

A woman with her hair in a bun, wearing a vibrant green two-piece suit with a matching belt, stands confidently with her hands on her hips in the center of a large, open-plan office. She is positioned behind a long wooden conference table. The office has a modern, industrial feel with large windows in the background, concrete floors, and several desks with computers and plants. Sunlight streams in from the windows, creating long shadows across the floor and the woman's suit.

Workshop – Motiverende gespreksvoering

Ewoud Righolt

6 oktober 2025

maandag®

Welkom!

“motiverende gespreksvoering. Hoe komt het binnen?”

Hoe kijkt en huurder naar een regeling? Een laatste uitstel voordat het echt volledig misgaat of juist als een kans om wat rust te krijgen en zaken weer op te kunnen pakken?

Inzicht in de stress van schulden en hoe het brein werkt kan helpen met het vinden van de juiste tone of voice om connectie te maken en een haalbare regeling te treffen.

De Stress van Schulden

Het is een bekend patroon. Als mensen moeite hebben om rond te komen doorloopt afschalen van verplichtingen bijna altijd een vaste volgorde.

Fase I: AANPASSING

Nog controle, maar alertheid groeit

- Sparen & investeren
- Vermaak
- Kleding
- Voeding

Fase II: INPERKING

Leven wordt beperkt, keuzes worden pijnlijk

- Abonnementen & contractverplichtingen
- Vervoer
- Persoonlijke verzorging

Fase III: OVERLEVING

Overleven, minder ruimte voor rationele afwegingen

- Huisdieren
- Zorgkosten
- Huurverplichtingen
 - Maand 1
 - Maand 2
 - Maand 3?

De Stress van Schulden

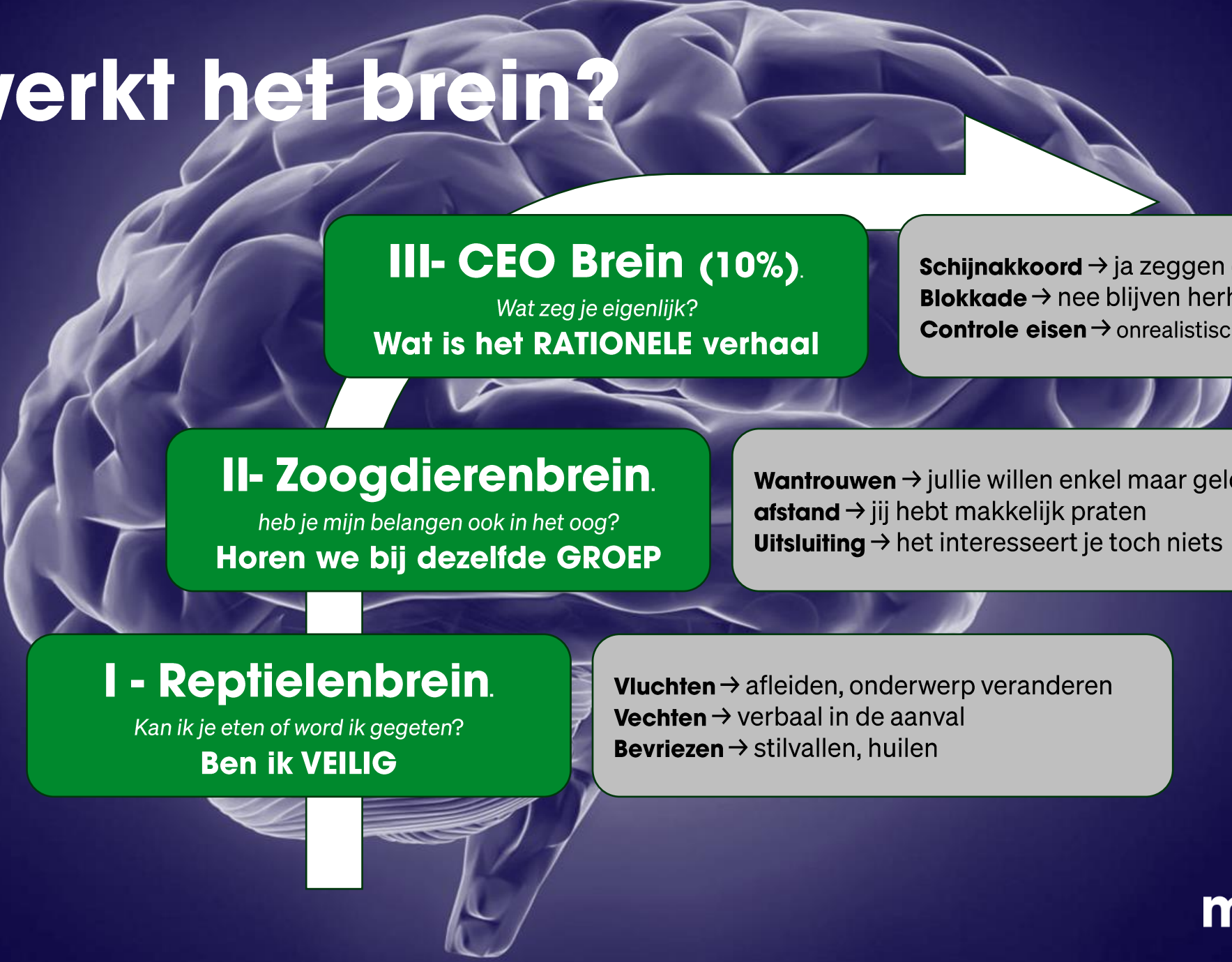
Het moment dat de huur niet meer wordt betaald zit het **stressniveau** van de persoon in kwestie in algemene zin dus al op zijn top. Het is een langere rit geweest met een optelsom van negatieve gevoelens en ervaringen.

- **Slecht zelfbeeld**
- **Geen lichtpuntjes of vermaak**
- **Toenemend isolement**
- **Spanning in thuissituatie**
- **Besluitverlamming**
- **Financiële tunnelvisie**
- **Verlies van vertrouwen in instanties**

Hoe werkt het brein?

We zien onszelf graag als rationele en bewuste wezens. Toch gebeurt er in ons brein van alles voordat we überhaupt naar de boodschap zelf luisteren?

Hoe werkt het brein?



III- CEO Brein (10%).

Wat zeg je eigenlijk?

Wat is het RATIONELE verhaal

Schijnakkoord → ja zeggen om er vanaf te zijn

Blokkade → nee blijven herhalen

Controle eisen → onrealistische ideeën noemen

II- Zoogdierenbrein.

heb je mijn belangen ook in het oog?

Horen we bij dezelfde GROEP

Wantrouwen → jullie willen enkel maar geld

afstand → jij hebt makkelijk praten

Uitsluiting → het interesseert je toch niets

I - Reptielenbrein.

Kan ik je eten of word ik gegeten?

Ben ik VEILIG

Vluchten → afleiden, onderwerp veranderen

Vechten → verbaal in de aanval

Bevriezen → stilvallen, huilen

Interactieve communicatie

Het is de toon die de muziek maakt.

- Welke zin zit op welke laag?
- Menti quiz
- Jullie optimale communicatie
- Do's & Don'ts

Interactieve communicatie

Welke zin zit op welke laag?
We hebben veiligheid, groep en ratio.



Interactieve communicatie

Welke zin zit op welke laag?
We hebben veiligheid, groep en ratio.

**“Ik weet dat praten over geld niet makkelijk is.
Maar samen vinden we iets dat werkt.”**

GROEP

maandag®

Interactieve communicatie

Welke zin zit op welke laag?
We hebben veiligheid, groep en ratio.

“We zoeken samen naar iets dat je rust geeft.”.

Veiligheid

Interactieve communicatie

Welke zin zit op welke laag?
We hebben veiligheid, groep en ratio.

“Ik bel niet om te oordelen, maar om te helpen.”

Veiligheid

maandag®

Interactieve communicatie

Welke zin zit op welke laag?
We hebben veiligheid, groep en ratio.

“Als het nu goed voelt, hoeven we later niet opnieuw te zoeken naar oplossingen.”.

RATIO

Interactieve communicatie

Het is de toon die de muziek maakt.

Welke zin raakt de kern?

- We starten met een mentimeter quiz.
- Ga naar menti.com en vul de code in:
- Straks zie je op het scherm 4 zinnen.
 - Geef elke keer aan welke zin jij het beste vindt
 - Hierna met elkaar bespreken waarom

Interactieve communicatie

Het is de toon die de muziek maakt.

- **Tijd om elkaar te inspireren**

- **Maak drietallen**
- **Jullie krijgen een handout document met invulvelden.**
- **Kies of je met de opening, het aanbod of de afspraak aan de slag wilt gaan**
- **Schrijf uit hoe het nu klinkt en herschrijf dan met rust, veiligheid, groep & ratio in gedachten.**
 - Oude situatie: U moet echt gaan betalen, anders loopt het uit de hand.”
 - Nieuwe situatie: Ik wil graag met je kijken hoe we dit kunnen oplossen voordat het te zwaar wordt.”

Hierna met elkaar bespreken

Interactieve communicatie

– –even over the top–

**Goedemiddag, u spreekt met X van woningcorporatie Y.
U heeft een huurachterstand van drie maanden. We moeten dit nu echt gaan oplossen. Als u niet reageert, volgen er maatregelen. Komt het uit om dit nu te bespreken?**

**Goedemiddag, u spreekt met X van woningcorporatie Y.
Ik bel niet om u onder druk te zetten, maar om samen te kijken wat mogelijk is.
Ik weet dat het spannend kan zijn om hierover te praten. Mijn doel is om rust te brengen, niet extra stress.
Komt het uit om hier nu even rustig naar te kijken?**

Interactieve communicatie

– even over the top–

U heeft een achterstand en wij hebben een regeling opgesteld. Het is belangrijk dat u zich hieraan houdt. Wij willen dit zo snel mogelijk opgelost hebben. Dit is de standaardregeling die we hanteren. Laten we kijken of u hiermee akkoord kunt gaan.

- **Ik wil graag met u kijken naar een regeling die echt bij uw situatie past. We hebben ervaring met dit soort situaties en weten dat het soms ingewikkeld is. Het doel is dat u weer wat ademruimte krijgt. We zoeken samen naar iets dat werkt voor u én voor ons. Mag ik u een voorstel doen dat we samen kunnen bespreken?**

Interactieve communicatie

– –even over the top–

Dus u gaat akkoord met de regeling van €150 per maand? Dan zetten we dat nu vast. Als u zich hier niet aan houdt, volgen er stappen. Dit is uw laatste kans om het netjes te regelen. Ik verwacht dat u zich hieraan houdt.

- **Als u kiest voor deze regeling van €150 per maand, houdt u elke maand wat ruimte over. Het is belangrijk dat dit haalbaar voor u voelt anders moeten we later weer opnieuw beginnen. Deze regeling is bedoeld als adempauze, zodat u weer grip krijgt. Voelt dit als iets dat u kunt volhouden? Dan zet ik het voor u klaar en houden we contact om te kijken hoe het gaat.**

Interactieve communicatie

Een huurachterstand is een complexe situatie.
De communicatie is maar één puzzelstukje, maar wel één die je bewust kan inzetten en aanpassen.

Tot slot nog een paar do's & don'ts

DO!

- **Gebruik taal die rust en ruimte biedt**
("We kijken stap voor stap")
- **Erken emoties en stress**
("Ik weet dat dit lastig is")
- **Bouw aan vertrouwen**
("We zoeken samen naar iets dat werkt")
- **Gebruik bewuste framing**
("Niet meer wakker liggen")
- **Laat ruimte voor het verhaal van de huurder**

DON'T

- **Vermijd technische of afstandelijke taal**
("Volgens protocol moet u...")
- **Vermijd druk of urgentie zonder context**
("U moet nu betalen")
- **Vermijd wij-zij taal**
("Wij van de corporatie...")
- **Vermijd standaardzinnen zonder empathie**
("vervelend, maar regels zijn regels")
- **Vermijd het negeren van signalen van stress of schaamte**

Bedankt voor je aandacht.

www.maandag.com

Succes met
het
aanbieden
van Rust

tot maandag®

