

Vaker, sneller, verder komen in de huurincasso

Workshop Studiedag Huurincasso

socialforce 



Marc Anderson

Dinsdag 5 oktober 2021

Wat werkt het beste?

Huurder zegt

Ik zeg toch dat ik ga betalen?! Waarom heb je dan nog al die gegevens nodig? Ik maak gewoon elke maand 50 euro over. Doe niet zo moeilijk!

Blijf zitten

Ik snap dat het vervelend is dat u al die informatie moet aanleveren. Maar doet u dat niet dan kan ik niet akkoord gaan met een betalingsregeling. De achterstand loopt dan alleen maar verder op. De achterstand loopt dan alleen maar verder op. Met alle gevolgen van dien. Daar zit u toch ook niet op te wachten?!

Ga staan

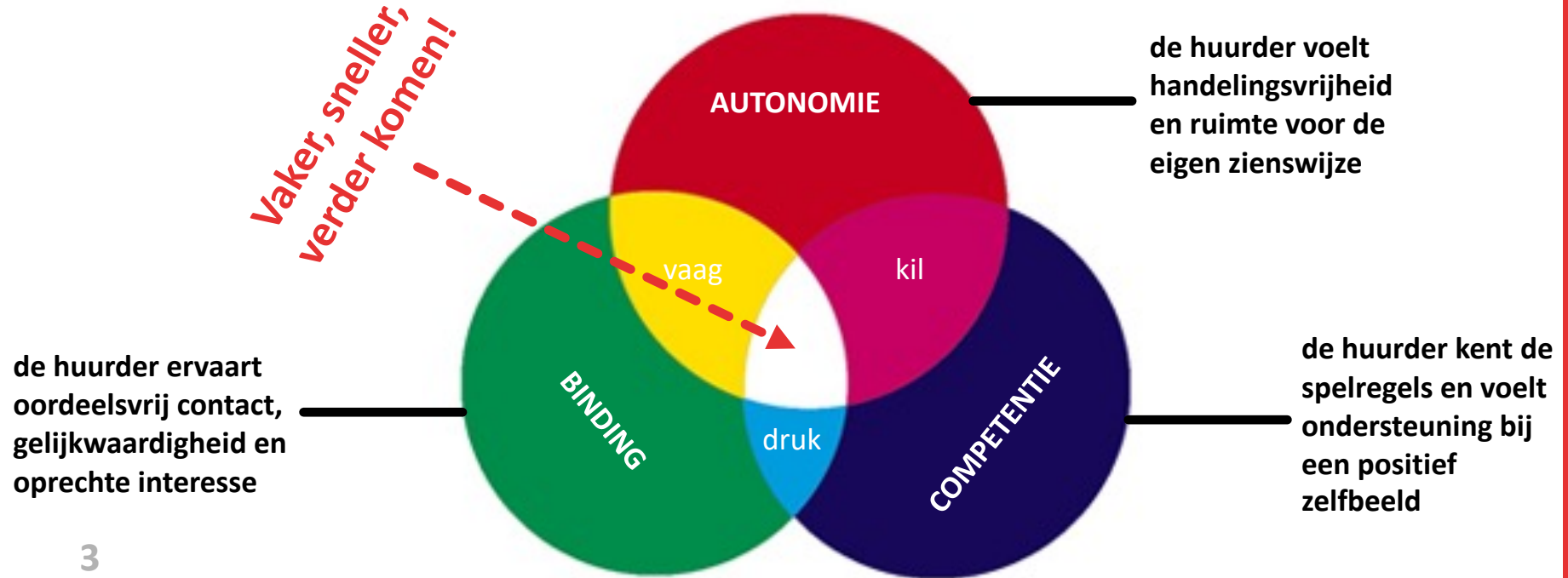
U ziet niet in waarom u de gegevens zou aanleveren. Die afweging is natuurlijk helemaal aan u. Ik zit hier niet om u te vertellen wat u moet doen. Kiest u er voor de gegevens niet aan te leveren, dan kiest u er ook voor dat er geen betalingsregeling komt. Wat weet u over de volgende stap die de corporatie dan gaat zetten?

binding

autonomie

competentie

Het is namelijk een ABC'tje!



Luisterniveaus

Niveau 5: Empathisch luisteren

Luisteren om te begrijpen

Niveau 4: Actief luisteren

Luisteren om te kunnen antwoorden

Niveau 3: Selectief of instrumenteel luisteren

Luisteren naar wat je wilt horen of om te kunnen (ver)oordelen

Niveau 2: Autobiografisch luisteren

Luisteren om zelf de aandacht op te kunnen eisen

Niveau 1: Geveinsd luisteren

Doen alsof je luistert

Niveau 0: Negeren

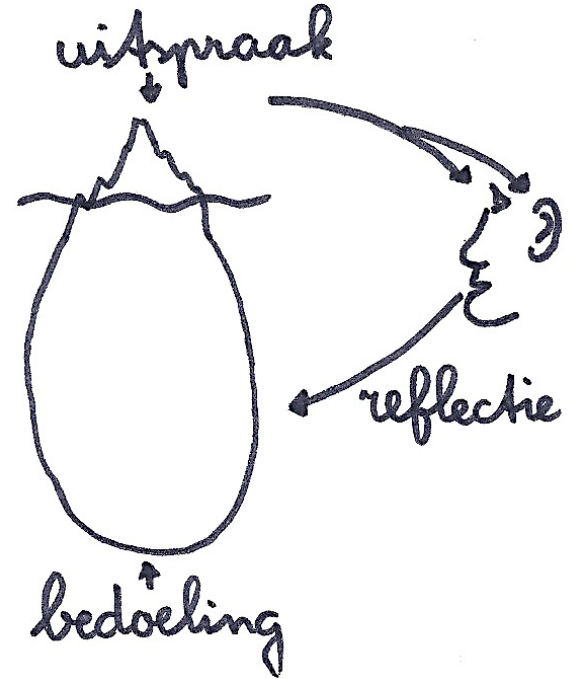
Bewust kiezen om niet te luisteren



Bron illustratie: www.carro.nl

Empathisch luisteren is

- **Reflecteren** van jouw vermoedens over wat de boodschap is van de ander (wat zegt, voelt, bedoelt, denkt, wilt de ander?)
- **Stellend**, niet vragend. Je stem gaat aan het eind naar beneden
- In de **jij- of u-vorm**, niet in de ik-vorm
- **Zonder inleiding**, zoals 'Ik hoor je zeggen dat', 'Als ik je goed begrijp' of 'U geeft aan dat'...
- **Onder water luisteren** of ondertitelen



Bron illustratie: onbekend

Tekst en inhoud

Ik heb echt alles al geprobeerd!

Houding en intonatie

Onrustig, gestresst...

Proces

Het gaat niet zo snel als u had gehoopt

Gevoel

Het frustreert u dat het nog niet gelukt is

Behoefte

U wilt in dit gesprek kijken of er misschien nog andere stappen mogelijk zijn

Betekenis

U weet niet wat u nog meer zou kunnen doen

Kracht

U heeft enorm uw best gedaan om te zoeken naar een oplossing

Waarden

Het is belangrijk voor u om de situatie zelf op te lossen

Challenge!

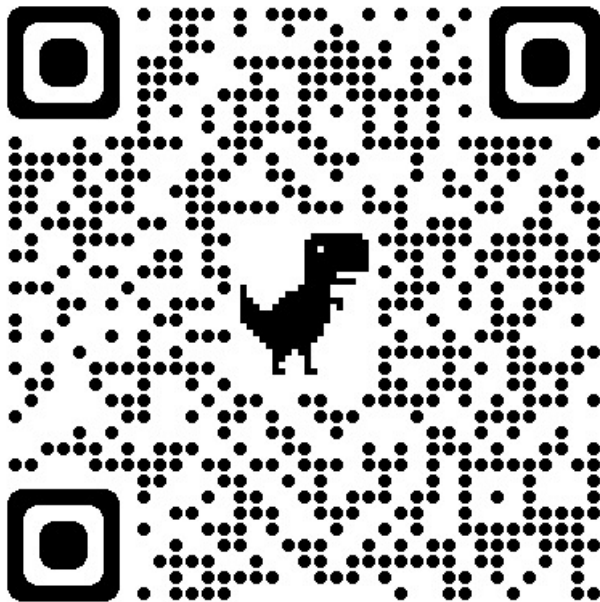
Instructie

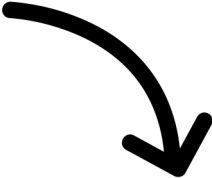
1. Luister de komende periode eens met jezelf en anderen mee
2. Wat zijn ABC-letters die jij en jouw collega's goed invullen? En wat is een letter waar jullie nog een been bij kunnen trekken?
3. Wat zijn jouw luister routines? En hoe kun jij jouw luisterkracht vergroten?



Meer weten?

socialforce 



scan de QR-code voor
meer informatie over
wat wij voor jou kunnen
betekenen