

NIVRE TRAINING WEERBAAR SCHADEREGELEN met oog voor klant én expert

Doelgroep	: NIVRE-experts die de training De psychologie van het schadespel hebben gevolgd
Datum	: meerdere data
Tijd	: 09.00 - 16.00 uur
Locatie	: Bouw & Infra Park, Ceintuurbaan 2, 3847 LG Harderwijk. Parkeren P1
Kosten	: € 375,00, exclusief BTW
PE-punten	: 6

Deze training is door Bleeker training & advies ontwikkeld voor NIVRE ingeschrevenen die de training "De psychologie van het schadespel" hebben gevolgd met als doel het bewust maken van en voorbereiden op risico's tijdens werkzaamheden en hoe te handelen bij grensoverschrijdend gedrag.

Inhoud

Steeds vaker komt er een gevoel van onveiligheid om de hoek kijken als de schade-expert op huis- of locatie bezoek gaat en te weinig worden de ervaringen gedeeld van experts die tijdens een schaderegeling onheus bejegend zijn of zich zelfs zeer onveilig hebben gevoeld in een situatie.

Bij grote evenementen, waar verschillende hulpverleningsinstanties bij betrokken zijn, is er na afloop voor politie, brandweer en ambulancepersoneel een debriefing. In de afgelopen jaren hebben vele schade-experts zo'n debriefing gemist.

Ook de hoeveelheid aan 'zware' gesprekken, bijvoorbeeld een schadeafhandeling van iemand die zwaar letsel heeft opgelopen of een dierbare is verloren, maken dat ook een schade-expert behoefte kan voelen om na te praten over dit gesprek. Niet iedereen heeft een thuisfront of werkplek waar dit mogelijk is. Een grote caseload kan ervoor zorgen dat er geen ruimte is om af en toe stoom af te blazen.

Een aantal voorbeelden van zinnen uit een (schade-)regelingsgesprek. Zinnen die er voor zorgen dat je als schade-expert present dient te blijven, communicatievaardigheden nodig hebt en de kunde om ook je eigen emotie hanteerbaar te houden:

"Kijk Jan, je bent nog jong maar zo werkt het niet. Ik zal je even laten zien hoe wij schade regelen in deze branche" of "ik hoop dat het heel duidelijk voor je is dat deze schade wel coulant geregeld gaat worden, anders heb je in de toekomst echt een probleem hier .." of "ik verwacht van u, als mijn belangenbehartiger, vandaag nog een antwoord op mijn mail. Ook wil ik vandaag nog dat voorschot ontvangen en als u daar niet toe in staat bent, zoek ik een belangenbehartiger die wel voor mijn belangen opkomt".

Programma

Tijdens deze interactieve dag-training wordt er veelvuldig geoefend met een acteur en krijgen de deelnemers inzicht in eventuele eigen problematieken. Hierbij komen de volgende onderwerpen aan bod:

- voorbereiden huisbezoek
- veilig op huisbezoek
- grensoverschrijdend gedrag
- weer naar huis

Het vooraf opstellen en insturen van een casus omtrent een leervraag is een verplicht onderdeel van deze training.

Aan en afmelden

Heeft u de training De psychologie van het schadespel reeds gevolgd, dan kunt u zich inschrijven via Extranet. Na aanmelding krijgt u automatisch een e-mailbericht en barcode ter bevestiging.

In geval van **annulering** kunt u zich middels Extranet weer afmelden. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang van het evenement wordt u 50% van het bedrag in rekening gebracht. Indien u zich in het geheel niet afmeldt zijn wij genoodzaakt u het volledige bedrag voor deelname in rekening te brengen.

Aan deze training kunnen maximaal 10 personen deelnemen.

Bij onvoldoende aanmeldingen is het NIVRE gerechtigd deze cursus te annuleren of te verplaatsen.