

WEBINAR

WARM DOORVERWIJZEN IN GESPREK EFFECTIEF KLANTCONTACT MET MENSEN MET GELDZORGEN

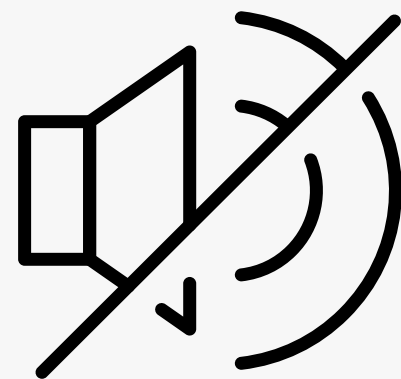
MANDY DE HART

MHPOWER
SI-PROFESSIONALS

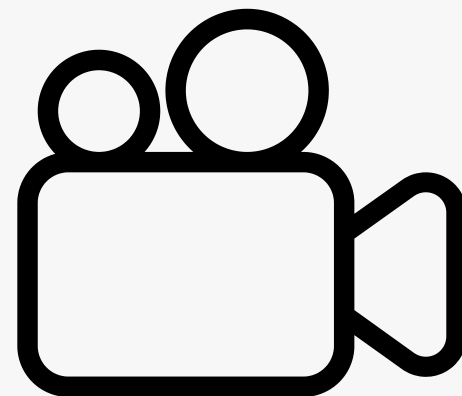




**Het webinar
duurt tot
16:00 uur**



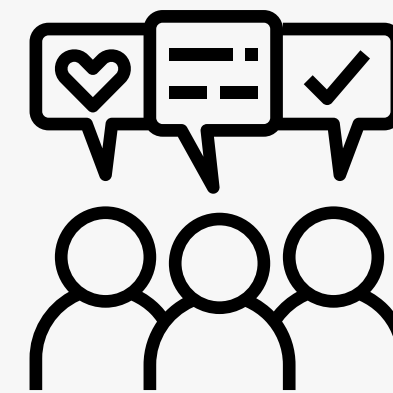
**Houd je
microfoon op
stil**



**Het webinar
wordt
opgenomen**



**Stel je vragen
via de chat**



**Interactie in de
vorm van vragen
en polls**



**Vragenronde
op het einde**

WELKOM

In samenwerking met SI-professionals,
NVVK &
Evides Waterbedrijf



SI-professionals

MANDY DE HART

- Oprichter van MHPower
- NLP Master Coach
- Specialist in communicatie met mensen met geldzorgen
- Communitymanager SI-professionals
- Teamleider & Projectleider bij Stichting ONSbank
- Met al ruim 20 jaar ervaring in de credit management



MIJN AANBOD

Ik verzorg naast dit webinar ook trainingen & workshops over communicatie, sociaal incasseren en persoonlijk leiderschap, zowel online als op locatie.



1:1 COACHING

Jouw kracht, jouw regie



TEAMCOACHING

Samen sterk in missie en impact



TRAININGEN

Van grip op jezelf tot verbinding met de ander

www.MHpower.nl

OPBOUW WEBINAR

- Warme doorverwijzing: intro NVVK
- In gesprek naar warme doorverwijzing:
 - Introductie: Mijn 8-delige cirkel - In verbinding naar verandering
 - Wie is de persoon met financiële problemen en wie ben jij?
 - De 8 stappen naar warme doorverwijzing in gesprek
- Afsluiting



INTRO WARM DOORVERWIJZEN



Warm doorverwijzen

Hoe werkt Warm Doorverwijzen

- Sociale incasso; meer aandacht in het kader van vroegsignalering
- Schuldeiser of hulpverlener geeft met toestemming van de inwoner hulpverzoek door aan gemeente
- Schuldeiser geeft incasso pauze
- Gemeente biedt pro-actief hulp aan

WARM DOORVERWIJZEN IN GESPREK

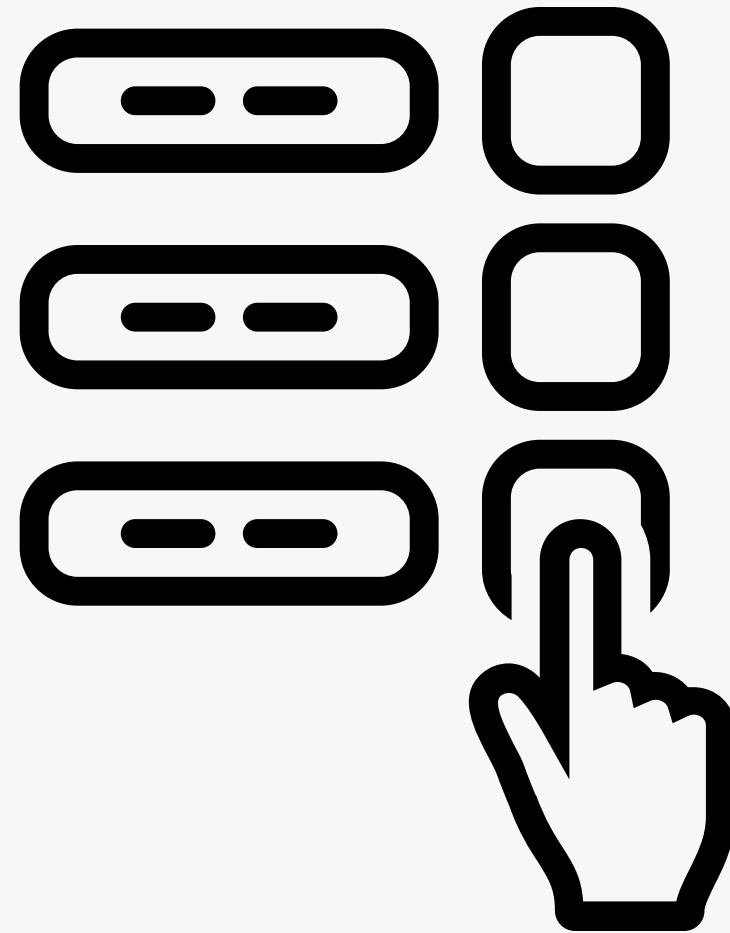
EFFECTIEF KLANTCONTACT MET MENSEN MET GELDZORGEN

MANDY DE HART
MHPOWER
SI-PROFESSIONALS



POLL

VANUIT WELKE ROL NEEM JE DEEL AAN DIT WEBINAR?



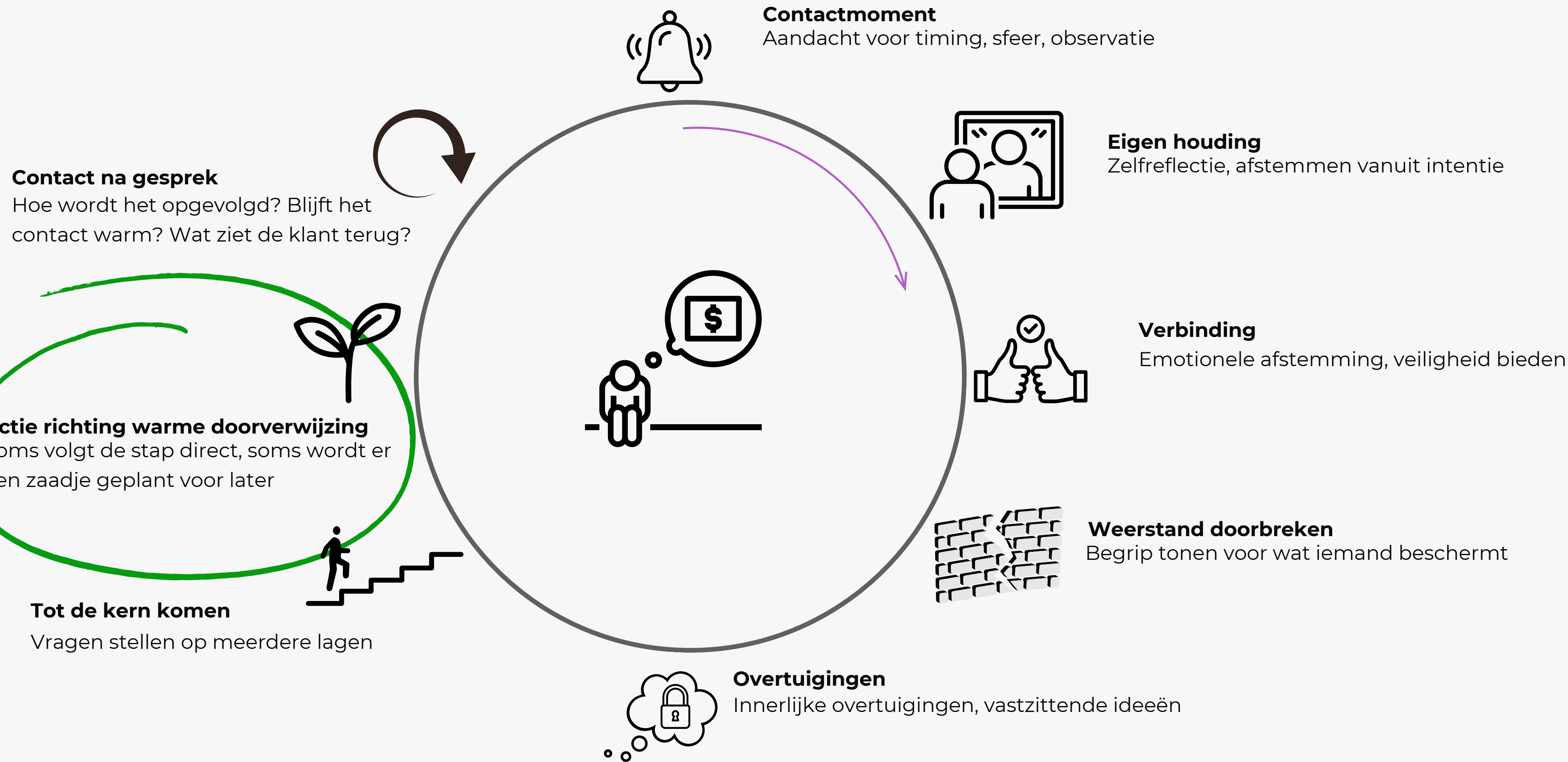
INTRODUCTIE:

**CIRKEL - IN VERBINDING NAAR VERANDERING
FOCUS OP WARME DOORVERWIJZING**



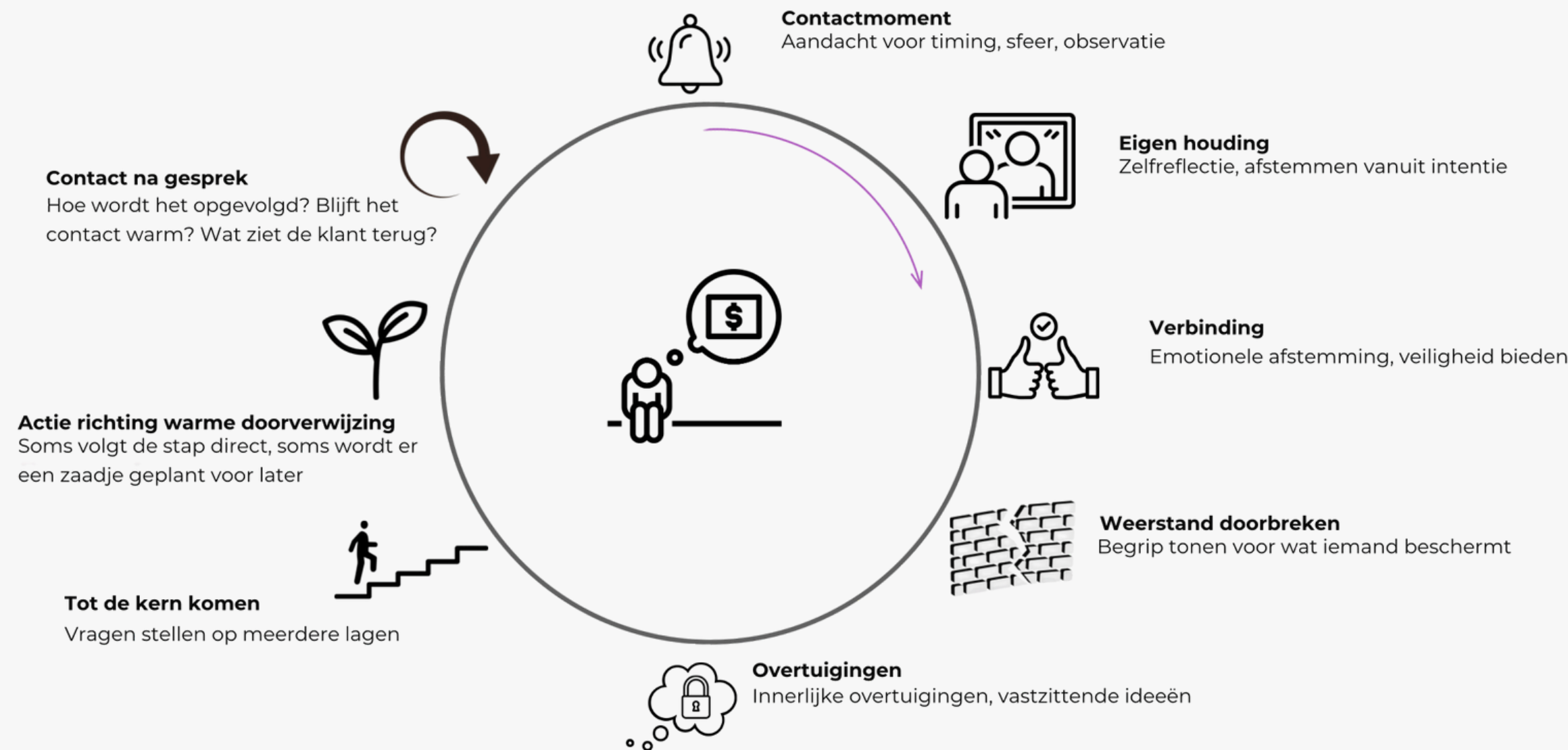
CIRKEL - IN VERBINDING NAAR VERANDERING

ACTIE: WARME DOORVERWIJZING



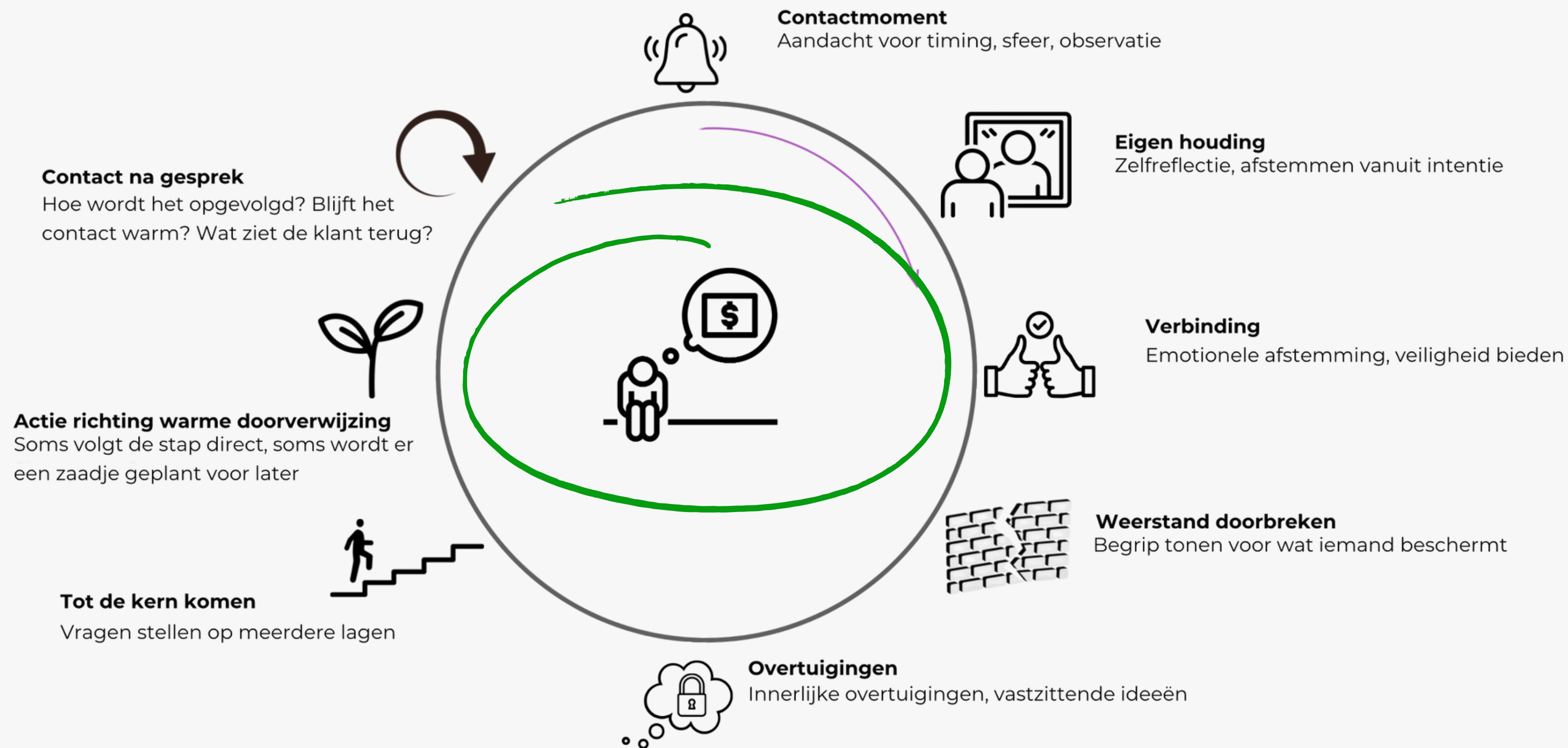
CIRKEL - IN VERBINDING NAAR VERANDERING

- Leidraad: in gesprekken met mensen met geldzorgen.
- Deze cirkel heb ik ontwikkeld om zichtbaar te maken hoeveel invloed jij als professional hebt. Niet met één magische zin, maar met aandacht voor alles wat ertoe doet in het contact. Van timing tot toon, van verbinding tot vervolg.
- Elke schakel in deze cirkel helpt je bewust te kijken.
- Warm doorverwijzen is geen losse actie, maar een natuurlijk vervolg op goed contact.
- Deze cirkel is jouw kompas in dat proces.



WIE IS DE PERSOON MET FINANCIËLE PROBLEMEN EN WIE BEN JIJ?

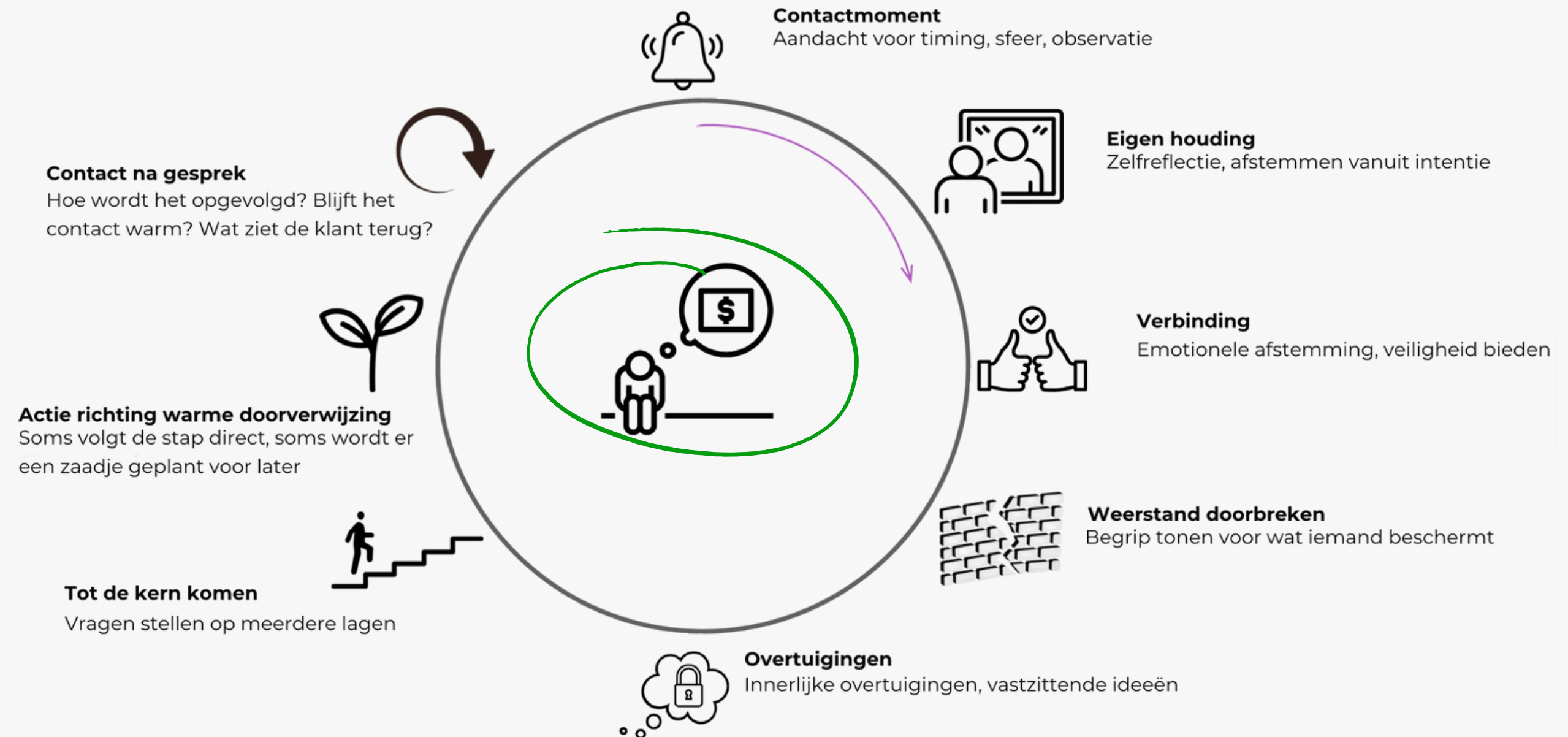




CIRKEL: IN VERBINDING NAAR VERANDERING

De persoon met financiële problemen

- In het hart van deze cirkel zit iemand met financiële problemen. Iemand die misschien al meerdere brieven heeft ontvangen, afspraken heeft gemist of even niets meer durft te openen.
- Maar daarachter zit een mens. Met overtuigingen, ervaringen, een eigen verhaal. En soms: hoop, schaamte of berusting.



WAT BEDOELLEN WE EIGENLIJK MET PROBLEMEN?

”

Vaak zijn financiële problemen het zichtbare gevolg van iets wat dieper ligt: verlies van overzicht, zelfzorg, energie, of grip op andere levensgebieden.

Wanneer geld zorgen wordt, en zorgen een probleem:

- Financiële problemen zijn vaak meer dan een tekort aan geld
- Ze voelen als iets wat geen oplossing meer heeft of het is niet haalbaar
- Denken wordt nauwer: “Er is geen uitweg”, “Ik kan dit niet oplossen”
- Het gevoel van controle en vertrouwen verdwijnt
- Problemen gaan vaak samen met schaamte, stress of vermijding
- Ze beïnvloeden hoe iemand kijkt, voelt, denkt én communiceert
- Mensen haken af, sluiten zich af of nemen geen initiatief meer
- Het probleem wordt groter dan de inhoud, het wordt een identiteit





Een persoon met financiële problemen....



Vertel, wie is hij/zij?

“Wat komt er bij je op als je denkt aan iemand met financiële problemen?”

WIE KAN ER EIGENLIJK FINANCIËLE PROBLEMEN HEBBEN?

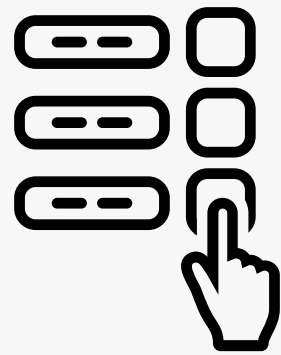
Dat kunnen we allemaal zijn....

”

Je kunt een goed inkomen hebben en tóch geldzorgen ervaren.
En je kunt weinig te besteden hebben, zonder dat je je zorgen maakt over je financiën.

- Iemand die meer problemen heeft, dan 'alleen' financiën.
- Iemand die niet slecht met geld is, maar vastloopt in keuzes, emoties of leefgewoonten
- Iemand die het lang alleen heeft volgehouden en geen hulp meer durft te vragen
- Iemand die opgroeide zonder financiële voorbeelden of veiligheid
- Iemand die geld ziet als vrijheid of juist als angst
- Iemand die denkt: "Dit hoort bij mij, ik red me altijd wel."
- Iemand die leeft vanuit een tekort.
- Iemand die al hulp kreeg, maar het vertrouwen in 'instanties' is kwijtgeraakt

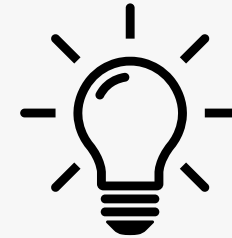
WIE HEB JE VOOR JE OF AAN DE TELEFOON?



**Stel: je voert een gesprek en hoort één van deze uitspraken...
Welke persoon zou jij als eerste warm willen doorverwijzen?**

1. “Ik heb geen financiële problemen. Ik geef gewoon te veel uit, maar dat moet ik zelf oplossen.”
2. “Ik heb altijd geld tekort. Dat gaat ook nooit anders worden. Ik vind het prima zo.”
3. “Ik heb geldzorgen, maar niemand kan mij helpen.”
4. “Ik los het later op, ik heb nu andere dingen aan mijn hoofd.”

ZE ZEGGEN IETS ANDERS... MAAR WAT SPEELT ER ÉCHT?



Iedereen kan in beweging komen, als je de juiste laag raakt. Onder elke reactie zit een verhaal, een behoefte of een beschermingsmechanisme.

Wat zit er achter deze zinnen:

1. “Ik heb geen financiële problemen. Ik geef gewoon te veel uit, maar dat moet ik zelf oplossen.”
→ Verantwoordelijkheidsgevoel, trots, geen hulpvraag, angst voor afwijzing
2. “Ik heb altijd geld tekort. Dat gaat ook nooit anders worden. Ik vind het prima zo.”
→ Berusting, laag zelfbeeld, overtuiging dat verandering toch niet mogelijk is, hun hele leven al
3. “Ik heb geldzorgen, maar niemand kan mij helpen.”
→ Hulpeloosheid, eerdere teleurstellingen, lage eigenwaarde of wantrouwen
4. “Ik los het straks op, ik heb nu andere dingen aan mijn hoofd.”
→ Vermijding, gebrek aan overzicht, stress of mogelijk overbelasting op andere levensgebieden

NIEUWSGIERIG ZIJN

Wat wil die persoon jou écht vertellen



MIJN NIEUWSGIERIGHEID IN DE MENS MET FINANCIËLE PROBLEMEN

*Was voor mij het begin om mijzelf te verdiepen in NLP
Neuro-Linguïstisch Programmeren*

NLP is is een praktische benadering die helpt om menselijk gedrag, communicatie en verandering beter te begrijpen. Het laat zien hoe ons denken, voelen en handelen samenhangen en hoe je bewust kunt sturen op gedrag en verbinding.

Je hebt pas echt impact als je de mens achter de achterstand leert kennen. Als je begrijpt wat iemand beweegt én belemmert. NLP geeft de taal en de tools om daar ruimte voor te maken.

DE LOGISCHE NIVEAUS

Identiteit

De logische niveaus zijn een model uit NLP dat helpt om gedrag en verandering beter te begrijpen.

Ze laten zien dat elk gedrag wordt beïnvloed door diepere lagen: van omgeving tot overtuigingen, waarden en zelfs identiteit.

Waar sta ik voor?

Wie ben ik?

Wat geloof ik?

Wat kan ik?

Wat doe ik?

Waar leef ik?

Missie

Identiteit

Overtuigingen

Vaardigheden

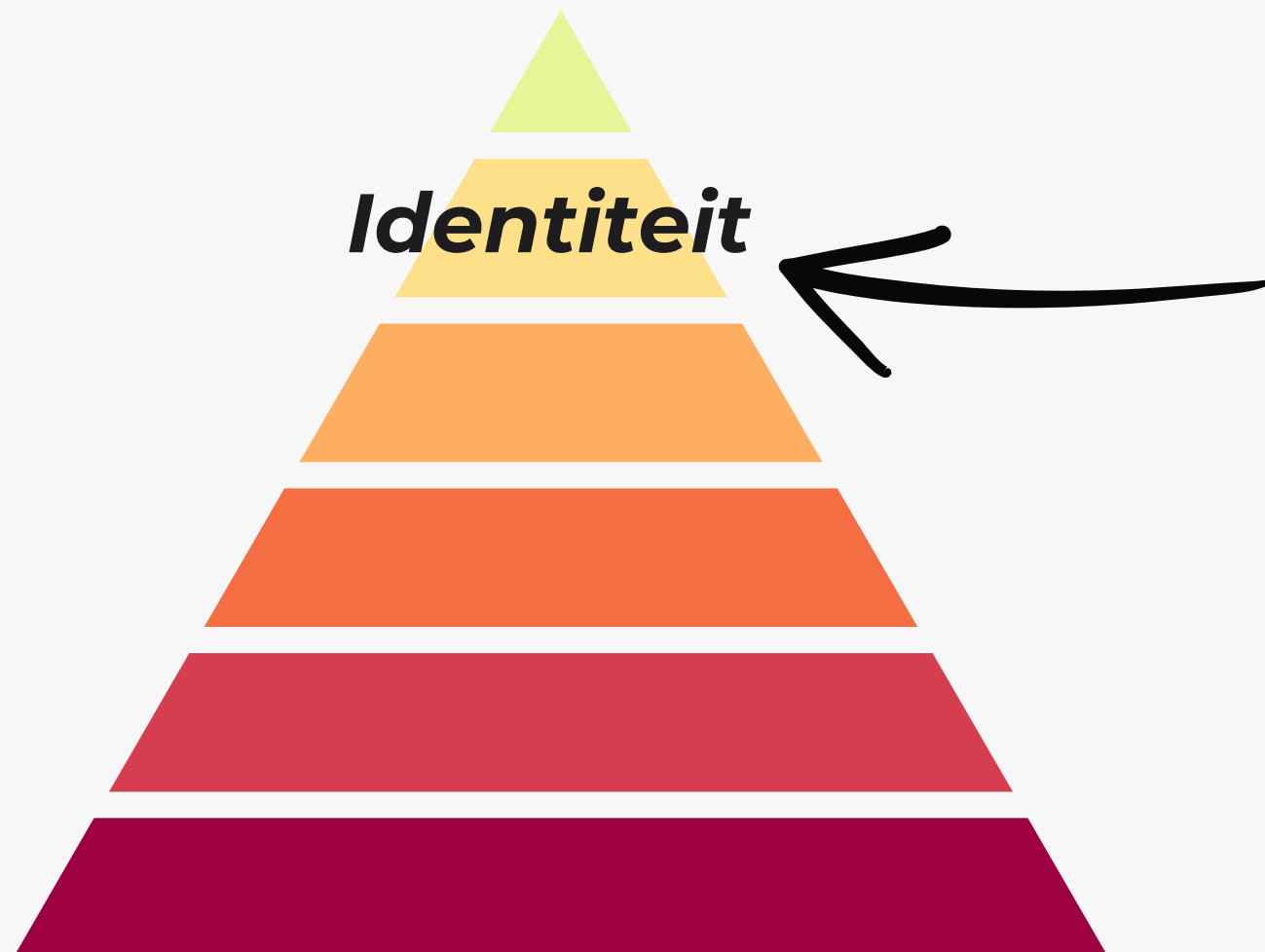
Gedrag

Omgeving

JE ZIET DE ACHTERSTAND, MAAR WIE ZIE OF SPREEK JE ÉCHT?

”

Om écht contact te maken, moet je niet alleen luisteren naar wat iemand zegt, maar ook naar wat er niet gezegd wordt.



- Wat iemand zegt, is vaak maar een deel van het verhaal.
- De echte sleutel zit daaronder, in wat iemand gelooft, voelt of over zichzelf denkt.
- En juist dát bepaalt of iemand openstaat voor hulp of die hulp afwijst.”

WAT SPEELT ER ONDER DE OPPERVLAKTE?

”

Wat iemand zegt of doet, is vaak maar een klein deel van het verhaal.
Achter gedrag zitten overtuigingen, waarden en een gevoel van identiteit.

Waar sta ik voor?

Missie

Wie ben ik?

Identiteit

Wat geloof ik?

Overtuigingen

Wat kan ik?

Vaardigheden

Wat doe ik?

Gedrag

Waar leef ik?

Omgeving

WAT SPEELT ER ONDER DE OPPERVLAKTE?

Wat mensen vaak niet zeggen, maar wél kunnen denken
en waar ze het vaak ook naar sturen

Waar sta ik voor?

Missie

“Ik moet sterk blijven voor mijn kinderen.”
“Ik wil rust in mijn hoofd.”

Wie ben ik?

Identiteit

“ik ben iemand bij wie het nooit lukt”
“Ik ben nou eenmaal zo”

Wat geloof ik?

Overtuigingen

“Mensen helpen je alleen als het hun uitkomt.”
“Het maakt toch niks uit.”

Wat kan ik?

Vaardigheden

“Ik kan dit soort gesprekken niet voeren, ik klap dicht.”
“Ik kan helemaal niets goed doen”

Wat doe ik?

Gedrag

“Elke keer dat ik iets probeer, mislukt het toch.”
“Als ik er niet naar kijk, bestaat het ook even niet.”

Waar leef ik?

Omgeving

“Dit is mijn leven, dat gaat nooit veranderen”
“Zij (de instanties, de overheid) maken het altijd moeilijk.”

WIE BEN JIJ ALS PROFESSIONAL IN GESPREK MET DE PERSOON MET FINANCIELE PROBLEMEN?

”

Inzicht in jezelf is de basis voor effectieve
communicatie met de ander.



VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

LATEN WE KIJKEN HOE DIT WERKT IN
EEN HERKENBARE SITUATIES



MIH
POWER
|

GESPREKSTECHNIEKEN BIJ BEPERKENDE GEDACHTEN

Doel: Achter het echte probleem komen en ruimte creëren voor warme doorverwijzing

Je staat aan de deur. Een man doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig. Zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande schuld.

Hij zucht diep en zegt:

“Het maakt toch niets uit.”

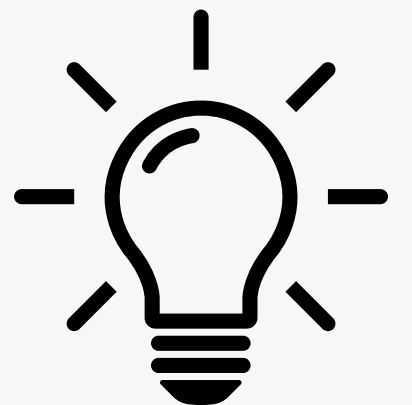
In jouw hoofd speelt mee dat je hier eerder bent geweest. Toen was hij kortaf en zelfs wat nors. Dat gesprek kwam niet op gang, en je hield er weinig hoop aan over. Je eerste gedachte nu is: "Laat maar, ik kom gewoon weer voor die betaling."



Wat merk je op in deze situatieschets?

GESPREKSTECHNIEKEN BIJ BEPERKENDE GEDACHTEN

- Non-verbaal: bewegingen, blik, niet aankijken. Je voelt de spanning.
 - Zuchten en de beperkende overtuiging: “Het maakt toch niets uit.”.
 - Doet hij de deur écht open?
 - Schouders, voeten, kleur gezicht?
-
- We weten niet hoe jij het gesprek bent ingegaan, wel weten we jouw beperkende gedachte op gedragsniveau: “Laat maar, ik kom gewoon weer voor die betaling”
 - Je bent er niet voor de eerste keer. Wat heeft dat voor invloed op je?
 - Hoe was jouw dag vandaag? Hoe zijn je gesprekken gegaan? Of hoe gaat het privé?



WELKE TIPS HEB JIJ OM HET GESPREK TE STUREN?



- Hoe zou je het anders kunnen doen? Bijvoorbeeld op houding en gedrag
- En hoe zou jij reageren op “Het maakt toch niets uit”?

WAT ZOU JE ADVIES ZIJN?



Mijn input



- Je neemt even een moment om in te checken bij jezelf voordat je naar de deur loopt, zodat je bewust en met volle aandacht daar staat.
- Je wilt niets liever dan niet nog een keer terugkomen, en dat er een duurzame oplossing komt. Je bent nieuwsgierig naar zijn situatie en wilt helpen.
- Je voelt je dat er iets onder zijn houding en reactie zit, je wordt getriggerd door: “Het maakt toch niets uit”
- In plaats van overtuigen, ademen, duwen of uitleggen... blijf je even stil.
- Ideeën: “Dank dat u toch even open doet. Mag ik vragen... wat maakt dat u dit zo zegt?”, “Ik zie het aan u dat het u raakt en dat u al heel veel geprobeerd heeft, klopt dat?”
- Voordat er iets met schulden of doorverwijzing besproken kan worden, moet iemand zich gezien voelen in zijn ervaring.
- Denk ook aan je openingszin: "Goedemiddag, ik ben [naam], en ik werk vanuit de gemeente. Ik begrijp dat dit onverwachts is....."
- Niet doen: Direct over de schuld beginnen. Zeggen “ik ben gestuurd door...” alsof de ander geen keus heeft. Meteen uitleggen waarom je er bent zonder afstemming

STAND VAN ZAKEN WARM DOORVERWIJZEN



Stand van zaken Warm doorverwijzen

- **Evides** en gemeente Rotterdam
- **WML** en gemeenten: Heerlen, Sittard Geleen, Maastricht, Roermond en Weert
- **Vitens** onderzoekt met gemeente Zwolle of zij ook kunnen starten
- **Toekomstig deelnemers:** Overige waterbedrijven en Essent
- **Uitdaging:** vergroten van aantal warme doorverwijzingen door een goed eerste gesprek.

DE 8 STAPPEN NAAR WARME DOORVERWIJZING IN GESPREK

CIRKEL: IN VERBINDING NAAR VERANDERING



CIRKEL - IN VERBINDING NAAR VERANDERING

ACTIE: WARME DOORVERWIJZING



1

HET CONTACTMOMENT



HET CONTACTMOMENT

Wat neem je zelf mee het gesprek in?

Je komt binnen met meer dan alleen je woorden. Hoe jij erbij staat of klinkt, maakt het verschil.

- Je verwachting, je stemming, je intentie. Ze kleuren allemaal hoe je binnenkomt. En dat zie je terug in je blik, je stem, je energie.

Wees je bewust van het effect van onaangekondigd contact

- Je gesprekspartner is verrast, misschien overvallen.
- Weerstand is normaal, bij de ander én soms bij jezelf door bijvoorbeeld eerdere gesprekken of hoe je jezelf voelt of de dag ervaart.

Wat wil je echt bereiken?

- Verwacht je actie of bied je ruimte?
- Wil je iets oplossen, of iemand echt zien?

HET IS MEER DAN WAT ER WORDT GEZEGD



”

Telefonisch contact?

Dan telt stemgeluid voor 84% mee in hoe je overkomt, woorden zelf slechts 16%.

Hoe je iets zegt, is dus vaak belangrijker dan wat je zegt.



Communiceren:

55 procent door lichaamstaal

38 procent door de stemklank

en voor slechts 7 procent door woorden

2

EIGEN HOUDING





JE BENT ÉÉN SCHAKEL IN DE KETEN

Wat ging er vooraf aan dit gesprek?

- Welke brieven, e-mails, telefoontjes zijn er al geweest?
- Welke toon of stijl is er gebruikt?
- Welke ervaringen heeft de klant al met jouw organisatie, of met andere schuldeisers?
- Of ook wel de contacten met bijv. hulpverleners of omgeving over andere issues die spelen.



Bewustwording:

- Wat jij nu doet, kan iets doorbreken of bevestigen
- Je bent niet de laatste schakel, na jou loopt het proces verder door



Hoe kun jij in jouw rol ruimte maken voor iets anders?
Voor een opening, een ander geluid, een stap richting vertrouwen?

WAT BRENG JIJ MEE IN HET CONTACT?

Kijken naar jezelf, jij bent het instrument

”

In elk gesprek neem jij jezelf mee.

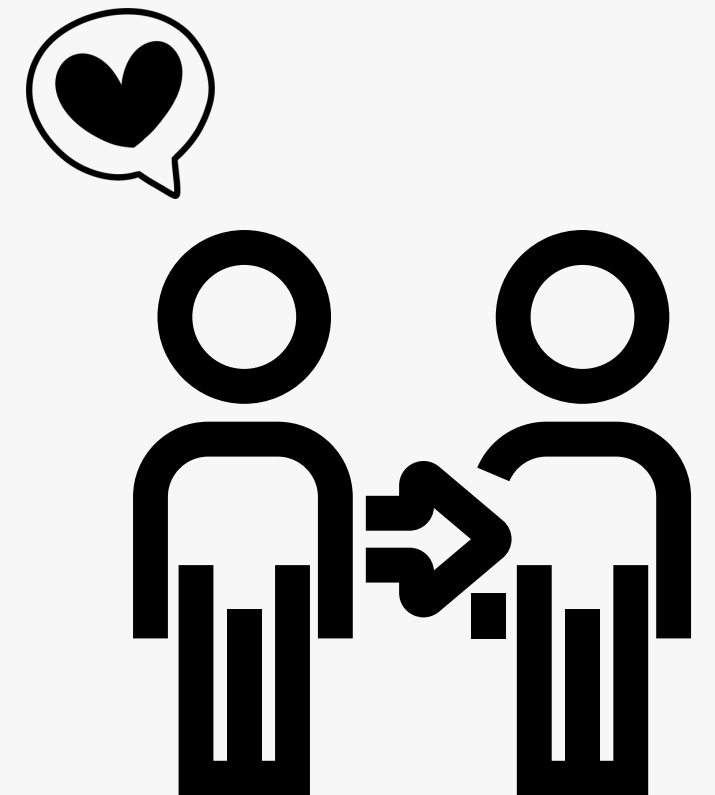
Je intentie. Je energie. Je overtuigingen. Je blik op de ander.

Vragen om jezelf te stellen

- Met welke verwachtingen ga je het gesprek in?
- Wil ik iets ‘oplossen’, of kan ik ook luisteren en nieuwsgierig verdiepende vragen stellen?
- Wat triggert mij in het gedrag van een ander?
- Ben ik écht beschikbaar of vooral doelgericht?

Waarom dit ertoe doet:

- Jouw toon bepaalt of iemand open of dichtgaat
- Jouw tempo beïnvloedt de ruimte in het gesprek
- Jouw overtuigingen kleuren hoe je kijkt, vraagt en luistert



INZOOMEN OP DE CASUS

Je staat aan de deur. Een man doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig: zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande betaling. Hij zucht diep en zegt: “Het maakt toch niets uit.”



Het contactmoment & eigen houding

- Wat speelt hier?
- De spanning is voelbaar, ook al wordt die niet uitgesproken
- De reactie zegt iets, maar vooral: eronder ligt iets anders
- Jouw respons kan het verschil maken: sluit je af of open je?

Belangrijk:

- In dit moment komt alles samen: observatie, afstemmen, en jezelf reguleren.
- Wat is jouw eerste neiging? Wat besluit je te doen?

3

VERBINDING

M|H
POWER
|



VERBINDING IS DE BASIS

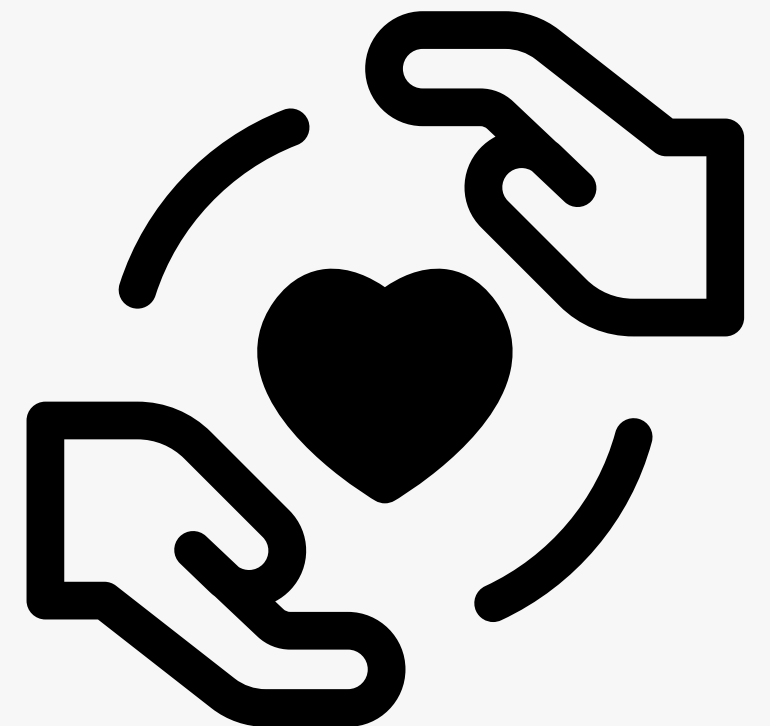
Echte verbinding zorgt ervoor dat een gesprek open kan gaan, ook als het onderwerp moeilijk is

Wat is verbinding?

- Aandacht hebben voor de ander zoals de ander is
- Een gevoel van wederzijds vertrouwen en veiligheid
- Respect hebben voor de ander
- Afstemmen (volgen) op de ander voordat je gaat leiden

Waarom verbinding werkt?

- Het doorbreekt de weerstand
- Het nodigt uit tot delen
- Het maakt een vervolgstap mogelijk (bijv. warme doorverwijzing)
- Duurzaam karakter



INZOOMEN OP DE CASUS

Je staat aan de deur. De heer doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig: zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande betaling. Hij zucht diep en zegt: "Het maakt toch niets uit."



Verbinding

- Zonder verbinding kun je denken: "Dit wordt 'm niet. Hij wil gewoon niet."
- Maar met verbinding voel je: "Er zit iets onder deze zucht, ik voel de spanning en merk het aan zijn houding. "Wat probeert hij me eigenlijk te zeggen?"

Warme doorverwijzing:

- Niet als extra onderwerp wat je erbij moet bespreken
- Maar als logisch vervolg in een open gesprek
- De ander voelt zich gezien en durft te delen wat er speelt

EN HOE DOE JE DAT?

- Let op lichaamstaal, energie en spanning
- Pas je houding aan: vriendelijk en open, zonder druk en oordeel
- Benoem wat je ziet “ik zie dat u het er moeilijk mee heeft”

Voorbeeld vragen:

Initiatief bij de ander laten, nodigt uit:

“Wilt u mij vertellen wat er speelt, zodat ik kan meedenken?”

Erkenning verlaagt weerstand:

“Ik begrijp dat dit contact misschien onprettig voelt. Ik ben er niet om te herhalen wat al is gezegd, maar om te kijken of er iets wél mogelijk is.”



-
- Let op toon, tempo en taalgebruik
 - Laat stilte toe en luister écht
 - Benoem wat je hoort: “Ik hoor dat dit u raakt.”

Voorbeeld vragen:

Om te verkennen wat eronder zit

“Wilt u mij vertellen wat er speelt, zodat ik kan meedenken?”

Om verbinding te maken

“Wat heeft u nodig op dit moment?”



**WAT ZIE JIJ ALS EEN SIGNAAL DAT ER
VERBINDING ONTSTAAT IN EEN GESPREK?**



WAT ZIE JIJ ALS EEN SIGNAAL DAT ER VERBINDING ONTSTAAT IN EEN GESPREK?



- Iemand ontspant zichtbaar: schouders zakken, ademhaling verandert
- De blik verzacht of maakt contact
- Iemand stopt met praten “vanuit het hoofd” en wordt persoonlijker
- Iemand stelt ineens zelf een vraag terug
- Er komt een kleine glimlach, of stilte die veilig voelt
- De toon verandert van afstandelijk naar opener
- Iemand zegt iets als “ja eigenlijk wel” of “nu je het zo zegt...”





WEERSTAND DOORBREKEN



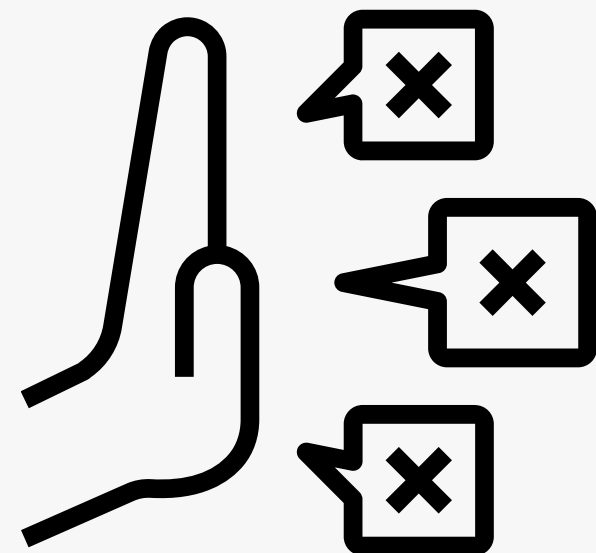
WEERSTAND

Weerstand is vaak bescherming, geen onwil.

- Als je bewust bent van houding, dan kan je vaak al “lezen” in welke laag van weerstand diegene zit.
- Er zijn 5 lagen weerstand:
 - Er is geen probleem
 - Ik heb een probleem, maar er is geen oplossing
 - Er is een probleem en een oplossing, maar bij mij werkt dat niet
 - Er is een probleem en een oplossing, maar... te veel obstakels
 - Er is een probleem en een oplossing, ik kan er zelfs over praten... maar ik kom niet in actie

”

Als je weerstand ontmoet, onderzoek dan niet waarom iemand niet meewerkt, maar wat hij of zij probeert te beschermen.



INZOOMEN OP DE CASUS

Je staat aan de deur. De heer doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig: zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande betaling. Hij zucht diep en zegt: “Het maakt toch niets uit.”



Weerstand

- Soms hoor je alleen de bovenste laag. Maar juist achter de zucht of het ontwijkende gedrag schuilt vaak meer.
- Let vooral op houding, toon en gezicht

Warme doorverwijzing:

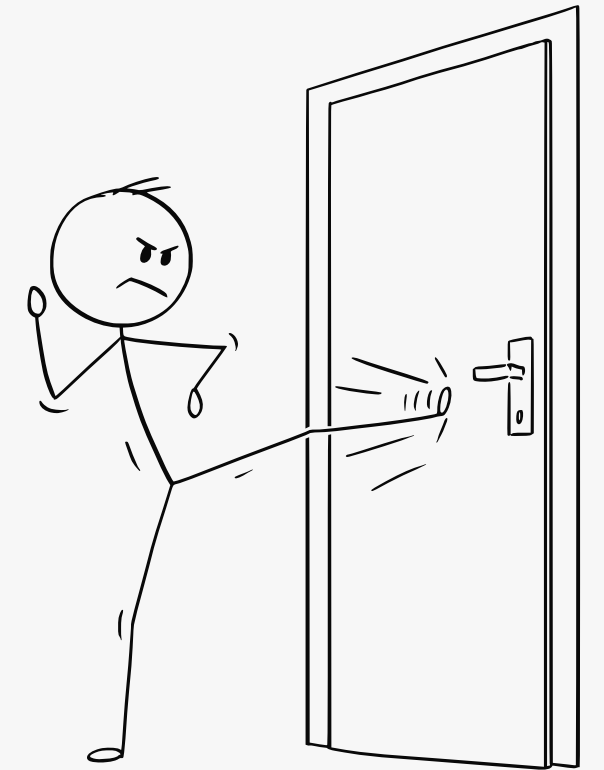
- Sluit aan waar iemand wél ruimte voelt. En weet: ook als het gesprek geen directe doorverwijzing oplevert, kan jouw toon, houding en vraagstelling een zaadje planten voor een volgende keer.

EN HOE DOE JE DAT?

Laag	Wat hoor je (of voel je)?	Wat zou er kunnen spelen?	Wat kun je zeggen of vragen?
1	<i>"Het is geen probleem." / ontwijken van gesprek</i>	Ontkenning, schaamte of vermijding. Misschien eerder afwijzing ervaren.	"Wat zou voor u een reden zijn om tóch even te kijken naar deze situatie?"
2	<i>"U komt hiermee, maar ik heb geen last."</i>	Frustratie, projectie van probleem op anderen.	"Hoe is het voor u dat wij bij u aan de deur staan?"
3	<i>"Bij mij werkt dat allemaal toch niet."</i>	Wantrouwen, lage eigenwaarde, eerdere teleurstellingen.	"Wat maakt dat u denkt dat dit u niet verder helpt?"
4	<i>Zucht + 'Te veel aan mijn hoofd'</i>	Overweldiging, stress, andere zorgen die zwaarder wegen.	"Wat speelt er nu het meest op de achtergrond voor u?"
5	<i>"Ik weet wel wat ik moet doen, maar ik kom er niet toe."</i>	Bevriezing, geen energie, overlevingsstand.	"Wat zou u op dit moment een beetje ruimte geven?"



**WAT DOE JIJ ALS IEMAND WEERSTAND
LAAT ZIEN OMDAT JIJ 'OPEENS' AAN DE
DEUR STAAT?**



WAT DOE JIJ ALS IEMAND WEERSTAND LAAT ZIEN OMDAT JIJ 'OPEENS' AAN DE DEUR STAAT?



- Ik erken dat het onverwacht en ongemakkelijk kan voelen
- Ik geef direct ruimte: “Ik begrijp dat dit vreemd voelt, mag ik kort uitleggen waarom ik er ben?”
- Ik leg nadruk op het vrijwillige karakter: “U bepaalt wat u met dit gesprek doet”
- Ik spiegel de emotie: “Ik zie dat u schrikt / dit niet prettig vindt”
- Ik stel een geruststellende vraag: “Zal ik even vertellen wat ik wél en niet weet?”
- Ik respecteer het als iemand het gesprek niet wil voeren, en laat iets achter met contactinformatie



5

OVERTUIGINGEN

M|H
POWER
|



OVERTUIGINGEN

Beperkende overtuigingen

Wat iemand gelooft, bepaalt wat iemand niet doet.
Deze overtuigingen helpen je niet, en belemmeren je om te groeien.

Het is vaak uit bescherming of angst

Ontstaan uit:
Jeugd, opvoeding, met wie je omgaat, (herhaalde) ervaringen.

Wat je vaak genoeg hoort ga je vanzelf geloven.

”

Je hoeft de overtuiging niet te veranderen.
Maar je kunt wel een zaadje planten,
een klein ander perspectief aanbieden,
zodat iemand weer kan kiezen.



INZOOMEN OP DE CASUS

Je staat aan de deur. De heer doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig: zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande betaling. Hij zucht diep en zegt: “Het maakt toch niets uit.”



Belemmerende overtuigingen

- “Het maakt toch niets uit.” is een belemmerende/ beperkende overtuiging.
- Merk de overtuiging op, om daar op in te haken.
- Dat inhaken doe je niet door: “Het maakt wel uit” te zeggen.
- Weet dat er ook nog overtuigingen onder zitten, die niet worden uitgesproken: bijvoorbeeld “Mensen zoals ik krijgen toch geen hulp.”

Warme doorverwijzing:

- Stel bijv. de vraag: “Wat maakt dat u dat denkt?”
- Hulp begint niet met overtuigen, maar met uitnodigen

6

TOT DE KERN KOMEN

Gerichte vragen stellen op meerdere lagen



GERICHTE VRAGEN



”

Niet door harder te duwen, maar door dieper te luisteren en helderder te vragen.

Er is een goed contactmoment. Je voelt verbinding. Maar dan...
Je merkt weerstand, een belemmerende overtuiging of een negatieve gedachte.

Iemand zegt bijvoorbeeld:

“Het heeft toch geen zin.”

“Ik ben gewoon zo.”

“Ik heb er nu even geen ruimte voor.”

Daar ligt de ingang voor verdieping!

WAT SPEELT ER ONDER DE OPPERVLAKTE?

Daar zijn de logische niveaus!

Belangrijk om te beseffen:

- Je bent er niet met één vraag.
- Durf door te vragen, maar met zachtheid en respect.
- Maak vage taal concreet en onderzoek onbewuste aannames.
- Gebruik de logische niveaus als kompas: waar zit de blokkade, waar zit de beweging?

Waar sta ik voor?

Wie ben ik?

Wat geloof ik?

Wat kan ik?

Wat doe ik?

Waar leef ik?

Missie

Identiteit

Overtuigingen

Vaardigheden

Gedrag

Omgeving

OEFENING “HET MAAKT TOCH NIETS UIT”

We gaan gericht vragen stellen, en maken het klokje rond om warm door te verwijzen

DE CASUS

Je staat aan de deur. De heer doet open. Hij oogt vriendelijk, maar onrustig: zijn bewegingen zijn gehaast, zijn blik vluchtig, en je ziet dat hij je niet écht aankijkt. Er hangt een lichte spanning in de lucht.

Je vraagt voorzichtig of hij een moment tijd heeft om even met je te praten over de openstaande betaling.

Hij zucht diep en zegt:

“Het maakt toch niets uit.”



CIRKEL - IN VERBINDING NAAR VERANDERING

ACTIE: WARME DOORVERWIJZING



VOORBEELD: “HET MAAKT TOCH NIETS UIT”

Doorvragen, herkennen, erkennen, achter het echte probleem komen en ruimte creëren voor warme doorverwijzing

Niveau	Jouw vraag	Antwoord
Overtuiging (startpunt) “Het maakt toch niets uit”	“Ik zie dat het u veel doet, ik wil u helpen. Wat maakt dat je het denkt dat het toch niets uit maakt?”	“Omdat ik het gevoel heb dat het allemaal geen zin heeft, wat ik ook doe.”
Missie	“Wat zou u eigenlijk wél willen, als het er wél toe deed?”	“Ik wil rust, een gevoel dat ik het leven aankan.”
Identiteit	“Wie bent u als u dat gevoel heeft, dat u het aankan?”	“Dan ben ik iemand die grip heeft, iemand die zichzelf weer vertrouwt.”
Vaardigheden	“Wat kan iemand die zichzelf vertrouwt?”	“Die durft keuzes te maken, hulp te vragen, dingen te ordenen.”
Gedrag	“En wat zou u dan nu al kunnen doen, als eerste kleine stap?”	“Misschien toch weer m’n post openen. Iets kleins uitzoeken.”
Omgeving	“Wat heeft u in uw omgeving nodig om dat ook echt te doen?”	“Iemand die met me meekijkt en even naast me staat.”
Stap naar warme doorverwijzing	“Zullen we samen kijken wie u daarin kan ondersteunen”	“Ja, dat zou fijn zijn.



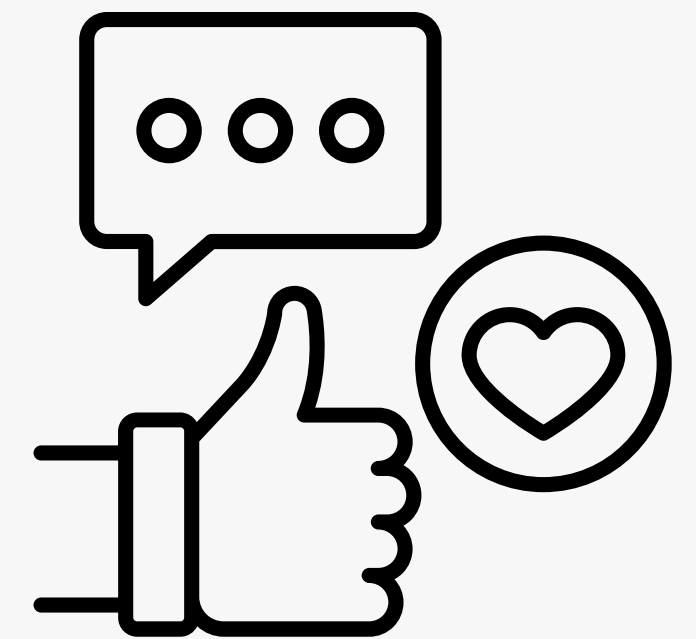
ACTIE RICHTING WARME DOORVERWIJZING

Soms volgt de stap direct, soms wordt er een zaadje geplant voor later





**WAT IS JOUW GROOTSTE UITDAGING BIJ
HET REALISEREN VAN EEN WARME
DOORVERWIJZING?**



EEN STAP ZETTEN OF EEN ZAADJE PLANTEN



Soms komt er direct beweging.

Soms plant jouw contactmoment een zaadje voor later.

Als er ruimte is: zet een eerste stap. Klein mag. Echt moet.

- Herken het moment waarop iemand openstaat, al is het maar even
- Benoem de mogelijkheid tot hulp: “Als u wilt, kan ik u in contact brengen met iemand die met u mee kan denken.”
- Geef eigenaarschap terug: “U bepaalt zelf of en wanneer u die stap zet.” of “U hoeft nu niets te beslissen, denk er gerust over na.”
- Maak hulp concreet, dichtbij en menselijk.
- Wees transparant over het vervolg.
- Weet: een warme doorverwijzing is soms het directe resultaat, maar vaak begint het met een gesprek waarin vertrouwen ontstaat.



REFLECTIE NA HET GESPREK

Coach jezelf als professional:

Bijvoorbeeld: Hoe heb je het gesprek ervaren? Was er oprechte verbinding? Hoe was jouw houding, toon en tempo? Heb je belemmerende overtuigingen herkend? En: heb je erop ingespeeld of ben je erlangs gegaan?

Bekijk ook het proces rondom het gesprek:

Bijvoorbeeld. Heeft deze persoon vooraf de juiste communicatie ontvangen? Wat weet je van eerdere contactmomenten? Wat zou nu een passend vervolg zijn: brief, telefoontje? En wijkt dat af van het huidige proces?



8

CONTACT NA GESPREK

Hoe wordt het opgevolgd? Blijft het contact warm? Wat ziet de persoon terug?



ZORG VOOR EEN WARM VERVOLG OP HET GESPREK

”

Een goed gesprek krijgt pas waarde als het doorwerkt.

De mens achter de achterstand voelt zich pas écht gezien als jouw vervolggcommunicatie warm, kloppend en persoonlijk is.

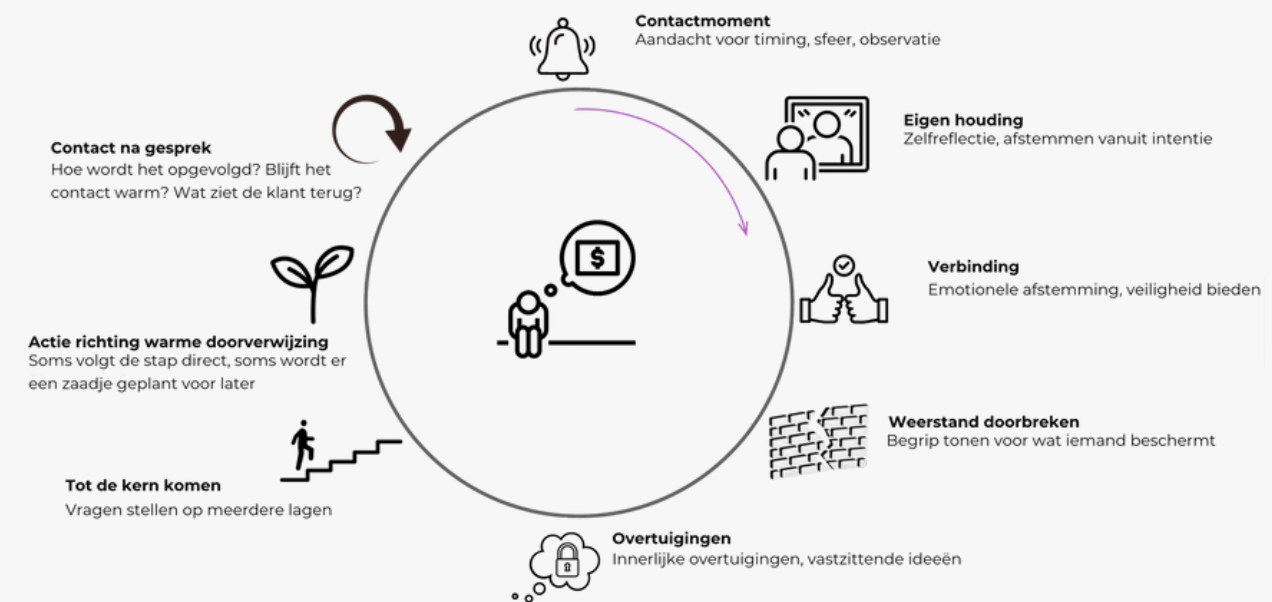
Wat er ná het gesprek gebeurt, is minstens zo belangrijk als het gesprek zelf

- Zet het contact warm voort, óók als er nog geen warme doorverwijzing is gerealiseerd.
- Sluit bij een warme doorverwijzing altijd aan op het eerdere gesprek, met herkenning, persoonlijke toon en vertrouwen.
- Kies bewust voor een passend vervolg: telefonisch, per brief of e-mail, afgestemd op de situatie en het contactmoment.
- Zorg dat de toon en inhoud naadloos aansluiten op wat eerder besproken is. Voorkom dat het voor de klant voelt als een koud nieuw begin.
- Grijp in je communicatie terug op wat gedeeld is, zodat de klant zich herkend en serieus genomen voelt.



SAMENVATTING VAN DE CIRKEL:

De route naar vertrouwen en vervolg



WARM DOORVERWIJZEN IS GEEN LOSSE HANDELING, MAAR EEN PROCES WAARIN JOUW COMMUNICATIE HET VERSCHIL KAN MAKEN.

1. Contactmoment: Herken het moment, voel de sfeer, kijk én luister.

- Wat gebeurt er nu, bij jou en de ander?
- Is er ruimte voor gesprek of moet je eerst afstemmen?
- “Ik zie dat dit u niet makkelijk valt...”

2. Eigen houding en bewustzijn: jij bent het instrument in dit gesprek.

- Ben je open of sturend?
- Ben je gericht op actie, of op verbinding?
- Vraag jezelf af: “Ben ik beschikbaar, of wil ik overtuigen?”

3. Verbinding: ontstaat als iemand zich gezien voelt.

- Sluit aan bij tempo, toon, taalgebruik
- Stel open vragen, luister écht
- “Wat speelt er voor u op dit moment?”

4. Weerstand doorbreken: is vaak bescherming, geen onwil.

- Benoem wat je ziet zonder oordeel
- Zoek naar wat iemand probeert te beschermen
- “Wat maakt dit lastig voor u?”

5. Overtuigingen herkennen: wat iemand gelooft, bepaalt wat iemand durft toe te laten.

- Herken beperkende gedachten
- Creëer ruimte voor een ander perspectief
- “Wat zou er gebeuren als het tóch wél iets uitmaakt?”

6. Gerichte vragen: kijk dieper: gaat het om gedrag, overtuiging of identiteit?

- Stem je vragen af op het juiste niveau
- Verplaats je in het innerlijke verhaal van de ander
- “Wat zegt dit over u als mens?” / “Wat heeft u nodig?”

7. Actie richting warme doorverwijzing: niet pushen, maar uitnodigen voor de volgende stap.

- Misschien is dit hét moment — misschien plant je alleen een zaadje
- “Zou het helpen als iemand even met u meekijkt?”

8. Contact na het gesprek: Wat gebeurt er ná dit gesprek? Wordt het opgevolgd?

- Heeft iemand het gevoel dat er iets met het contact is gedaan?
- Is er continuïteit of vervalt alles in stilte?
- “Hoe ziet het vervolg eruit?”

WARM CONTACT DAT DOORWERKT

Deze vier pijlers versterken elkaar. Samen vormen ze de basis voor gesprekken die niet alleen contact maken, maar ook écht doorwerken.



Verbinding

Zonder verbinding blijft hulp op afstand. Met verbinding ontstaat ruimte voor vertrouwen, erkenning en beweging

Inzicht

Gedrag komt ergens vandaan. Door stil te staan bij overtuigingen, emoties en context ontdek je waar de sleutel ligt.

Communicatie

Met jouw houding, taal en intentie kun je stress verlagen, weerstand verzachten en de deur naar hulp op een kier zetten.

Vervolg

Zorg dat ook de opvolging klopt. Warm, herkenbaar en in lijn met wat iemand met jou heeft gedeeld.

WIL JE HIER MEER MEE DOEN IN JOUW ORGANISATIE?

Wat ik aanbied:

- Trainingen en workshops op locatie of online
- Teamsessies over communicatie, gedrag en sociaal incasseren
- Coaching voor professionals die meer impact willen maken in gesprekken
- Advies en co-creatie in klantgericht procesdenken



1:1 COACHING

Jouw kracht, jouw regie



TEAMCOACHING

Samen sterk in missie en impact



TRAININGEN

Van grip op jezelf tot verbinding met de ander

www.MHpower.nl

info@mhpower.nl

PRAKTIJKGERICHTE TRAININGEN

WAAR WE UITGEBREIDER STILSTAAN BIJ DE CIRKEL: IN VERBINDING NAAR VERANDERING

Over communicatie, gedrag en sociaal incasseren

- Vanaf september kun je je weer inschrijven voor mijn 1- of 2-daagse trainingen, speciaal voor professionals die in gesprek zijn met mensen met financiële zorgen: aan de telefoon, aan de deur of in begeleiding.
- In deze trainingen staan we uitgebreid stil bij de 8-stappen cirkel 'In verbinding naar verandering'. Een praktisch en verdiepend model voor duurzaam contact en beweging.

Wil je hier (met je team) bij zijn? Laat het me weten!



Link

<https://mhpower.nl/trainingen/in-verbinding-naar-verandering/>



www.MHpower.nl

info@mhpower.nl

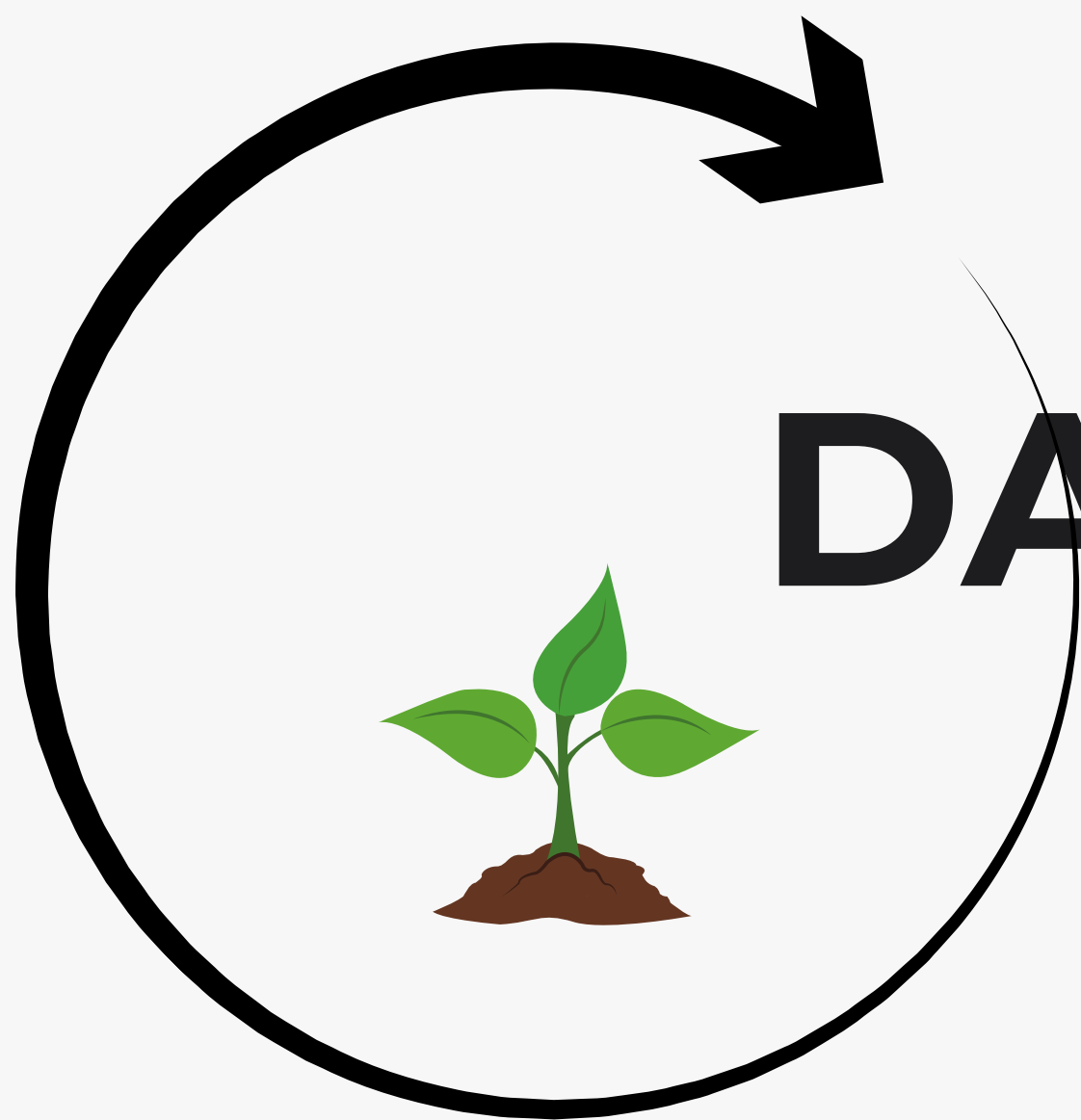
WAT WIL JIJ NOG KWIJT OF AAN ONS VRAGEN?

“WELKE VRAAG HEB JE VOOR ONS?”

“WAT NEEM JE MEE UIT DEZE SESSIE?”

**“WAT WIL JE MORGEN ANDERS DOEN IN JE
GESPREKKEN?”**





DANK JE WEL

VOOR JE AANWEZIGHEID!

