



Workshops 'Optimale dienstverlening aan slachtoffers'

In samenwerking met Slachtofferhulp Nederland organiseert Q-Consult een reeks workshops onder de titel 'Optimale dienstverlening aan slachtoffers'.

Indeling van de workshops

De reeks bestaat uit drie workshops, die gezamenlijk of afzonderlijk afgenomen kunnen worden. Naast de open inschrijvingen is het mogelijk de workshops als in-company training af te nemen. De workshops zijn bedoeld voor alle in de letsel-schadebranche werkzame professionals.

Inschrijven en meer informatie

U kunt zich inschrijven met het inschrijfformulier of via www.qconsult.nl. Wilt u meer informatie over de workshops? Neem dan contact met ons op, wij helpen u graag verder!

Workshop 1: Wie is het slachtoffer?

- **Het slachtoffer: over wie hebben we het eigenlijk?**
Verschillende slachtofferprofielen passeren de revue. In hoeverre hebben deze verschillende groepen behoefte aan een andere vorm van dienstverlening?
- **De belevingswereld van het slachtoffer**
Aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt getoond wat slachtoffers na een ongeval beleven en welke reacties dit kan uitlokken.
- **Primaire drijfveren, wensen en behoeften van slachtoffers**
Wat verwachten slachtoffers van de letselschaderegeling en van de professionals die de schaderegeling behandelen? Een bespreking van onderzoeksresultaten en praktijkervaringen.
- **Typische slachtofferemoties; het risico op secundaire victimisatie**
Slachtofferspecifieke gevoelens en emoties kunnen de schaderegeling belemmeren als hiermee verkeerd wordt omgegaan. Verschillende emoties worden in het perspectief van de letselschaderegeling geplaatst.

Workshop 2: Effectieve communicatie met slachtoffers

- **Communiceren met slachtoffers: voetangels en klemmen**
Slachtoffers kunnen allergisch zijn voor beïnvloedende communicatievormen. In dit onderdeel wordt hier dieper op ingegaan.
- **Effectieve communicatietechnieken voor slachtoffers**
Effectieve gesprekstechnieken, onder meer op basis van neuro-linguïstisch programmeren (NLP), afgewisseld met praktijkoefeningen.

Workshop 3: Het slachtoffer centraal in uw organisatie

- **Het slachtoffer centraal: wat betekent dat voor mijn organisatie?**
Wat betekent het centraal stellen van het slachtoffer eigenlijk voor uw organisatie? Diverse aspecten worden belicht, zoals communicatie, de inrichting van de organisatie, compliance en marketing.
- **Welke rol speelt de Gedragscode Behandeling Letselschade bij het centraal stellen van het slachtoffer?**
Hoe kunt u ervoor zorgen dat u de code optimaal implementeert in uw dienstverlening aan het slachtoffer?
- **Hoe kunnen wij ons profileren als slachtoffervriendelijke onderneming?**
Het zou fijn zijn als uw investeringen in verantwoord ondernemen zich vroeg of laat terugbetalen. Hoe zorgt u ervoor dat uw onderneming optimaal rendeert?

Met medewerking van:

