



Stress-sensitief werken in het incassodomein

14.00 - 15.00

Kees Over de Vest



Stress-sensitief werken in het incassodomein



Vooraf

1. Een beetje stress is gezond!
2. Een deel van ons werk bestaat juist uit toevoegen van een beetje stress.
3. Het interesseert me weinig of mijn klant / huurder last heeft van stress.
4. Ik heb zelf nooit last van stress.
5. Als ik echt stress heb, vergeet ik wel eens een afspraak.
6. Als ik echt stress heb, heb ik best een kort lontje.



Wat is
Stress-sensitief Werken?

SSW = Een manier van werken door professionals met mensen die langdurig te maken hebben met stress.

- bewustwording en nadenken over wat de gevolgen zijn van langdurige stress en
- daarmee rekening (**willen**) houden, o.a. op het gebied van
 - mondelinge communicatie,
 - schriftelijke communicatie,
 - de inrichting van de omgeving,
 - .

Sociaal domein → Incassodomein

Het effect

mensen voelen zich meer gehoord en gezien

En dan ontstaat er ruimte

Wat weten we over Chronische stress



- het stresssysteem staat constant aan: aanmaak **stresshormonen** (door de bijnier);
- De belangrijkste drie stresshormonen zijn
 - cortisol
 - adrenaline
 - noradrenaline
- teveel en te vaak stresshormonen: diabetes, hart- en vaataandoeningen, problemen met de spijsvertering, vermoeidheid en depressie
- Tast executieve functies aan
 - Geheugen werkt minder goed
 - Controle over emoties wordt minder
 - Aanpassingsvermogen wordt minder
 - Prioriteren lukt niet

Consequenties →



Financiële problemen → Stress → gevolgen

- Spanning, sufheid of hoofdpijn.
- Ermee bezig blijven
- Nachtmerries.
- Op je hoede zijn en snel schrikken.
- Vermoeidheid en slecht slapen.
- Verlies van geduld en concentratie.
- Prikkelbaar; moeilijk concentreren; vergeetachtig
- Huilbuien
- Plekken of situaties uit de weg gaan; vluchten
- Gevoelens van schuld en schaamte
- Leven in het nu
- Korte-termijn focus
- “IQ lager”
- Schoolverzuim; Huiselijk geweld; Sociale isolatie



Stress-sensitief Werken Hoe?

Aandacht geven
Begrip tonen
Empathie tonen
Hou het simpel!
Geen jargon
Korte zinnen
Eenvoudige woorden
Nieuwsgierig
Geïnteresseerd
Luisteren (LSD)

Schaamte bespreekbaar maken
Motiverende taal
Belonende taal
Stel Vragen
en vraag door, en door
Heb geduld
Geef ruimte



**Het toepassen van deze bouwstenen werkt alleen als
er ook een **stress-sensitieve mindset** is!**



Use
your
mind
(set)



Gedachten
Besluiten
Waarden
Overtuigingen

Use your Mind(set)

- jouw mindset bepaalt
 - wat je zegt & hoe je het zegt
- jouw mindset beïnvloedt
 - de mindset van de klant
- de mindset van klant
 - bepaalt hoe jouw boodschap wordt gehoord

stress-sensitieve mindset

- vind je het belangrijk om stress-sensitief te werken?
- wat zijn je overtuigingen op dit vlak?
- welke ideeën heb je over deze werkwijze?
- sluit het aan op de gedachten die je hebt over effectief incasseren?

én je incasso-taak verrichten én een passende duurzame oplossing vinden voor mijn klant.

Van “de vordering centraal” naar

“de klant centraal”?



Van of/of naar en/en!

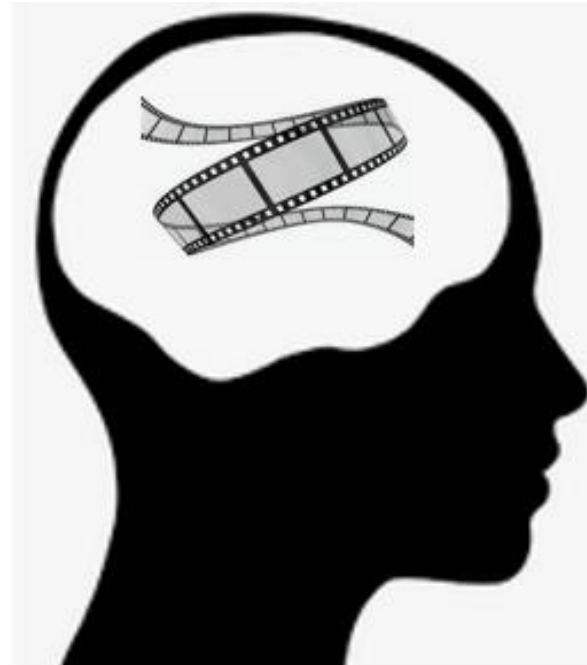


Past een meer stress-sensitieve benadering

- binnen jouw bedrijf?**
- bij jou?**

Mindset

Besluiten
Gedachten
Overtuigingen
Waarden



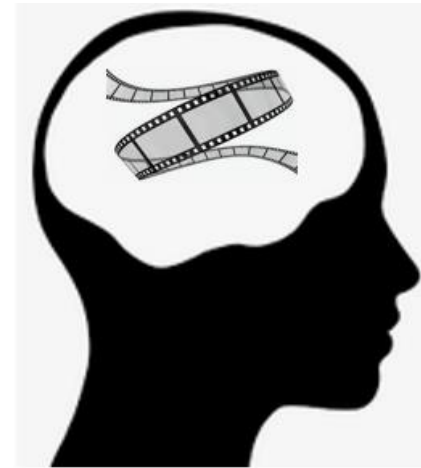
14 elementen van een
effectieve mindset

1. Samen

We doen het samen.

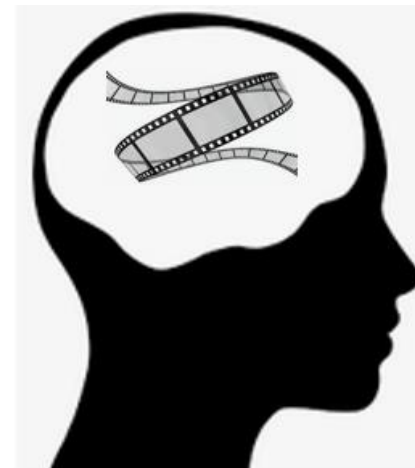
Ik sta niet tegenover de klant.

Ik sta naast mijn klant.



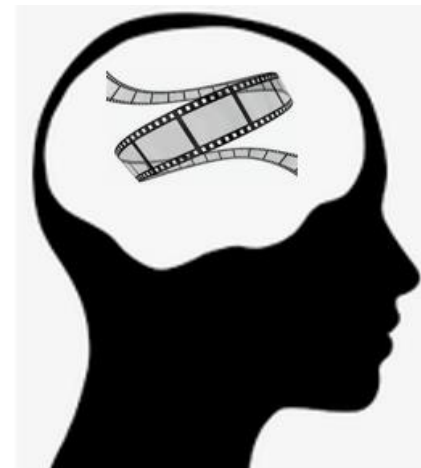
2. Beleving centraal

Ik kies ervoor om af en toe de beleving van de klant volledig centraal te stellen.



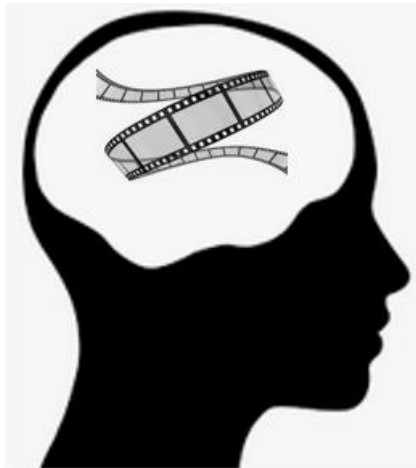
3. Oprechte interesse

Ik ben oprecht geïnteresseerd in mijn klanten.



4. Van mens tot mens

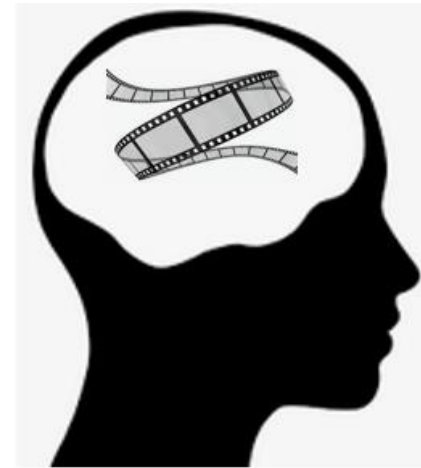
In mijn rol als professional wil ik een ontmoeting van mens tot mens.



5. Verbinding

Ik wil me verbinden met deze klant.

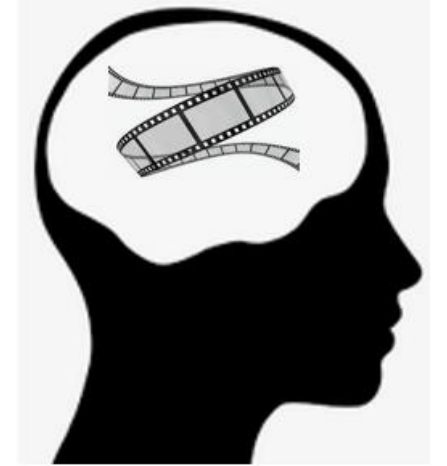
Ik snap dat “contact” essentieel is.



6. Uniek contact

Juist in deze context ontstaan unieke contactmomenten.

Debiteurenbeheer en incasso confronteren de klant met grenzen.



7. Nu

Ik ben in het nu.

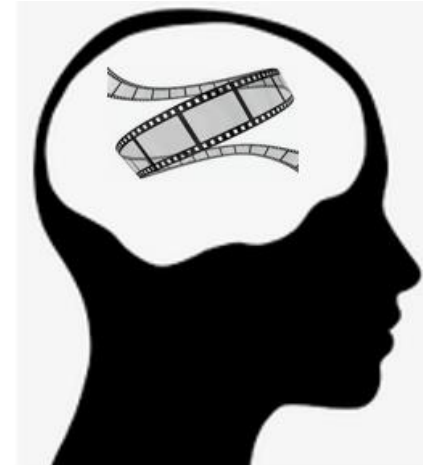
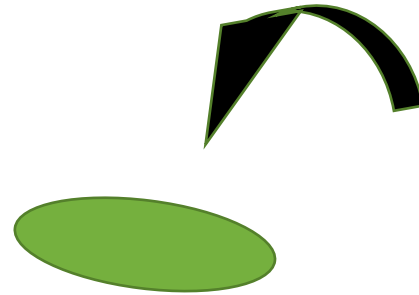
Ik ben niet bezig met het vorige gesprek.

Ik ben niet bezig met wat ik straks ga doen.

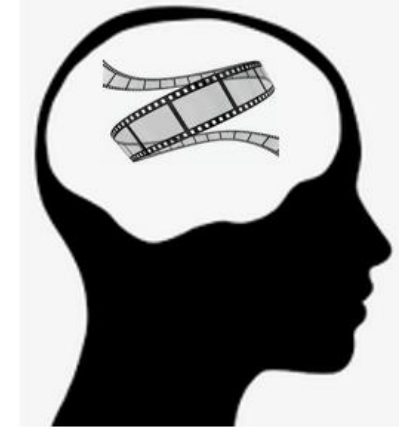
Ik wil dat deze klant voelt dat ik nu met al mijn aandacht bij hem of haar ben.

Ik ben me bewust dat mijn klant heel erg in het hier en nu leeft.

Ik wil het maximale uit dit moment halen.



8. Neutraal



Ik ben neutraal, zonder oordeel.

Ik weet nooit wat iemand precies heeft meegemaakt in zijn leven. Ik weet nooit precies hoe iemand betekenis heeft gegeven aan de dingen die hij of zij heeft meegemaakt.

Ik weet dat het menselijk brein snel dingen invult.

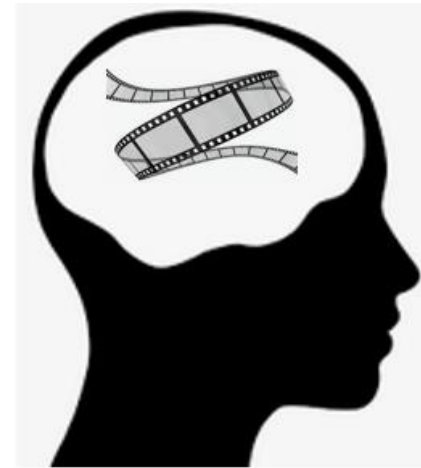
Ik weet ook dat verwijten maken / argumenteren meestal niet helpt.



9. Positief

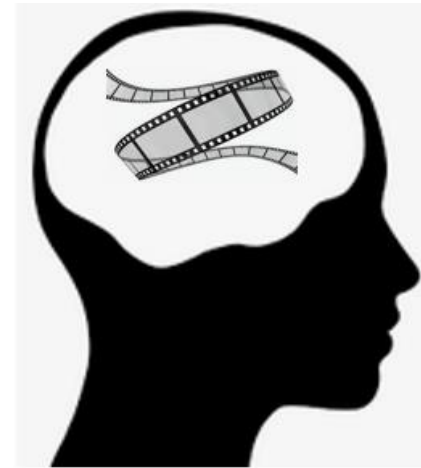
Je denkt mee, je denkt in mogelijkheden.

Je denkt positief, je bent gericht op wat er goed gaat.



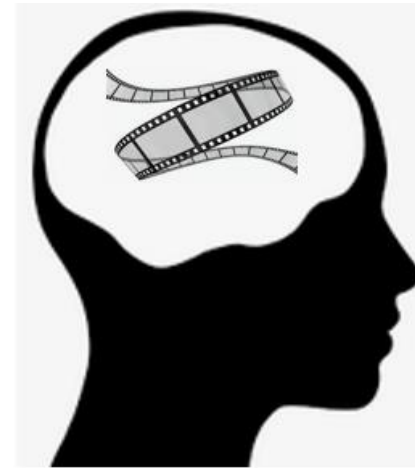
10. Impact

Je gelooft dat jouw houding, gedrag en jouw woorden belangrijk zijn en impact hebben.



11. Rust

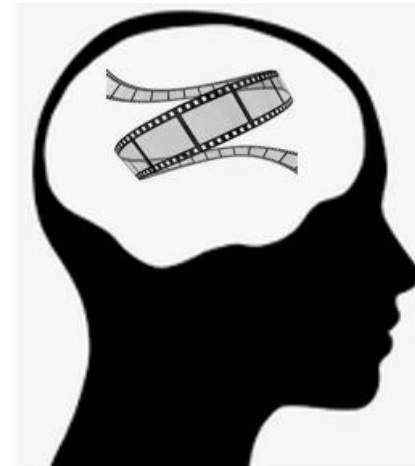
Je bent rustig, en je geeft rust.



12. Effectief

Stress-sensitief = meest effectief.

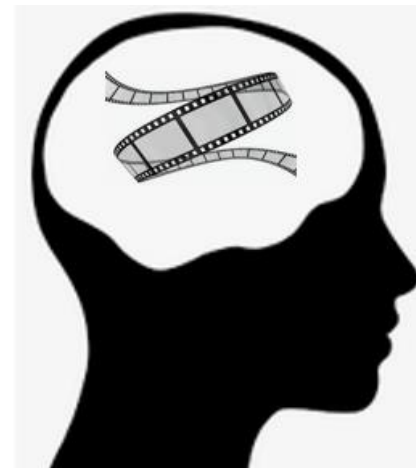
Ik bereik mijn doelen het snelst als ik stress-sensitief werk.



13. Informatief

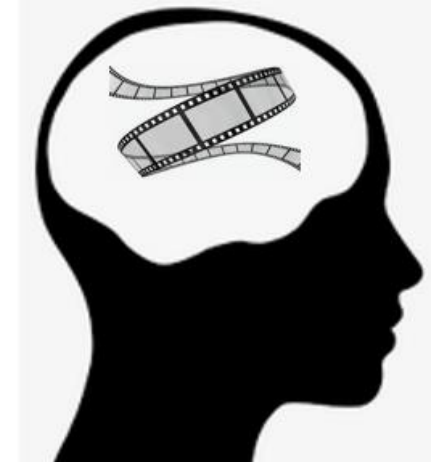
Stress-sensitief = meest informatief.

Ik haal het snelst alle relevante informatie boven tafel als ik stress-sensitief werk.



14. Ik werk vanuit een coachende attitude

Ik zie mezelf als een coach in het contact met mijn klanten.





Use
your
mind
(set)



**Stress-sensitief
werken in het
incassodomein**

14.00 - 15.00

Kees Over de Vest



PACTIS
Vakopleidingen

*Bedankt voor uw
aandacht!
En fijne dag!*