

WORKSHOP

Waarom 'ik maak het morgen over' niet genoeg is bij vroegsignalering

Sessie Thema

De kunst van het doorvragen

DETAILS

EVENEMENT

Huurincasso studiedag

SPREKERS

Jolke Roozen & Ivar van der Haas
Certin

DATUM

07-10-2026

*Scan QR voor
hand-out met
praktische tips*



De kunst van het doorvragen

01 Persoonlijk die drempel ervaren

02 Hoe verloopt het gesprek?

03 Theorie vs praktijk

04 Concrete handvatten

ONZE AMBITIE

Praktische inzichten
geven waar jullie
morgen mee verder
kunnen.

Wanneer stelde je die vraag niet?

UITDAGING

Denk aan een moment waarop je iets wilde vragen... maar het niet deed.

INTERNE DISCUSSIE

Bespreek in groepjes van 4:

- Wat was de situatie?
- En wat wilde je vragen?
- Waarom stelde je die vraag niet?
- Wat dacht je dat er zou gebeuren als je hem wél stelde?

VOORBEELD

Neem een voorbeeld vanuit een prive situatie of werk, maar niet op gespreksniveau met de klant...

Waarom stelde je die vraag niet?

GEDACHTE

Interessant is niet alleen welke vraag we niet stelden.
Interessanter is: wat gebeurde er bij onszelf waardoor we hem niet stelden?

DE VRAAG

Wat maakte dat jij de vraag niet stelde?

(Wat hield je tegen?)

INTERACTIE

*We verzamelen de
antwoorden uit de zaal*

Het ligt bij onszelf

KERNBOODSCHAP

“We stoppen vaak niet met vragen omdat de ander niet wil antwoorden, maar omdat wij zelf ongemak voelen.”

DE VERONDERSTELLING

Focus op de ander

We interpretern ons eigen ongemak al snel als een grens van de ander.

DE REALITEIT

Focus op onszelf

“Een vraag stellen is nog geen grens overschrijden.

Wij zijn eerst nog benieuwd

DE VRAAG

Wanneer vind jij dat je een goed gesprek gevoerd hebt?

WORDCLOUD

Live input uit de zaal

Geef in één of enkele woorden aan wat voor jou een goed gesprek tekent.

INTERACTIE

Welke reacties horen we vooral?

De gespreksijsberg

01 Taak

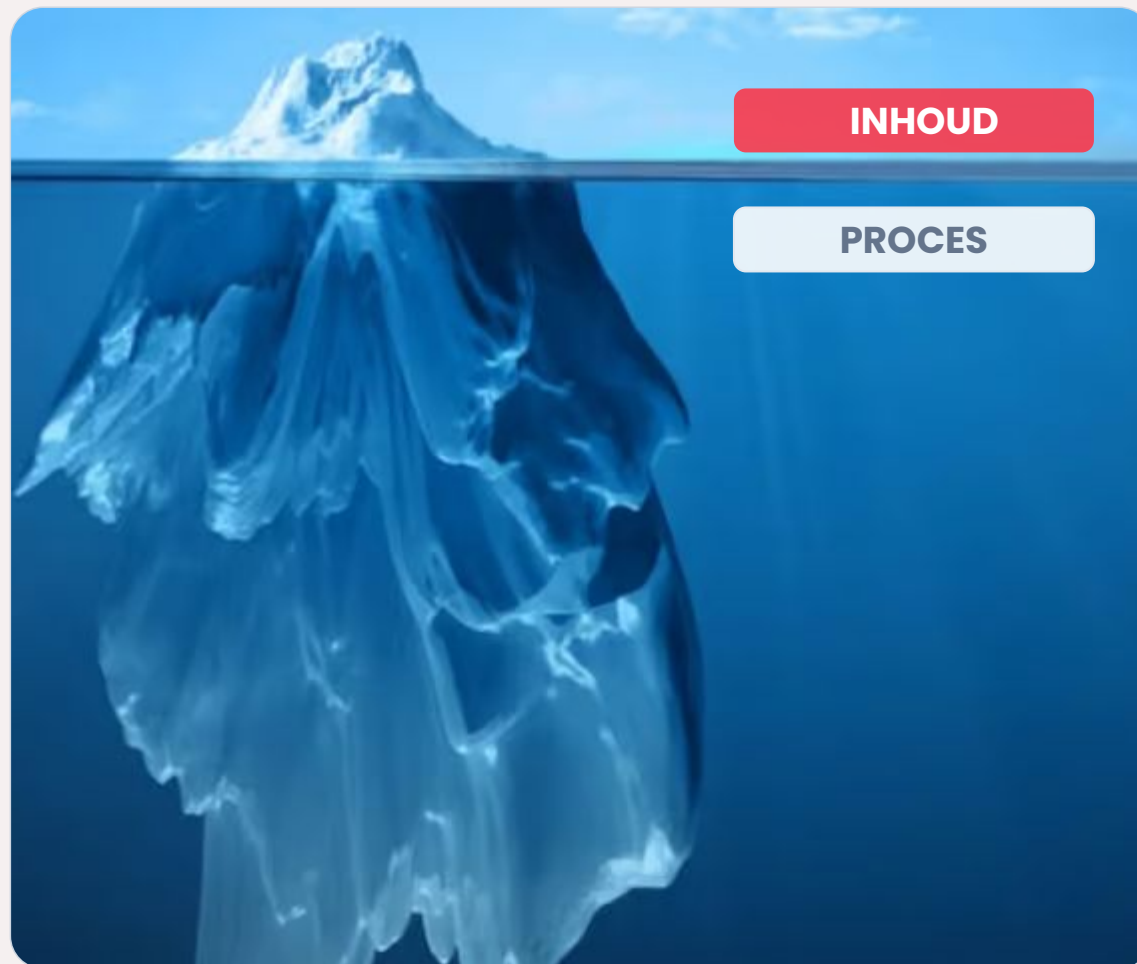
02 Procedures

03 Interactie

04 Gevoel

INHOUD

PROCES



Een duurzame betaaloplossing

Duurzame betaaloplossing

Om een duurzame betaaloplossing te maken, is het noodzakelijk dat ik de gehele situatie van de huurder helder heb.

DE VRAAG

Eens of oneens?

We zijn benieuwd hoe jullie hiernaar kijken.

INTERACTIE

STELLING

Handjes omhoog voor...

Rollenspel 'Ik maak het morgen over'

BENADERING



"Goedemorgen... Ik bel naar aanleiding van de huur van deze maand die helaas niet is gelukt via de automatische incasso. Bent u zich daarvan bewust?"

REACTIE



"Ik kan het volgende week meteen overmaken.."

Bevindingen

RESULTAAT

Op taakniveau een prima gesprek...
Met een snelle oplossing

VERVOLG

Hoe zorg je ervoor dat je op dat moment tóch nog die volgende vraag stelt?

Handvatten – deel 1

GEZOCHT

1. Herken je eigen ongemak

Herken dat jij degene kunt zijn die het spannend vindt. Dat jij denkt: kan ik dit wel vragen? Betekent nog niet dat de huurder het niet wil beantwoorden

INVALSHOEK

2. Kader en geef contex

Een gevoelige vraag wordt vaak veel makkelijker als je eerst uitlegt waarom je hem stelt

UITKOMST

3. Maak concreet

Mensen geven vaak woorden waar nog een heel verhaal achter kan zitten. Juist die woorden waar je makkelijk overheen kunt stappen, zijn vaak de woorden waarop je kunt doorvragen.

Handvatten – Deel 2

GEZOCHT

4. Duik onder water: ga de emotie aan

Hoor of zie je boosheid, schaamte, angst of verdriet? Ga er niet omheen. Benoem wat je merkt en geef de emotie ruimte.

“Ik merk dat dit u raakt. Wat gebeurt er bij u?”

INVALSHOEK

5. Pas empathie toe

Probeer je te verplaatsen in wat de ander meemaakt, zonder te doen alsof je het al begrijpt.

Dus niet automatisch: “Ik snap het” of “Ik begrijp dat dit vervelend voor u is.”

UITKOMST

6. Gebruik gevoelsreflectie

Je kunt ook benoemen wat jij denkt te horen, zonder te doen alsof je zeker weet wat iemand voelt.

7. Lukt dat niet? **Vat dan gewoon samen!**

TIP

Afsluiting

KERNBOODSCHAP

Vroegsignalering zit niet in systemen, signalen of een geautomatiseerde sms.
Het zit juist ook in dat eerste gesprek waarin je merkt: hier zit misschien meer achter.
En dan is de uitdaging om niet te snel genoeg te nemen met het eerste antwoord.

Meer weten, verder praten?

KLANTCONTACT

Certin

Met persoonlijk klantcontact: betrokken en empathisch, zorgen wij voor een oplossing die past voor zowel onze opdrachtgever als haar klant. Effectief ingericht binnen een multichannel benadering maken wij ons zo onmisbaar voor het bereiken van **duurzame klantrelaties**.

TRAINING

Training door Certin

Bij Certin hielpen we al 100+ bedrijven en instanties met het uitvoeren van klantcontact rondom facturen óf met het trainen van inhouse afdelingen voor een effectieve, zelfstandige aanpak. Onze trainingen zorgen voor eenduidige en empathische communicatie die tegelijkertijd effect sorteert.

CONTACT

Download hier onze handout voor praktische tips bij doorvragen:



Ivar van der Haas
Certin

