

## Bijlage: Checklist

### Gesprekswijzer intakegesprek

#### Introductie

Goedemorgen/middag, mijn naam is van De Huurcommissie.

Ik bel u over uw klacht met betrekking tot ...

Bel ik gelegen?

Ik heb uw klacht ontvangen op ... en ik heb gelezen dat u ...Ik wil graag samen met u bespreken wat de beste behandeling is van uw klacht.

Wilt u mij vertellen wat er speelt

#### Luisteren, samenvatten, doorvragen

Speelt er nog meer? Wat betekent dit voor u?

Wat is er voor u belangrijk? Wat is het belangrijkste?

Stel dat u gelijk krijgt, is dan alles opgelost?

Stel dat u geen gelijk krijgt, wat betekent dat dan voor u? - Ziet u nog ruimte om eruit te komen?

Heeft u nog vragen aan mij?

Wat wilt u met uw klacht bereiken?

Hoe zou u uw klacht bij voorkeur behandeld willen zien?

Bent u bereid om informeel de klacht te bespreken?

Is het goed dat ik u nu nog wat meer vertel over de verdere procedure?

#### Afspraken maken

Ik zet nog even kort op een rij waarover we gesproken hebben ...

We hebben afgesproken dat ik

... Dit zal ik aan u bevestigen per brief.

En u gaat...

Wanneer kan ik u het beste terugbellen hierover? Op welk tijdstip?

Heeft u nog vragen aan mij?

U hebt gesproken met ... van ...Ik ben te bereiken op nummer ...

Ik wil u graag bedanken voor dit gesprek