

Klanten met financiële problemen: beter signaleren en communiceren

Armoede komt steeds vaker voor in Nederland. Het aantal mensen dat maandelijks te weinig geld overhoudt om van te leven neemt toe. Dit geldt ook voor langdurige armoede. In uw werk krijgt u ook te maken met klanten met financiële problemen. Hoe herkent u deze problemen bij uw klant? En hoe gaat u hierover met hen in gesprek? Stichting Vlechter heeft hiervoor een training samengesteld die dienstverleners leert signaleren en omgaan met klanten met deze problematiek. De training is bedoeld om verergering van financiële problemen te voorkomen.

Inhoud en opzet training

Door outreachend te werken waardoor vroegtijdig problemen worden opgespoord krijgen dienstverlenende bedrijven meer inzicht in de armoedeproblematiek van hun klanten. Het leven met schulden en de gevolgen hiervan zijn nl. vaak zichtbaar in het gedrag.

Na de workshop beschikt de dienstverlener niet alleen over meer kennis over hoe het brein werkt bij schaarste, maar beschikt hij ook over instrumenten en communicatietechnieken om beter in contact te treden met de schuldenaar. Hierdoor kan er effectiever gewerkt worden naar stabilisatie van de situatie en wordt preventief verergering van de situatie voorkomen. Op deze wijze lukt het de organisatie een tevreden klant aan zich te binden en bespaart het kosten.

De workshop bestaat uit de volgende onderdelen:

- Voorlichting over hoe het brein werkt bij schaarste (langdurige armoede), gebaseerd op onderzoeksgegevens uit het boek: Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, aangevuld met Nederlandse kengetallen (NVVK);
- Groepsactiviteit waarin kunstmatig bandbreedte verlies wordt gesimuleerd;
- Bespreken en oefenen van communicatietechnieken vanuit de methodiek geweldloos communiceren;
- Werken met een casus vanuit de praktijk;
- Evaluatie en discussie rondes.

Tijdens de workshop wordt op verschillende momenten en manieren gebruik gemaakt van een ervaringsdeskundige.

Leerdoelen en opbrengst

- Meer zicht in de situatie en het denken van de schuldenaar;
- Het herkennen van schuldenproblematiek (vroegsignalering);
- Communicatietechnieken die afgestemd zijn op schuldenaar;
- Een betere samenwerking tussen klant en organisatie;
- Preventief voorkomen van verergering van schulden.

Doelgroep

Deze training is gericht op dienstverlenende organisaties waar de eerste signalen van schulden zichtbaar worden: woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven, telefoniebedrijven, deurwaarderskantoren, huisartsenpraktijken en andere zorginstellingen.

Niveau en duur van de training

De workshop wordt gegeven op HBO-niveau en duurt 3 uur.

Certificering en accreditatie

Deelnemers ontvangen na afloop van de training een certificaat.

Kosten

De kosten zijn afhankelijk van de wensen en behoeften van de organisatie. Wij gaan uit van een groepsgrootte van 8-14 personen.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u bellen naar Vlechter Training Innovatie & Advies, telefoon 050 200 34 30. U kunt ook mailen naar trainingeninnovatie@stichtingvlechter.nl

