



Den Haag

Keuringsdienst van Waren

DEEL 1 | DOCENTENHANDLEIDING

DEEL 2 | WERKBLADEN



Workshop Keuringsdienst van Waren

Duur | 90 minuten
(of 2 x 45 minuten)

In deze les krijgen de leerlingen inzicht in de herkomst van producten en de manier waarop ze zijn gemaakt. Leerlingen bestuderen de productieketen en worden zich bewust van hun positie als consument.

Lesopbouw

De les begint met een activerende startopdracht, waarna tijdens twee opdrachten de productieketen wordt bekeken. Waar komen spullen eigenlijk vandaan? De leerlingen oefenen vervolgens in een rollenspel een telefoongesprek met personen uit de productieketen. Daarna bedenken de leerlingen in een klassikale brainstorm het onderwerp/voorwerp voor hun vraag. Het gaat erom dat ze iets uitzoeken dat zij willen weten. Vervolgens doen de leerlingen aan de hand van het Productlabel onderzoek naar hun product. Uiteindelijk bellen een aantal groepjes de fabrikant of winkel. De les wordt afgesloten met een stellingenspel.

Lesdoelen

De leerlingen:

- denken na over de materialen en grondstoffen waarvan producten gemaakt zijn en waar deze vandaan komen;
- kunnen productieprocessen in kaart brengen;
- worden zich bewust van hun positie als consument;
- worden zich ervan bewust dat ze invloed kunnen uitoefenen op processen uit de productieketen.

Voorbereiding

Lees de lesbeschrijvingen en de opdrachten van de leerlingen door. Zet de benodigdheden klaar.

Benodigdheden per groepje

- 1 computer met internetverbinding
- Post-its
- Werkbladen:
 - Rollenspelkaarten
 - Fotokaarten
 - Brainstormvellen
 - Productlabel
 - Belspelregels

INHOUD

DEEL 1 | DOCENTENHANDLEIDING

Workshop Keuringsdienst van waren	3
1 Introductie	6
2 Rollenspel	8
3 Onderzoek	9
4 Afsluiting	10

DEEL 2 | WERKBLADEN

Rollenspelkaarten	11
Vragen consument	12
Brainstormvel	13
Productlabel	14
Belspelregels	15

Variaties

De les bestaat uit vier verschillende onderdelen. U kunt de les in zijn geheel uitvoeren of zelf een les samen stellen uit onderstaande onderdelen.

Opdracht	Onderdelen	Beschrijving	Tijdsduur
Kledingspel	Spel Spelen Reflectie	Variant op stoelendans waarbij de leerlingen geactiveerd worden om na te denken over kleding en andere producten die ze gebruiken.	10 minuten
Productieketen	<ul style="list-style-type: none"> Filmpje Kaartenopdracht 	De leerlingen krijgen vijf kaarten met verschillende stappen uit de productieketen die ze in de juiste volgorde moeten leggen.	10 minuten
Rollenspel	Rollenspel oefenen Rollenspel voorspelen Bespreken	Een leerling speelt een consument die met een vraag belt naar een bedrijf omdat hij/zij ontevreden is over een product. De andere leerling speelt iemand uit het bedrijf en probeert de consument te woord te staan.	25 minuten
Onderzoek doen	<ul style="list-style-type: none"> Brainstorm vraag Vraag bespreken Onderzoek doen Bellen met fabrikant 	Eerst bedenken de leerlingen tijdens de brainstorm een product en een bijbehorende vraag die ze willen. Vervolgens proberen ze het antwoord te vinden op deze vraag en op de vragen op het Productlabel.	30 minuten

Ter voorbereiding of afsluiting van deze les kunt u *The Story of Stuff* met de leerlingen bekijken.

Aansluiting bij de kerndoelen

De activiteiten in deze les sluiten geheel of gedeeltelijk aan op de volgende kerndoelen:

Nederlands

- De leerling leert zich mondeling en schriftelijk begripelijk uit te drukken.
- De leerling leert deel te nemen aan overleg, planning, discussie in een groep.
- De leerling leert een mondelinge presentatie te geven.

Mens en natuur

- De leerling leert dat mensen, dieren en planten in wisselwerking staan met elkaar en hun omgeving (milieu), en dat technologische en natuurwetenschappelijke toepassingen de duurzame kwaliteit daarvan

zowel positief als negatief kunnen beïnvloeden.

- De leerling leert onder andere door praktisch werk kennis te verwerven over en inzicht te verkrijgen in processen uit de levende en niet-levende natuur en hun relatie met omgeving en milieu.
- De leerling leert over zorg en leert zorgen voor zichzelf, anderen en zijn omgeving, en hoe hij de veiligheid van zichzelf en anderen in verschillende levenssituaties (wonen, leren, werken, uitgaan, verkeer) positief kan beïnvloeden.

Mens en maatschappij

- De leerling leert betekenisvolle vragen te stellen over de maatschappelijke kwesties en verschijnselen, daarvoor een beargumenteerd standpunt in te nemen

en te verdedigen, en daarbij respectvol met kritiek om te gaan.

- De leerling leert een eenvoudig onderzoek uit te voeren naar een actueel maatschappelijk verschijnsel en de uitkomsten daarvan te presenteren.
- De leerling leert in eigen ervaringen en in de eigen omgeving effecten te herkennen van keuzes op het gebied van werk en zorg, wonen en recreëren, consumeren en budgetteren, verkeer en milieu.
- De leerling leert over de verdeling van welvaart en armoede over de wereld, hij leert de betekenis daarvan te zien voor de bevolking en het milieu, en relaties te leggen met het (eigen) leven in Nederland.

Aansluiting bij het curriculum

De activiteiten in deze les sluiten geheel of gedeeltelijk aan op de volgende vakken: biologie, economie, aardrijkskunde, maatschappijleer. Daarnaast kan deze les ook goed worden ingezet voor projecten.

Suggesties

Veel activiteiten uit de les kunnen ook aanleiding zijn voor andere activiteiten. Hieronder een aantal suggesties:
 Maatschappijleer: Breid de les uit met een les over de economische achtergrond van de productieketen. Waar vindt er waardevermeerdering plaats. Hoeveel procent van het bedrag van een aankoop gaat naar de arbeider?
 Nederlands: Laat de leerlingen een verslag schrijven over de les. Breid het onderdeel stellingenspel uit met een les over argumenteren.
 Biologie: Ga dieper in op de gevolgen van de productieketen op het milieu.

Lesbeschrijving

Tijd	Activiteit	Omschrijving
00.00-00.20	1 Introductie (20 min.)	Inleiding (3 min.) Kledingspel (10 min.) Opdracht Productieketen (10 min.)
00.20-00.45	2 Rollenspel (25 min.)	Rollenspel oefenen (10 min.) Rollenspel voorspelen + bespreken (15 min.)
00.45-01.15	3 Onderzoek (30 min.)	Brainstorm product en vraag (5 min.) Onderzoek doen! (25 min.)
01.15-01.30	4 Afsluiting (15 min.)	Stellingenspel (10 min.) Klassikale afsluiting (5 min.)

1 | introductie

(20 minuten)

De les begint met het doornemen van de lesopbouw, gevolgd door een activerende startopdracht om de leerlingen te enthousiasmeren. Vervolgens doen de leerlingen een opdracht over de productieketen.

Inleiding (3 min.)

Neem de lesopbouw en het doel van de les met de leerlingen door. Benadruk dat ze tijdens de les de hoofdopdracht in hun achterhoofd houden. De hoofdopdracht van de les luidt:

Bedenk een vraag over een product, die jij aan de fabrikant zou willen stellen.

Om de leerlingen een idee te geven kunt u de volgende vragen als voorbeeld geven:

- Is het giftig om te bellen met een mobieltje?
- Wordt gel op dieren getest?
- Komen Uggs echt uit Australië? Waar zijn ze van gemaakt?
- Waar komt het bont in mijn Nickelsonjas vandaan?
- Van welk leer zijn Adidasschoenen gemaakt?
- Dit product/materiaal is 'gerecycled', maar wat betekent dat?

Maak de leerlingen bij het doornemen van de les enthousiast:

- Het is een gevarieerde les.
- Jullie mogen zelf bepalen wat je onderzoekt.
- Jullie mogen uiteindelijk de fabrikant bellen.
- Misschien lukt het om echt iets te veranderen.
- Jullie mening/onderzoek doet ertoe.

Kledingspel (10 min.)

Het doel van dit spel is de leerlingen activeren en ze te laten nadenken over kleding en andere producten die ze gebruiken.

Zet de leerlingen met een stoel in een kring. Laat een leerling zijn stoel weghalen en in het midden van de kring staan. De leerling die in het midden staat zegt steeds: 'Iedereen die....', bijvoorbeeld: 'Iedereen die een spijkerbroek draagt.' Iedereen die een spijkerbroek draagt moet dan van plaats ruilen en moet een nieuwe zitplaats weten te bemachtigen. Degene in het midden probeert ook een nieuwe plaats te bemachtigen. Degene die te laat is, moet in het midden staan en opnieuw de vraag stellen: 'Iedereen die....'

LET OP | de leerling die in het midden staat moet zelf ook het voorwerp (aan) hebben. In het geval van de spijkerbroek, moet de leerling dus zelf een spijkerbroek aanhebben.

Andere voorbeelden: 'Iedereen met een iPad/ iPod/ kop-telefoon', etc.

Reflecteer na afloop kort op de producten die voorbij zijn gekomen. Bespreek hoe en waarvan deze producten gemaakt zijn.

Voorbeeldvragen:

- Waar denken jullie dat een spijkerbroek wordt gemaakt?
- Waarvan is een spijkerbroek gemaakt?
- Hoeveel kilometer denk je dat een product heeft gereisd voordat het hier kwam? (1 jeans= 23.000 kilometer transport)
- Wie hebben er allemaal te maken met een product?
- Waar komen al onze spullen vandaan en wat gebeurt ermee als je ze weggooit?

Opdracht Productieketen (10 min.)

Kijk met de leerlingen het volgende filmpje:
[Will it Blend?](#)

Deze telefoons eindigen net als de meeste producten als afval. Afvalverwerking is een onderdeel van een productieketen. Maar waar komen producten vandaan en hoe worden ze gemaakt?

Verdeel de klas in groepjes en geef elk groepje een set van vijf fotokaarten. Laat de leerlingen deze kaarten in de juiste volgorde leggen. Stel eventueel een tijdslimiet van 2 minuten in. Bespreek vervolgens wat de leerlingen hebben neergelegd en waarom. Leg aan de hand daarvan de productieketen uit. Het kan zijn dat de kaarten op een andere volgorde worden neergelegd, dat is niet per se fout. Distributie kan bijvoorbeeld ook na grondstoffenproductie worden neergelegd.

Productieketen:

- Grondstoffenproductie: natuurlijke bronnen uit de aarde halen (hout, kolen, olie, water, andere grondstoffen).
- Productie: energie toevoegen aan de materialen om producten te maken.
- Distributie: de spullen vervoeren en verkopen.
- Consumenten: spullen kopen en gebruiken.
- Afvalverwerking: spullen verbranden, dumpen of hergebruiken.

Dit is kort gezegd de productieketen van spullen. Producten beginnen bij grondstoffen uit de natuur en eindigen in de afvalverwerking. Wat onhandig is aan dit systeem is dat het geen cirkel is (producten en hun materialen worden vaak niet hergebruikt), dus op een gegeven moment raken de grondstoffen op.

Leg dit eventueel uit aan de hand van een appel: als steeds een hapje uit de appel (de aarde) genomen wordt raakt de appel op. Leg uit dat recycling en duurzaamheid daarom belangrijk zijn.

Kijk het volgende filmpje:

[Wat zit er in uw mobiele telefoon?](#)

EXTRA | ga naar aanleiding van het filmpje kort in op de omstandigheden van mensen die als arbeider werken. Zoals in het filmpje naar voren komt, komen bijvoorbeeld bij de winning van koper veel afvalstoffen vrij. Werken in een kopermijn is erg slecht voor de gezondheid, want het beschadigt de luchtwegen en is slecht voor de huid. Bovendien lopen arbeiders die in mijnen werken vaak veel risico en verdienen ze weinig. Helaas hebben mensen die daar werken vaak geen andere mogelijkheid.

2 | Rollenspel (25 minuten)

Rollenspel: één leerling speelt een consument die met een vraag belt naar een bedrijf omdat hij/zij ontevreden is over een product. De andere leerling speelt iemand uit het bedrijf en probeert de consument te woord te staan. De situaties en vragen zijn overdreven om de leerlingen inspiratie te geven voor het bedenken van vragen en om de posities van de verschillende personen te benadrukken.

Rollenspel oefenen (10 min.)

Verdeel de klas in tweetallen. Geef elk tweetal een rollenkaart en een vragenkaart. De één speelt consument, deze gebruikt de vragenkaart, de ander speelt een werknemer uit het bedrijf, deze gebruikt de rollenkaart. De consument kiest een vraag uit en de werknemer kiest een rol. De consument kan zo bijvoorbeeld zijn vraag stellen aan twee verschillende mensen uit het bedrijf, bijvoorbeeld aan de arbeider en aan de directeur. De werknemer bepaalt aan de hand van de aanwijzingen op het kaartje hoe deze reageert.

- 1 Bepaal wie de consument speelt en wie de werknemer uit het bedrijf.
- 2 De consument kiest een vraag.
- 3 De werknemer kiest een rol.

De leerlingen gebruiken de aanwijzingen op de kaarten om zich in te leven in hun rol.

Laat de leerlingen de opdracht doorlezen en laat ze vervolgens verschillende vraaggesprekken oefenen. Ze mogen heel overdreven spelen, zoals in programma's als *Kannie-waarzijn* en *Ook dat nog*. Als er tijd over is kunnen ze zelf ook vragen bedenken en daarmee een rollenspel spelen.

TIP: doe zelf een telefoongesprek met een leerling voor.

Rollenspel voorspelen + bespreking (15 min.)

Laat de groepjes het rollenspel voorspelen voor de rest van de groep. Bespreek de vraaggesprekken:

- Wat zijn de overeenkomsten tussen de rollen?
- Denken jullie dat deze stukjes overeenkomen met de waarheid?
- Wat vinden jullie belangrijk bij het aanschaffen van een product?
- Met welke rol identificeren jullie je het meest?
- Wat voor vraag heb je zelf over een product?

Stuur de discussie in de richting van duurzaamheid en de herkomst van producten.

Maak de leerlingen vervolgens enthousiast om zelf uit te zoeken hoe het zit met de productie van spullen.

3 | Onderzoek (30 minuten)

In dit deel van de les gaan de leerlingen op onderzoek uit. Eerst bedenken ze tijdens de brainstorm een product en een bijbehorende vraag die ze willen onderzoeken. Door middel van de brainstorm bedenken de leerlingen wat ze graag van een bepaald product willen weten. Vervolgens proberen ze het antwoord te vinden op deze vraag en op de vragen op het Productlabel.

Brainstorm product en vraag (5 min.)

Verdeel de klas in tweetallen. Instructie voor de leerlingen:

- 1 Schrijf in 30 seconden zoveel mogelijk producten die je veel/graag gebruikt op post-its.
- 2 Plak de post-its van jullie beiden voor je op tafel.
- 3 Maak een top 5 van de leukste/interessantste producten op de tafel.
- 4 Kies uit top 5 een product waar je een vraag over zou kunnen bedenken.

Geef de leerlingen het *Brainstormvel*. Ze krijgen nu 2 minuten de tijd om een vraag te bedenken over hun product.

TIP: tel de 2 minuten af met behulp van stopwatch/telefoon.

Laat de leerlingen dit product in het midden van het *Brainstormvel* schrijven. Vervolgens schrijven ze zoveel mogelijk woorden om het product heen die zij met het product associëren, zowel negatief als positief. Laat ze aan de hand van de woorden een vraag en twee deelvragen bedenken.

Voorbeeldvragen:

- Hoe kan het dat een spijkerbroek zo goedkoop is?
- Waar zijn de bontkragen in jassen van gemaakt?
- Waarvan is een iPhone gemaakt?
- Waar worden iPhones gemaakt?
- Is alle make-up getest op dieren?
- Hoe vaak moet je kleren wassen om ze schoon te laten zijn?
- Hoeveel energie kost het gebruik van Google?
- Kan je je ... laten repareren als die kapot is?
- Is straling van een telefoon schadelijk?

Laat ze de vragen klassikaal voorlezen. Bepaal (gezamenlijk) of het een goede vraag is, help ze anders de vraag aan te passen. Als de vraag goedgekeurd is, kunnen de leerlingen hun vraag op het Productlabel schrijven. Laat ze hierna twee deelvragen bedenken waarmee ze het antwoord op de hoofdvraag makkelijker kunnen vinden.

Onderzoek doen! (20 min.)

De leerlingen gaan aan de hand van het Productlabel per tweetal op internet informatie over het product opzoeken. Ze gaan op zoek naar de antwoorden op hun vragen en op de vragen van het Productlabel. Geef ze hier 20 minuten de tijd voor.

Zoektips:

- The Good Guide
- Productie + naam voorwerp
- Fabrikant
- Wikipedia
- Productinformatie + naam voorwerp
- Milieuloket

EVENTUEEL EXTRA: hang een grote kaart op in het lokaal en laat de leerlingen een sticker met de naam van hun product op het land van herkomst plakken.

Roep de leerlingen na 20 minuten bij elkaar. Bespreek kort de ingevulde opdrachten van het Productlabel. Voorbeeldvragen:

- Heb je het antwoord op je vraag gevonden?
- Waarom is het product in dat land gemaakt denken jullie?
- Wat doe je met het product als je het niet meer wil hebben?
- Ben je iets verrassends tegengekomen?

Kies naar aanleiding van de evaluatie drie groepjes uit die mogen bellen met de fabrikant of winkel. Dat kan een groepje zijn dat het antwoord op hun vraag nog niet gevonden heeft, of een groepje dat een nieuwe vraag heeft naar aanleiding van hun onderzoek. Laat de groepjes (afhankelijk van de mogelijkheden van de school en het verloop van de les) naar een aparte ruimte gaan om te bellen. Geef ze het formulier *De Bel Spelregels* mee.

4 | Afsluiting (15 minuten)

10

De les wordt afgesloten met het Stellingenspel en een filmpje. U kunt ervoor kiezen om het Stellingenspel te spelen terwijl de drie groepjes bellen of om te wachten tot de bellers klaar zijn.

Stellingenspel (10 min.)

Splits de klas in tweeën. Zet de ene helft van de klas aan de linkerkant van het lokaal en de andere helft aan de rechterkant. Lees steeds een stelling voor. De ene helft van de klas verdedigt de stelling en de andere helft van de klas valt de stelling aan. Bepaal bij elke stelling welke groep wat doet. Discussieer vervolgens over de stellingen.

Gebruik waar mogelijk stellingen aan de hand van de vragen die de leerlingen hebben onderzocht. Gebruik anders de volgende stellingen:

- Ik wil graag meer betalen voor mijn kleding als deze op een duurzame manier gemaakt wordt.
- Fabrikanten moeten consumenten beter informeren.
- Ik vind het belangrijk om te weten waar mijn spullen vandaan komen.
- Ik wil best meer betalen voor een product als ik dan zeker weet dat het in eerlijke omstandigheden is gemaakt.
- Ik vind afvalscheiding belangrijk.
- Ik denk dat alle bedrijven eerlijk zijn over de herkomst van hun producten.

Afhankelijk van de klas en het verloop van de les kan ook gekozen worden voor de actieve variant. Hierbij lopen de leerlingen nadat de stelling is voorgelezen naar een kant van het lokaal die staat voor: eens/oneens of weet niet. Laat ze vervolgens hun keuze toelichten.

Klassikale afsluiting (5 min.)

Laat de leerlingen die gebeld hebben kort vertellen hoe dat verliep.

Bekijk daarna het volgende filmpje: [Greenpeace / Coal Power Plants](#)
Bespreek het filmpje.

Vat samen wat deze les de revue gepasseerd heeft: leerlingen hebben de productieketen bestudeerd, ze hebben gekeken naar de herkomst van producten en de manier waarop producten gemaakt worden. Vraag de leerlingen:

- Wat vonden jullie ervan zelf iets uit te zoeken over een product?
- Heb je dingen opgestoken die je verbazen? Die je nog niet wist?
- Ben je van plan om nu zelf vaker dingen uit te zoeken als je een vraag hebt?
- Waarom is het denk je belangrijk om dingen te vragen aan producenten?

Vertel aan de hand van de antwoorden dat je als consument altijd het recht hebt om dingen te vragen. En dat soms door dingen te vragen ook belangrijke dingen kunnen veranderen.

De workshop 'Keuringsdienst van Waren' is een initiatief van de beeldende kunstmanifestatie Ja Natuurlijk, onderdeel van het voortgezet onderwijsprogramma 'Wat niet weet, dat deert!' (2013). De workshop is 'geadopteerd' door de Gemeente Den Haag, Dienst Stadsbeheer, team NME en speciaal herschreven door workshopdocent Judith Bal van Ja Natuurlijk.

Rollenkaarten

11

Arbeider

Deel van de keten: Grondstoffen/productie
Taak: Producten in elkaar zetten
Eigenschappen:

- Werkt superhard
- Zwaar werk
- Verdient heel weinig, is niet rijk
- Heeft nooit vakantie

Directeur

Deel van de keten: Productie
Taak: Bedrijf draaiende houden en genoeg geld verdienen
Eigenschappen:

- Dominant
- Wil veel geld verdienen
- Denkt vooral aan het bedrijf in zijn geheel en minder aan de arbeiders

Winkelier

Deel van de keten: Productie/Distributie
Taak: Spullen verkopen, klanten tevreden houden en geld verdienen
Eigenschappen:

- Geld verdienen
- Vriendelijk
- Eerlijk als het moet

Woordvoeder

Deel van de keten: Alle onderdelen
Taak: Positief beeld van het bedrijf behouden en klanten tevreden houden
Eigenschappen:

- Is altijd positief over het bedrijf
- Kan goed babbelen
- Weet inhoudelijk niet zoveel
- Overdreven vriendelijk

Milieuactivist

Deel van de keten: Afvalverwerking
Taak: Milieu beschermen en misstanden aan de kaak stellen
Eigenschappen:

- Leeft heel bewust
- Heeft alles voor de natuur/het milieu over
- Is sociaal

Vragen Consument

12

Ik zag laatst op tv dat mijn kleren gemaakt worden door kinderen. Dat wil ik niet, want ik denk dat ze dan heel snel uit elkaar vallen. Ik wil mijn geld terug!

Tips voor doorvragen:

- Hoe worden de kleren gemaakt?
- Zijn ze wel stevig genoeg?
- Is het niet zielig voor de kinderen?

Ik heb een bontkraag op mijn jas en ik wil graag weten waar die van gemaakt is. Ik heb namelijk een konijn en ik zou het heel vervelend vinden als het konijnenbont is.

Tips voor doorvragen:

- Van welk dier is het bont dan gemaakt?
- Hoe halen jullie het bont van het dier af?
- Is het een bedreigde diersoort?

Ik heb gelezen dat straling van een mobiele telefoon schadelijk kan zijn voor je hersenen. Vorige week heb ik heel veel gebeld en nu heb ik een 4 gehaald voor mijn proefwerk. Ik wil een schadevergoeding!

Tips voor doorvragen:

- Is er door uw bedrijf onderzoek gedaan naar straling van mobiele telefoons?
- Is straling schadelijk?
- Bij welke hoeveelheid wordt straling schadelijk?
- Kan ik me ook beschermen tegen straling?

Ik heb hier een doosje batterijen en ik heb eigenlijk niet zo'n zin om helemaal naar de supermarkt te gaan om ze weg te brengen. Waarom mag ik ze niet gewoon in de vuilnisbak gooien?

Tips voor doorvragen:

- Wat gebeurt er als ik ze wel in de prullenbak gooi?
- Waarom mag ik andere dingen wel in de vuilnisbak gooien?
- Vraag of degene aan de telefoon ze wel in de prullenbak gooit.

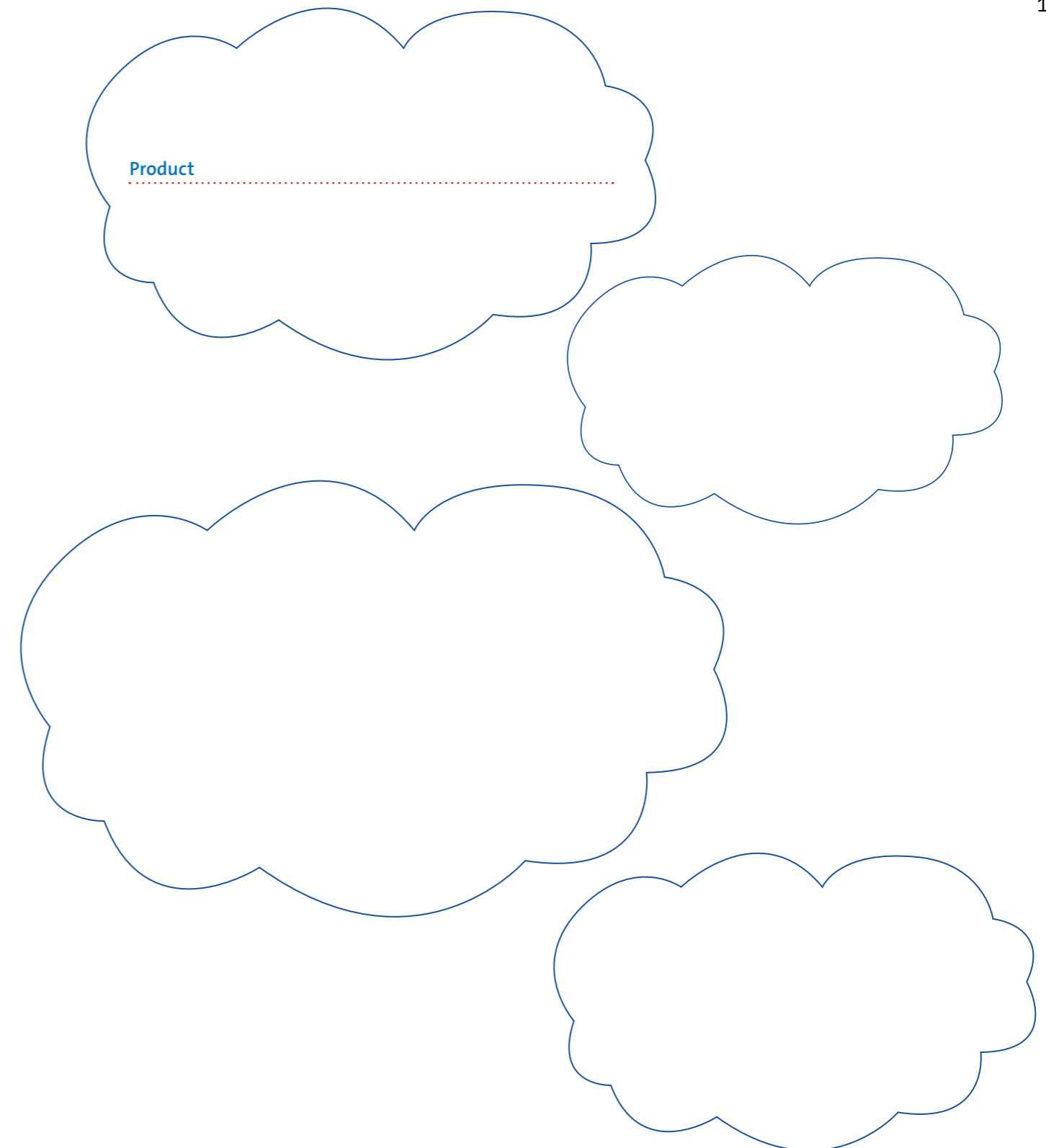
Ik heb net make-up gekocht en daar staat op 'getest op dieren'. Ik vind dat eigenlijk een beetje vies dat mijn make-up getest is op dieren.

Tips voor doorvragen:

- Waarom testen jullie dat op dieren?
- Welke dieren?
- Kan ik ook make-up kopen die niet op dieren getest is?

Brainstormvel

13



Productlabel

14

Vragen

Hoofdvraag: _____

Deelvraag 1: _____

Deelvraag 2: _____

Productomschrijving: _____

Made in _____

Uit welke grondstoffen bestaat dit product?
1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____

Zoektips

- Website van het product
- Wikipedia

Google op

- Productie + Naam Product
- Grondstoffen + Naam Product
- Productinformatie + Naam Product

Antwoorden op de vragen:

Deelvraag 1: _____

Deelvraag 2: _____

Onderzoeksvraag: _____

Zoek het telefoonnummer van de klantenservice van het bedrijf op. (Zoek naar een gratis nummer, geen 0900-nummer)
Telefoonnummer bedrijf: _____

De Bel Spelregels

15

1 Wat wil je weten?

Denk voordat je gaat bellen nog een keer goed na, wat wil je precies weten? Welke vraag heb jij bedacht? Hoe ga je die vraag stellen?

Voorbeeld:
Hoofdvraag: Lopen de kippen die deze eieren hebben gelegd echt rond in de wei? Vraag: Op deze eierdoos staat dat de kippen scharrelen. Doen ze dat echt? Hoe lang? Waar scharrelen ze dan? Hoeveel ruimte hebben ze? Hoe controleren jullie dat?

2 Contactgegevens zoeken

Zoek op de website van het bedrijf het telefoonnummer bij: contact of klantenservice.

3 Zoek een Rustig plekje op

4 Vraag stellen

Voorbeeld:
'Ik lees op het etiket van dit product dat dit product...'
'Ik heb gehoord dat...'
'Ik las op internet dat...'

LET OP:

Luister goed naar de antwoorden.
Herhaal de antwoorden van degene aan de telefoon, zodat je zeker weet dat je het begrijpt.
'Dus als ik het goed begrijp, dan bedoelt u...'
Vraag door: *'Waarom is dat zo? Hoe komt dat dan? Is dat...?'*

Blijf altijd beleefd en wordt nooit boos. Je mag wel aangeven dat je het nog niet begrijpt en vragen of ze het willen herhalen.

5 Bellen

Bel, spreek de telefoniste aan met 'u' en stel jezelf zelf netjes voor:
- *'Goedemorgen u spreekt met Lieke de Jong van... school.'*
- *'Ik werk mee aan een project op school en ik heb een vraag over een product.'*

Eventueel:
- *'Kan ik doorverbonden worden met een medewerker van de afdeling pr (public relations)?'*
Lukt dat niet, dan aan stel je de vraag aan de recepti-niste.

6 Einde gesprek

Als het gesprek is afgelopen zeg je:
'Bedankt voor de medewerking aan dit schoolproject.'
Een gesprek is afgelopen als:
- Je antwoord hebt op je vraag.
- Degene aan de telefoon boos wordt en/of ophangt.
- Na 10 minuten bellen.

www.denhaag.nl/jaarprogramma

Samenstelling

Gemeente Den Haag
Duurzaamheid & Leefomgeving
Milieueducatie
Postbus 12 651
2500 DP Den Haag

© Milieueducatie Den Haag

 [@milieueducatie](https://twitter.com/milieueducatie)

Vormgeving

Teresa Jonkman (BNO)

Maart 2015