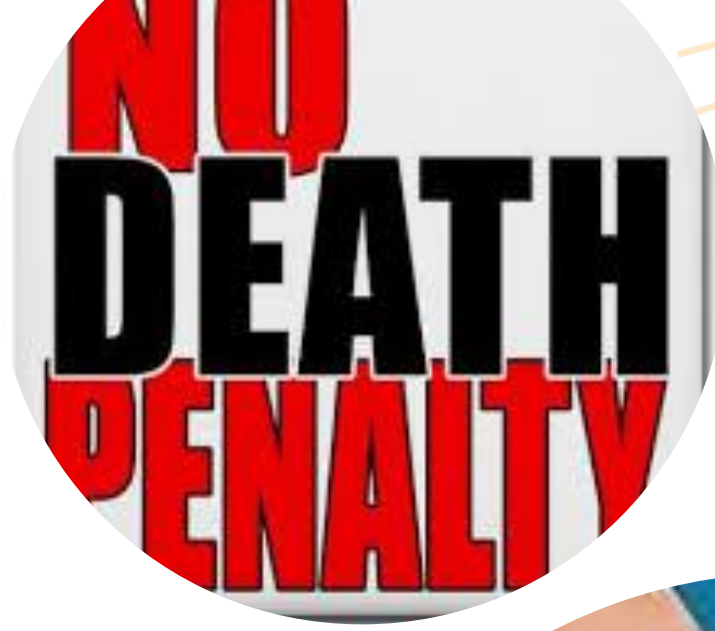


# 3

## misverstanden

1. Ruis moet weg
2. De gebruiker staat centraal
3. Je kunt jouw ideeën in het hoofd van de ander krijgen

Preken:  
ideeën in het  
hoofd **van**  
**iemand**  
**anders praten**



**Hoe kan  
iemand wél  
van mening  
veranderen  
(en wat kun jij  
daaraan doen)?**






# 5

## stellingen

---


- 
1. Wie niet gehoord wordt, luistert zelf ook niet
  2. Luisteren = aandacht voor fundamentele sociale behoeften
  3. Laat de ander aan de bal!
  4. Luisterende organisaties laten zich raken
  5. Zelfs je teksten kunnen luisteren



# 5

## stellingen

---

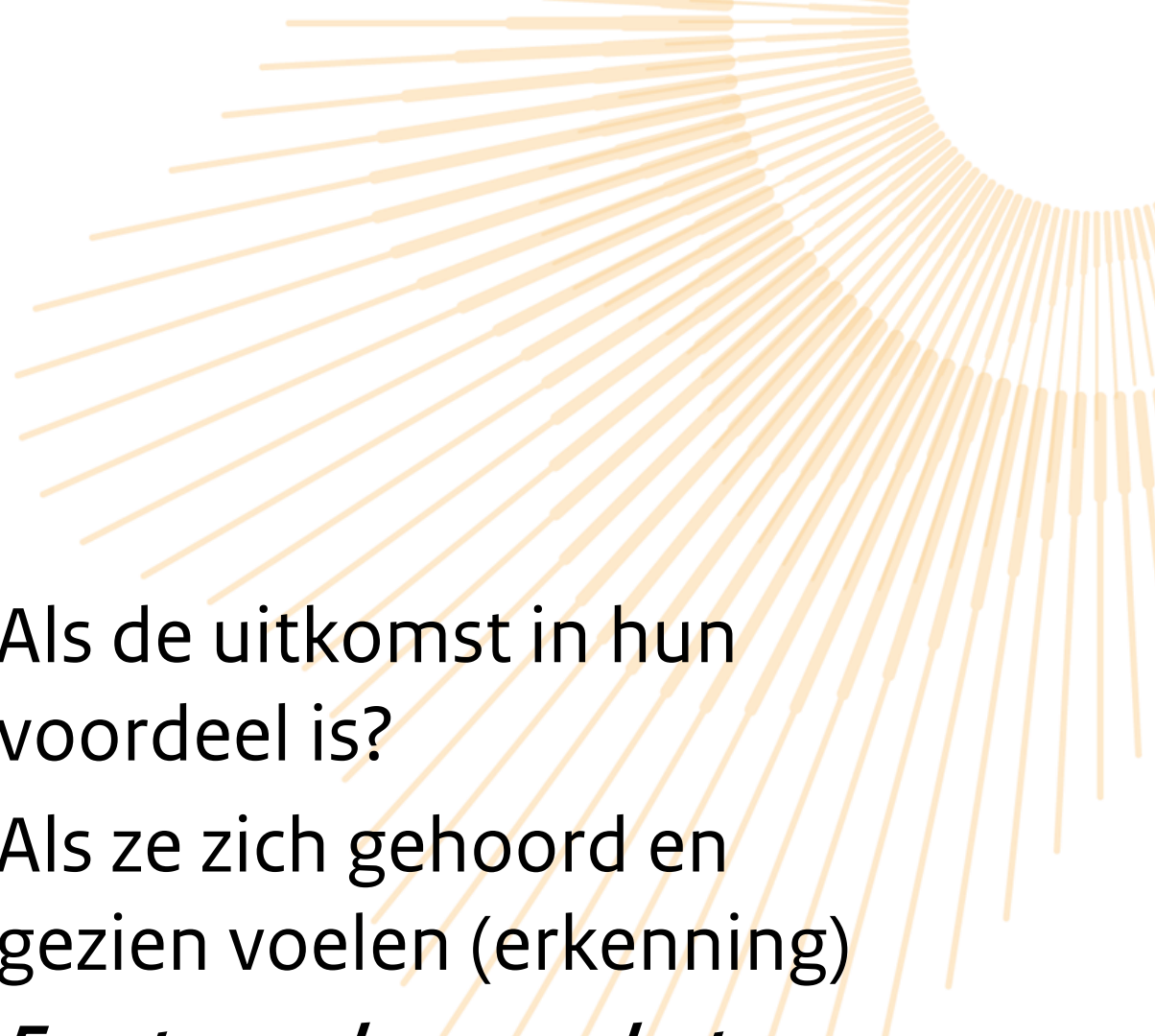
- 
1. Wie niet gehoord wordt, luistert zelf ook niet
  2. Luisteren = aandacht voor fundamentele sociale behoeften
  3. Laat de ander aan de bal!
  4. Luisterende organisaties laten zich raken
  5. Zelfs je teksten kunnen luisteren

# Funda- mentele **sociale** behoeften

- Erkenning
- Zelfbeschikking
- Erbij horen
- Eerlijk behandeld worden



# Wanneer zijn mensen tevreden over beslissingen van de overheid?

- Als de uitkomst in hun voordeel is?
  - Als ze zich gehoord en gezien voelen (erkenning)
  - *Eerste vaak overschat, tweede sterk onderschat*
- 

# Wat is goed luisteren?

Erkennen

Ruimte geven

Aandacht geven

Laten merken dat je het belangrijk vindt

Interpreteren

Je eigen aannames onderzoeken

Iets doen met wat je hoort



# Opdracht: **luisterdoelen**



- Maak tweetallen
- Vertel elkaar over jullie luistercasussen
- Stel vragen
- Vat met elkaar je casus samen met ‘Luisteren om..., zodat...’
- Schrijf het op een geeltje

# Hoe word je een goede luisteraar?

1. Echt belangstelling hebben
2. Bij de ander blijven
3. Vragen leren stellen



# Vragen *stellen*

## Vanuit jezelf

*“Houd je van sport?”*

## Vanuit de ander

*“Wat zou je doen als je een paar maanden helemaal vrij had?”*

# Vragen *stellen*

## Vanuit jezelf

*“ Hoe beoordeelt u  
het welzijnsbeleid  
in uw buurt? ”*

## Vanuit de ander

*“ Wat zorgt voor een  
goede dag voor jou? ”*

# Oefening: Bij de ander blijven



Vraag de ander om iets te vertellen over een gebeurtenis die deze week indruk maakte



Probeer er zo veel mogelijk over te weten te komen




Stel stimulerende vragen

# 5

## stellingen

---

- 
1. Wie niet gehoord wordt, luistert zelf ook niet
  2. Luisteren = aandacht voor fundamentele sociale behoeften
  3. **Laat de ander aan de bal!**
  4. Luisterende organisaties laten zich raken
  5. Zelfs je teksten kunnen luisteren




“ In een wedstrijd ben ik hoogstens drie minuten aan de bal. Het komt erop aan wat je in de andere 87 minuten doet. ”

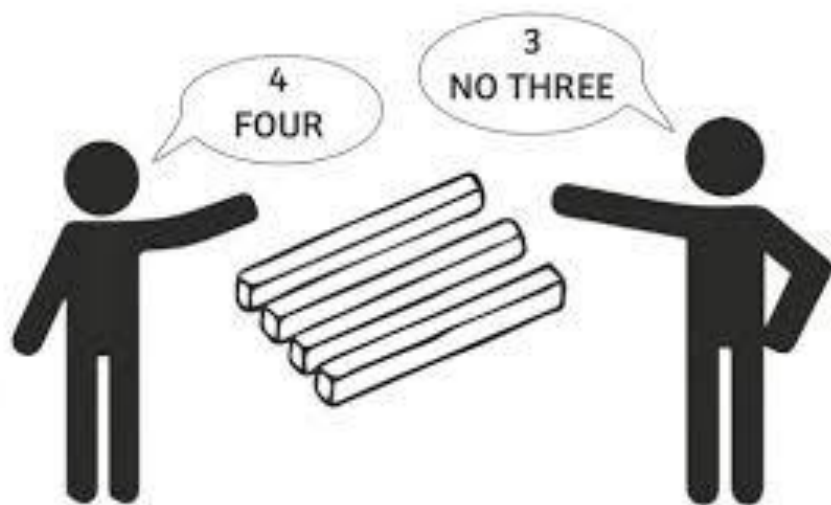
# 5

## stellingen

---

- 
1. Wie niet gehoord wordt, luistert zelf ook niet
  2. Luisteren = aandacht voor fundamentele sociale behoeften
  3. Laat de ander aan de bal!
  4. Luisterende organisaties laten zich raken
  5. Zelfs je teksten kunnen luisteren

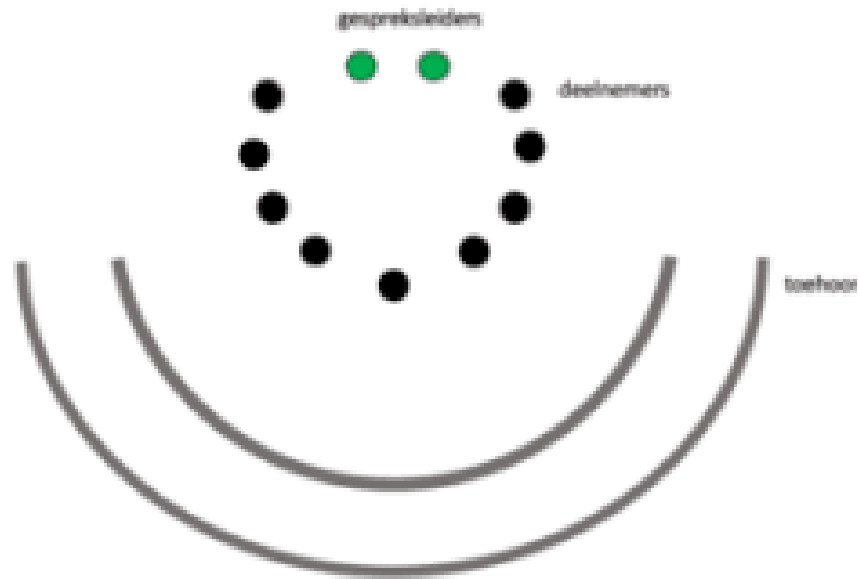
# Luisterende organisaties laten zich raken



- Stellen meer, andere vragen
- Heroverwegen
- Willen weten hoe jij ernaar kijkt
- Laten merken dat ze dat superbelangrijk vinden!
- Doen er iets mee
- Vertellen wat ze ermee doen

# Voorbeelden

---



- Op pad met vrachtwagenchauffers
- Lego: bij alles je klanten betrekken
- Spiegelsessies over jeugdzorg
- Luistersessies met managers



“ Ik schrok van de oprechte wanhoop in de ogen van redelijke mensen. ”

# Wat levert **organisatie- luisteren** op?

- Voorkomt rampen
- Beter beleid, betere producten
- Werkplezier
- Van een procesgerichte naar een gebruikergerichte mindset



# 5

## stellingen

---

- 
1. Wie niet gehoord wordt, luistert zelf ook niet
  2. Luisteren = aandacht voor fundamentele sociale behoeften
  3. Laat de ander aan de bal!
  4. Luisterende organisaties laten zich raken
  5. Zelfs je teksten kunnen luisteren



# Hoe schrijf je **een tekst** **die luistert?**

- Krijg je als lezer het gevoel dat de tekst over jou gaat?
- Merk je echte belangstelling voor anderen?
- Laat de afzender zich raken?
- Is de tekst bescheiden?

## AI-prompt voor luisterende teksten

Neem de rol van een professionele tekstschrijver. Je hebt als doel een tekst te maken die 'luistert' naar de lezer. Daarbij pas je de criteria hieronder toe.

Geef eerst een analyse van de bestaande tekst. Doe daarna een voorstel voor een luisterende tekst.

Dit zijn de criteria:

'Deze tekst gaat over mij'

- De tekst beschrijft wensen, verlangens, vragen en verwondering van lezers.
- De tekst maakt contact met lezers. Bijvoorbeeld door: vragen te stellen, herkenbare ervaringen en emoties te bespreken en door onderwerpen te behandelen waar jij het over wilt hebben.
- De tekst drukt menselijkheid uit. Lezers krijgen het gevoel dat er echte mensen achter zitten met wie je je kunt identificeren.
- De tekst is makkelijk te begrijpen omdat er een verhaal in zit.

'De afzender laat zich raken'

- De tekst drukt uit dat de afzender belangstelling en zorg heeft voor anderen: de lezer, andere betrokkenen.
- Het is duidelijk dat de afzender in contact staat met al deze mensen. Bijvoorbeeld doordat ze aan het woord komen of doordat ze levendig en concreet worden beschreven.

# Naar een luisterende organisatie



**Macro:**  
je organisatie als luisterhuis

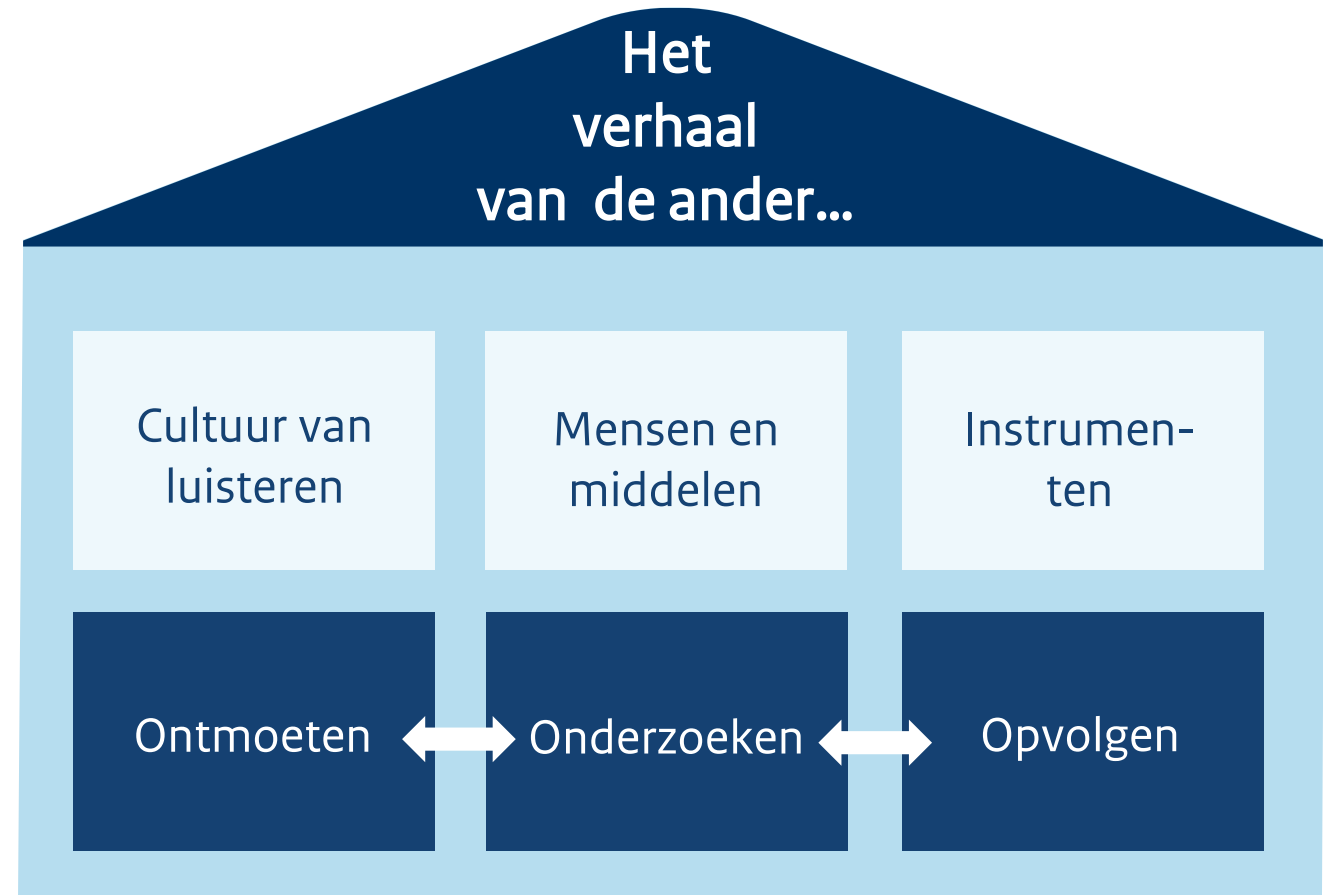


**Meso:**  
maak luisterplannen




**Micro:**  
ontwikkel je  
luisterinstrumenten

Macro:  
je  
organisatie  
als  
luisterhuis



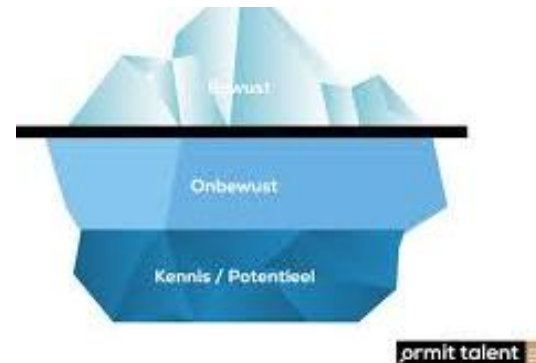
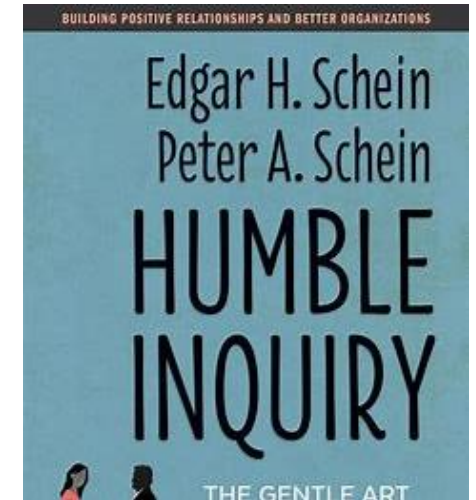
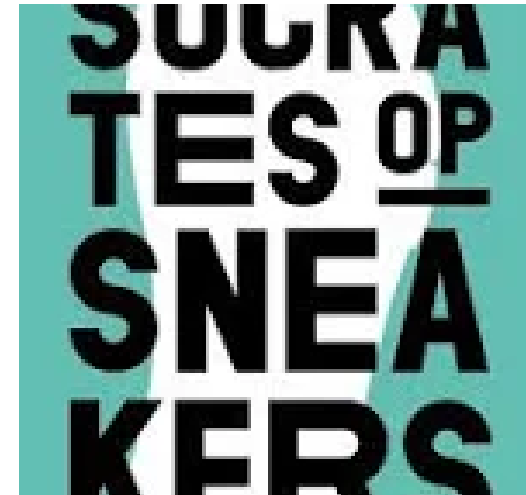
# Meso: van praatplan naar luisterplan

- Communicatieplan met het vizier op luisteren
  - Wat gaan we doen om te zorgen dat mensen zich gehoord voelen?
  - Ontmoeten, onderzoeken, opvolgen
- 

'WORLDS APART'

# Micro: start morgen

- Oefenen: zelf een goede luisteraar worden
- Voeg 'interactionele' methoden en instrumenten aan je gereedschapskist toe
- Laat je raken



Wat levert een socratisch gesprek in mijn organisatie mij op?

# En: **practice** what you preach...

3. → Oefeningen.....	→.....
3.1·beginnen·met·luisteren.....	→.....
3.2·Oefening:·zelfscan·communicatieproject .....	→.....
3.3·Oefening:·luisterdoelen·en·luisterfuncties .....	→.....
3.4·Oefening:·een·luisterplan·maken .....	→.....
3.5·Oefening:·de·luisterende·organisatie .....	→.....
3.6·Oefening:·luisterend·schrijven .....	→.....
3.7·Oefening:·luisterend·leiderschap .....	→.....



*“ Het zou kunnen  
dat de ander  
gelijk heeft ”*

Hans-Georg Gadamer

# Dank je wel, voor het **luisteren.**

Harrie van Rooij  
[harrievanrooij@ziggo.nl](mailto:harrievanrooij@ziggo.nl)  
+31 06 52487071  
[www.harrievanrooij.com](http://www.harrievanrooij.com)

[Ik hoor wat je zegt |](#)  
[De Communicatiepraktijk, Uitgeverij](#)

