Belscript - Aanbieden adviesgesprek

**Opening**

Goedemorgen/-middag u spreekt met [Voor- + achternaam] van De VoorzieningenWijzer. Ik heb uw telefoonnummer gekregen van [Naam organisatie]. Zij hebben u als het goed is al over ons geïnformeerd in een brief bij u in de bus.

Ik bel u om een gesprek aan te bieden met De VoorzieningenWijzer, namens de [gemeente /organisatie]. Het gesprek is gratis en geheel vrijblijvend. Ik zal even kort toelichten wat dit gesprek inhoudt.

**Wat is De VoorzieningenWijzer?**

[Gemeente] en [organisatie] werken samen met De VoorzieningenWijzer. Dit is een organisatie die u helpt ontdekken op welke toeslagen en regelingen van de gemeente u recht hebt. Een adviseur komt gratis bij u thuis om dit met u te doorlopen. Mocht u in aanmerking komen voor regelingen of toeslagen, regelt de adviseur dit direct voor u. Daarnaast kijken we ook of het verstandig is om aangifte te doen voor de inkomstenbelasting en of uw zorgverzekering nog goed bij u past. Het is helemaal gratis en vrijblijvend en u kunt zelf bepalen wat u met de informatie doet. U zit dus nergens aan vast.

**Extra informatie over de zorgverzekering**

We kunnen samen met u kijken naar een passende zorgverzekering. Wij zijn onafhankelijk en hoeven u niets te verkopen. U beslist zelf of u over wilt stappen. Omdat we alle verzekeringen in ons systeem hebben staan, kunnen we precies laten zien welke verzekering het best past en het goedkoopste is. Wij kijken goed naar wat er precies verzekerd is, maar ook naar de prijs. Ons systeem laat heel mooi een top 3 zien van de goedkoopste verzekeringen die bij uw wensen aansluit.

**Bij behoefte voor extra informatie (‘Wat zijn de addertjes onder het gras?’)**

Wij werken samen met de gemeente. Er zijn allerlei regelingen van de gemeente, maar er wordt nog niet altijd gebruik van gemaakt. Dat is zonde. De gemeente heeft belang bij het welzijn van haar inwoners. Daarom is De VoorzieningenWijzer bedacht om inwoners te helpen om te krijgen waar ze recht op hebben. Nogmaals, u bent niets verplicht en zit nergens aan vast, maar u krijgt wel een heel mooi overzicht waar u recht op heeft en of u kan besparen.

**Tenslotte ‘Goed om te weten’**

De gemiddelde besparing is €500. Dit is een gemiddelde, soms is dit veel meer en natuurlijk komen we ook bij mensen waar we € 0,- kunnen besparen. Maar dan heeft u wel een prachtige check gehad.

**Afsluiting**

* Vandaar dat we vanuit [naam organisatie] contact met u opnemen voor een gratis (en vrijblijvend) gesprek.
* Een gesprek houdt in dat er een adviseur bij u thuis langskomt die samen met u kijkt waar u recht op heeft. Het kost ongeveer een uurtje van uw tijd. Mochten er besparingen mogelijk zijn regelt de adviseur dit ook direct.
* Zal ik een afspraak voor u plannen?

*Voor nu is de energie een lastig onderdeel maar de energietoeslag kan natuurlijk worden besproken.*

**Afspraak ja/nee**

* **Ja** 🡪 heel goed, dan gaan we kijken wanneer dat zou kunnen.

*Let op:**Zelf een voorstel doen voor een datum of vragen wanneer mensen wel/niet kunnen. Probeer een afspraak het liefst gelijk ‘s ochtends in te plannen of aan het einde van de dag, zodat je wat makkelijker kunt aansluiten met andere afspraken. Let wel op reistijd*

Daarnaast nadrukkelijk vragen of mensen willen bellen als er iets tussenkomt waardoor we de afspraak moeten verzetten.

* **Nee 🡪**Mag ik u vragen waarom u niet mee wilt doen? / Dat is jammer, ik ben zelf erg enthousiast over het programma. En we zeggen hier altijd ‘Baat het niet, dan schaadt het niet. Het is geheel gratis en vrijblijvend. Maar natuurlijk is het uw keuze. U kunt ook altijd op een later moment een afspraak aanvragen via [www.datgeldtvoormij.nl](http://www.datgeldtvoormij.nl). Ook kunt u hier zelf een online tool doorlopen om te kijken waar u recht op hebt.

**Tegenargumenten:**

* Mijn kinderen regelen alles al 🡪 Uw kinderen mogen ook bij het gesprek aanwezig zijn.
* Ik heb een bewindvoerder 🡪 heeft u zelf wel de zaken inzichtelijk? Kunt u zelf zaken regelen? Ook als u onder bewind staat kunnen we u helpen. Het rapport kunt u vervolgens ook nog voorleggen aan de bewindvoerder. Altijd in overleg met bewindvoerder
* Ik zit in de schuldsanering (WSNP) 🡪 hoelang zit u hier nog in? Is het traject binnenkort ten einde? Dan kunnen we u adviseren over hoe nu verder te gaan.
* Daar heb ik geen tijd voor 🡪 het kost u maar een uurtje van uw tijd. We komen bij u thuis en het kan u ontzettend veel geld opleveren. We kunnen ook ’s avonds langskomen.
* Ik heb alles al goed geregeld 🡪 kijkt u ook jaarlijks naar uw energiecontract en uw zorgverzekering?
* Wat gebeurt er met mijn gegevens 🡪 het gesprek tussen u en de consulent is vertrouwelijk. Wat u bespreekt blijft tussen u en mijn collega.

**Afsluiting**

Bij een afspraak:

* We sturen een afspraakbevestiging, heeft u een emailadres waar ik de bevestiging naartoe kan sturen? Zo niet, dan sturen we de bevestigingsbrief per post.
* Dan stuur ik u de bevestiging toe en ziet u mijn collega [datum afspraak]. Dan wens ik u nog een fijne dag.

Zonder afspraak:

* We komen veel bij u in de buurt. Als u na de positieve verhalen toch nieuwsgierig bent geworden mag u altijd zelf contact met ons opnemen. Ik wens u graag nog een fijne dag.

Tips voor een prettig gesprek

* Praat niet te snel en zorg dat je zo min mogelijk met dialect praat.
* Praat met een glimlach in je stem.
* Wees enthousiast over het programma, enthousiasme werkt ook aan de telefoon.
* Vertel in Jip en Janneke taal wat De VoorzieningenWijzer precies inhoudt. Bij de één kan dat iets sneller dan bij de ander.
* Maak gebruik van de woorden en herhaal dat het **gratis en vrijblijvend is**! “U kan **zelf** bepalen wat u met de informatie doet.”
* Vraag of er nog vragen zijn.
* Mocht je de indruk krijgen dat iemand het niet helemaal snapt. Vraag ernaar.  
  “Heeft u het begrepen tot zover? Het gaat om een gratis adviesgesprek dat u wordt aangeboden door…” Vat anders ook nog even samen wat de ander zegt.
* Sluit elk gesprek op vriendelijke manier en benoem dat ze bij vragen altijd mogen bellen of mailen.
* Vat nog even kort samen welke datum, tijdstip en locatie je hebt afgesproken.
* Wens mensen voor nu een fijne dag en voor dan een heel goed gesprek gewenst (ev.t beterschap of goed weekend etc.).
* Altijd een bevestiging sturen per mail of post.
* Stel zelf de tijden voor i.v.m. je eigen planning.
* Beloof je terug te bellen**,** dan doe ditook. Of zeg: “Ik **probeer** u binnenkort weer te bellen, u mag natuurlijk ook zelf bellen voor een afspraak.”