



Dag
meneer,

eh...
mevrouw?



ONLINE TRAINING

Contact met transgender personen
in de publieke dienstverlening



Niet weten hoe je iemand aan de balie of aan de telefoon moet aanspreken. Het kan zorgen voor pijnlijke situaties. Voor jou als publieke dienstverlener en al helemaal voor de persoon met wie je te maken hebt. Voorkom zulke situaties! Volg de e-learning 'Contact met transgender personen in de publieke dienstverlening'.

In Nederland wonen ongeveer 660.000 personen die moeite hebben met het geslacht dat ze bij hun geboorte hebben gekregen. Grote kans dus dat je als publieke dienstverlener een van hen aan de balie krijgt, of aan de telefoon. Maar hoe reageer je dan? Zeg je 'meneer' of 'mevrouw'? Of iets anders? Wat kan er misgaan? Hoe ga je professioneel met zulke situaties om en hoe voorkom je dat je transgender personen onbedoeld kwetst?

Oefenen met casussen

De e-learning 'Contact met transgender personen in de publieke dienstverlening' geeft antwoorden op deze en andere vragen. De e-learning geeft do's en don'ts, en informeert over de achtergrond van transgender personen.

'Wij zijn een gastvrije gemeente voor iedereen! Wij vinden het belangrijk dat iedereen welkom is en met een tevreden gevoel terugkijkt naar het contact met ons. De e-learning helpt ons bij het vergroten van ons bewustzijn en geeft concrete en duidelijke tips. Een aanrader voor iedereen die contact heeft met klanten!'

Paulien Baaij
programmasecretaris
publiekdienstverlening
Utrecht



De e-learning bevat ervaringsverhalen en de mogelijkheid te oefenen met casussen. Ook vind je er links om verder te lezen als je meer wilt weten over termen en de belewingswereld van trans personen.

De training is gemaakt door transgender personen, medewerkers van de publieke dienstverlening, beleidsadviseurs en belangenorganisaties. Hij is uitermate geschikt voor medewerkers werk en inkomen, toezichthouders, receptionisten, telefonisten en balied medewerkers van bedrijven en organisaties.

Aan de slag!

Het volgen van de training is gratis en heel simpel.

- * Ga naar www.movisieacademie.nl, onlinecursussen, en scroll naar 'Contact met transgender personen in de publieke dienstverlening'.
- * Maak een login aan met je e-mailadres en een wachtwoord. Je e-mailadres wordt niet voor andere doeleinden gebruikt. Klik de module open en ga aan de slag.
- * Je kunt in ongeveer een kwartier de hele training doorlopen.

'In de video's zit de meerwaarde van deze e-learning. Echte mensen met hun echte ervaringen. Fijn!'

Deelnemer

'De gemeente Utrecht staat voor de vrijheid om te zijn wie je bent. Wij zijn ook initiatiefnemer van de e-learning. Daar ben ik als wethouder diversiteit en publiek-dienstverlening trots op. Op deze manier willen we ongemakkelijke situaties aan de balie voorkomen.'

Linda Voortman,
wethouder Utrecht



Enthousiast over de module? Aan het eind van de training zie je 10 tips om collega's, managers, beleidsmedewerkers en medewerkers van HRM te stimuleren om er ook mee aan de slag te gaan.

Een paar tips uit de training

- * Zeg gewoon 'goedemorgen' of 'goedemiddag' als je niet weet of iemand als man of als vrouw kan worden aangesproken. Of vraag hoe de persoon het liefste wordt aangesproken.
- * Stel geen indiscrete vragen, bijvoorbeeld over een geslachtsbevestigende operatie.
- * Ga uit van wat degene tegenover je vertelt over hoe deze aangesproken wil worden. Dat kan anders zijn dan in iemands paspoort staat. Iemand weet het zelf het beste.

Meer weten?

Voor organisaties: 'Het Genderdoeboek', wegwijzer voor organisaties (www.transgendernetwerk.nl).

Voor professionals in zorg en welzijn: leaflet 'Transgender personen' en de e-learning 'Aandacht voor transgender gevoelens bij cliënten' (www.movisie.nl).

'Ik vind dat iedereen zichzelf moet kunnen zijn en erbij hoort. Wij zijn tenslotte allemaal mens. Dat staat voor mij voorop. Daarom vind ik het belangrijk dat wij in onze benadering op een respectvolle manier met elkaar omgaan. Deze e-learning helpt daarbij.'

Ingeborg ter Laak,
wethouder Zoetermeer

Colofon

Tekst: Els Meijsen (Movisie)
Met medewerking van
Bart Peters (De Transketeers),
Gio van den Heuvel
(gemeente Utrecht) en
Nora Uitterlinden (TNN)
Foto's: De Transketeers
Vormgeving: Suggestie & Illusie



De e-learning is een productie van de Transketeers.

De e-learning is tot stand gekomen op initiatief van de gemeente Utrecht in samenwerking met het ministerie van OCW, de gemeenten Dordrecht, Zoetermeer, 's-Hertogenbosch, Oss, Leeuwarden, Den Haag, Amsterdam, Rotterdam, Transvisie, TNN, Indigo en Movisie.