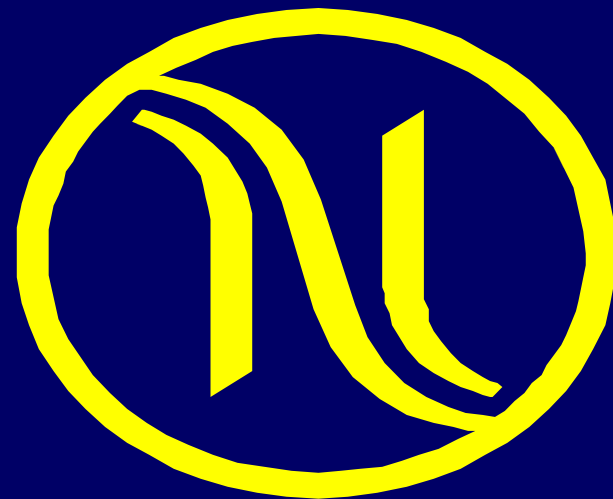


Workshop 3

Huisbezoek bij betaalachterstanden



**Workshop
Huisbezoeken bij
betaalachterstanden**



NESTAS
COMMUNICATIE

Even voorstellen

- **Neem jullie mee in het effect van de communicatie op het tot stand komen van een duurzame regeling**
- **Nadenken over wat het effect is van jouw gedrag/communicatie op de bewoner bij huisbezoek**





Maak kennis met Peter



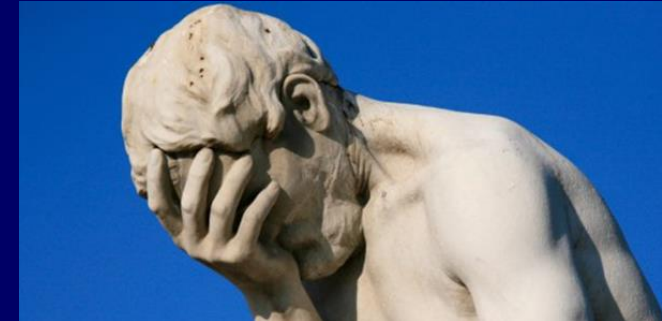
Peter heeft 2 maanden de huur niet kunnen betalen

En hoe nu verder?

Welke acties ondernemen jullie?



Welk effect heeft dit op het gezin van Peter?



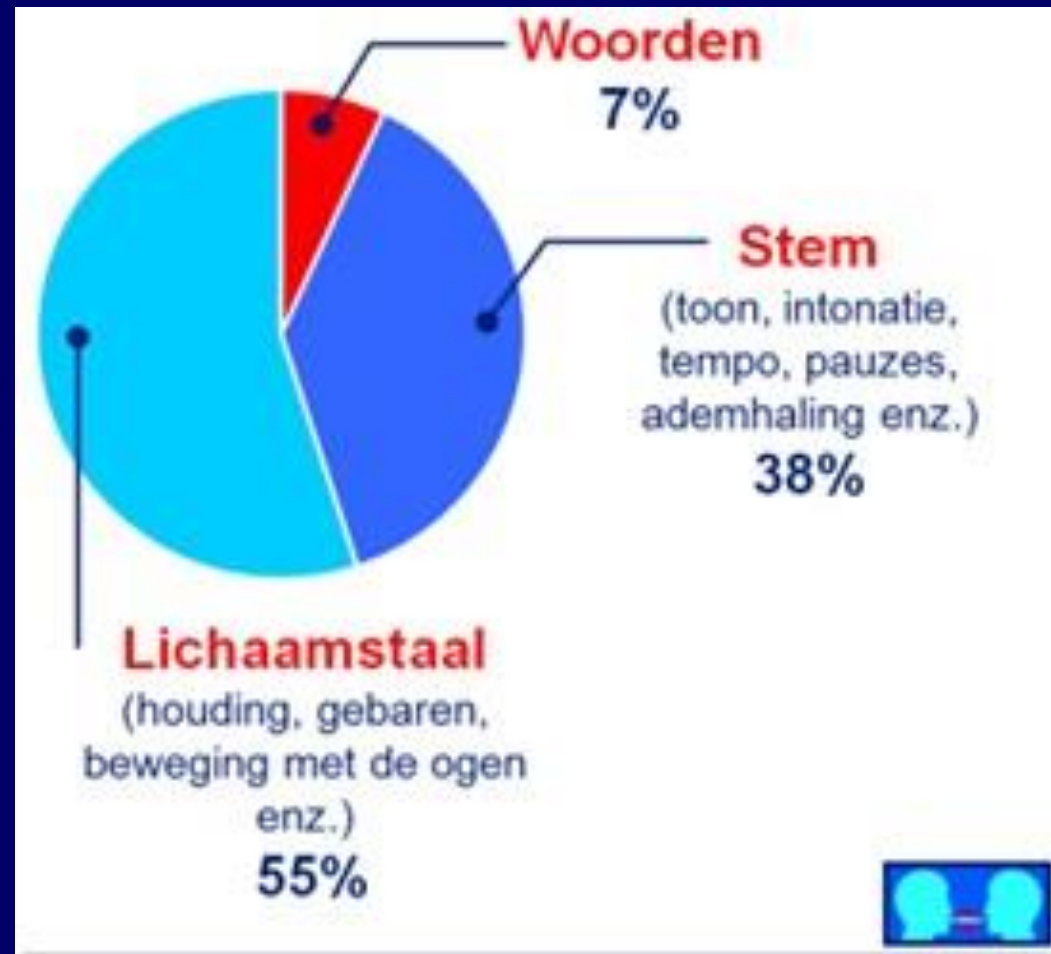
Welke persoon komt prettigst over?



Wat bepaalt jouw indruk?



Wat bepaalt jouw indruk?



Hoe open we het gesprek?

- Normaal gaven we een hand,...



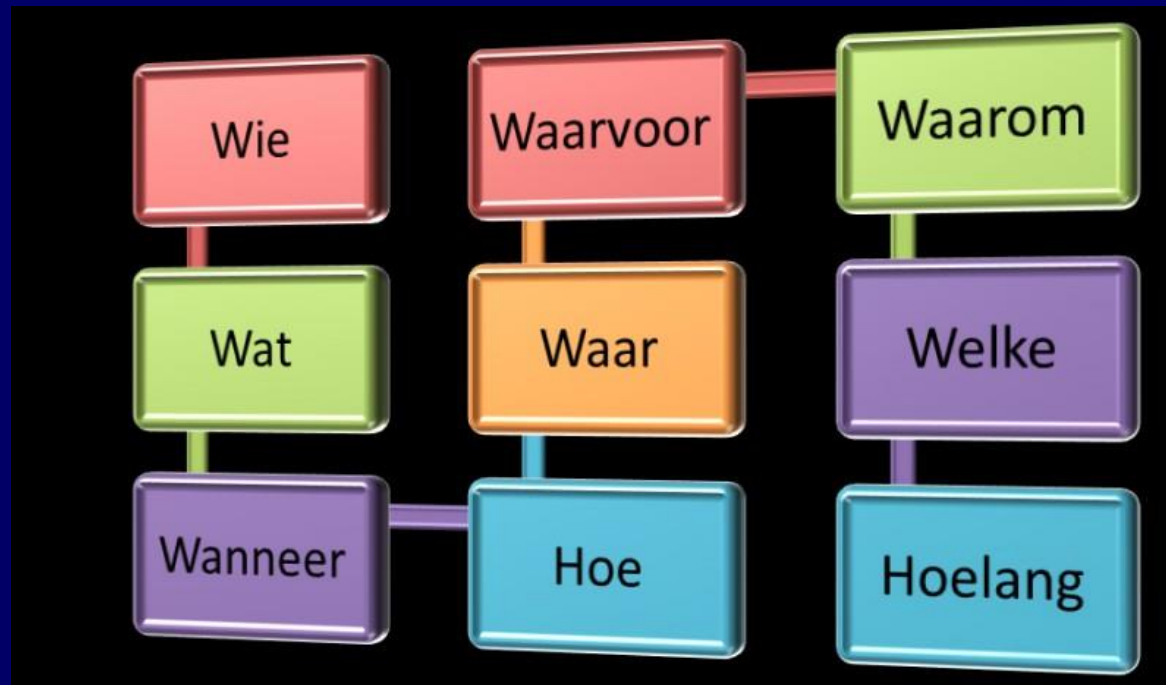
Hoe openen we het gesprek?



In gesprek met een krachtig instrument?



In gesprek met een krachtig instrument?



Welke eerste vraag?



Welke eerste vraag?

*U heeft achterstand,
wanneer gaat u
betalen?*

U heeft de laatste 2 maanden
de huur niet kunnen betalen,
terwijl dat eerder wel altijd
lukte.

Wat is er veranderd?



Waar wil je naartoe?

*U heeft achterstand,
wanneer gaat u
betalen?*

*Ja, (zucht)
dat gaan we zo snel
mogelijk proberen
te doen.*



Waar wil je naartoe?

*U heeft achterstand,
wanneer gaat u
betalen?*

U heeft de laatste 2 maanden
de huur niet kunnen betalen,
terwijl dat eerder wel altijd
lukte.
Wat is er veranderd?

Ja, ik werk in de horeca en
door de corona is mijn werk
gestopt en dus heb ik geen
inkomsten meer.

*Ja, (zucht)
dat gaan we zo snel
mogelijk proberen
te doen.*



Ja zeker, heftig.
Ja wat zal ik zeggen, we
leven per dag en kijken
steeds wat kan.

*Ja ik begrijp dat dit
niet fijn is, maar
dan kunt u toch
niet zomaar stoppen
met de huur te
betalen?*

Heftig zeg!
Hoe redden jullie het nu?

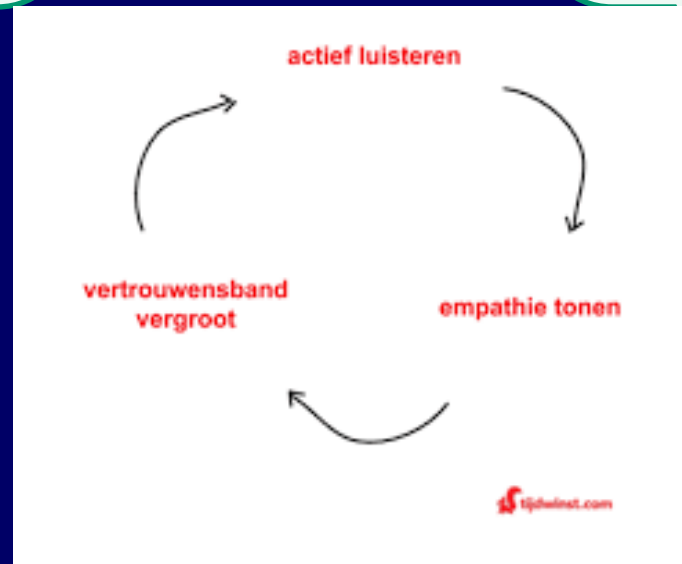
*Nee, maar ja we
moeten toch eten!*



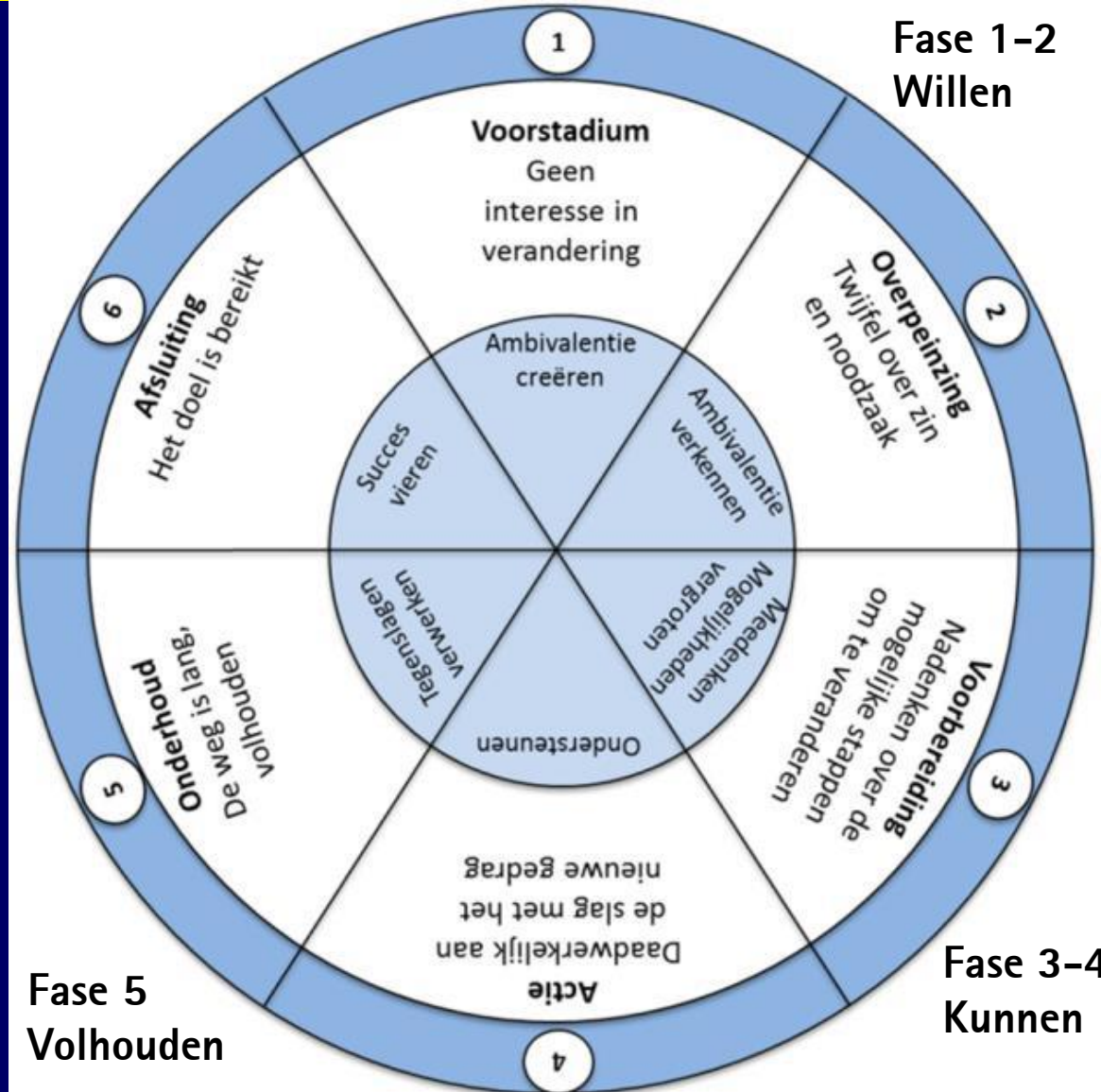
Sympathie versus empathie

- Meevoelen met de ander
- Vanuit jouw eigen waarden en ervaringen projecteer je jouw eigen emoties op de ander
- Een zin met sympathie begint veelal met “Ik begrijp dat....”
- Je *komt* sympathiek over

- Invoelen met de ander
- Vanuit de waarden en ervaringen van de ander, begrijpen van de situatie
- Een zin met empathie begint veelal met “U...” of “Jij...”
- Je *bent* empathisch



Cirkel van verandering



Ik had niet verwacht dat jullie
zo wilden meedenken.
Fijn dat we samen tot een haalbare
regeling kunnen komen.



Psychologisch basisbehoeften

Autonomie (ondersteuning)

Zelf keuzes kunnen maken.
Eigen verantwoordelijkheid



Betrokkenheid (verbinding)

Gehoord en gezien worden.
Geaccepteerd en gewaardeerd voelen.



Competent (kader)

Invloed hebben op omgeving.
Gevoel capaciteiten te hebben.



Doelmatig (zinnig)

Wat heb ik er aan?
Waar draagt het aan bij?



Meer weten over deze materie

- **Training Huisbezoek bij betaalachterstanden**
- **Training Telefonisch incasseren**
- **Workshop Sociaal incasseren**

www.corporatiecursussen.nl

