



Een goed gesprek over geld

Geldproblemen bij ondernemers: u ziet ze en wil er wat aan doen. Om te beginnen met een gesprek. Maar u ziet op tegen het voeren van zo'n gesprek, of u weet niet hoe u dit het beste kunt doen. In deze handreiking leest u hoe u het gesprek over geld kunt aangaan.

Voor wie is deze handreiking?

Deze handreiking is voor iedereen die vanuit een ondersteunende rol contact heeft met zzp'ers en mkb'ers. Dit zijn onder andere accountants, adviseurs, boekhouders, opdrachtgevers en belangenbehartigers.

Signaleren

Het aandeel zelfstandig ondernemers groeit elk jaar aanzienlijk. De KVK telde op 1 januari 2021 ruim 2 miljoen ondernemingen waarvan 1,4 miljoen zzp'ers.

Waarom signalering en ondersteuning belangrijk is

Ondernemers zijn over het algemeen kwetsbaarder als het gaat om hun geldzaken. Dit komt onder andere doordat ze elke maand een ander inkomen hebben, terwijl hun vaste lasten elke maand dezelfde zijn. Hiermee lopen zij een groter risico om problematische schulden te ontwikkelen. Daarnaast kunnen de zakelijke en privéfinanciën door elkaar lopen. Dat maakt het lastiger om goed overzicht te houden. Dit komt onder andere doordat ondernemers veelal te maken krijgen met brutobedragen. Zij moeten zelf geld voor de afdracht van de btw en de inkomstenbelasting reserveren.

Welke signalen kunnen duiden op geldproblemen?

Signalen zijn momenten waarop u kunt zien dat er sprake is van geldproblemen. Het vroegtijdig herkennen van geldproblemen kan veel ellende voorkomen. De mogelijkheid tot het opvangen van deze signalen hangt af van uw werkzaamheden en contact met de ondernemers. De frequentie en de aard van het persoonlijke contact zijn daarvoor belangrijke factoren. Het maakt natuurlijk uit of u de ondernemers waarmee u contact heeft regelmatig ziet, of af en toe, voor een specifieke aanleiding.

Daarnaast hebben de aard en omvang van de onderneming grote invloed op de signalen die er kunnen spelen. Hierbij spelen onder andere de sector, personeel in dienst, (privé) aansprakelijkheid voor schulden, het aantal opdrachtgevers, liquiditeit en verzekeringen.

Personeel met geldproblemen? Als de ondernemer die u spreekt te maken heeft met personeel met geldproblemen, dan kunt u hen wijzen op de Gesprekshandreiking werkgevers. Die is speciaal ontwikkeld voor ondernemers die vanuit een werkgeversrol het gesprek over geld willen aangaan met hun personeel.

Signaalkaart financiële problemen

De signaalkaart op de pagina hiernaast bestaat uit een selectie van de meest belangrijke en meest voorkomende signalen en is daarom niet uitputtend.



'Geldzorgen komen nooit zomaar aan de orde. De cultuur hier is vooral: we lossen het zelf wel op. De schaamte rond geldproblemen is groot. Het is voor ons lastig het gesprek aan te gaan, juist omdat we zo dichtbij staan.'
- Voorzitter ondernemersvereniging



Signaalkaart financiële problemen

Financieel administratieve signalen

Als u vanuit een ondersteunende rol (bijvoorbeeld boekhouder of financieel adviseur) inzicht heeft in de (bedrijfs-)financiën van een ondernemer, dan heeft u de mogelijkheid om onderstaande signalen op te vangen. Deze signalen kunnen aanleiding zijn om het gesprek over geld aan te gaan.

Inkomen

- Het hebben van een sterk fluctuerend inkomen
- Faillissement van grootste of meerdere opdrachtgevers
- Wegvallen van grootste of meerdere opdrachtgevers
- Werkzaam in een, door de coronacrisis, kwetsbare sector
- Onregelmatige betalingen ontvangen van opdrachtgevers
- Regelmatig (veel) meer uren werken dan is gefactureerd
- Een zeer laag uurtarief hanteren
- Informeren over en/of aanvragen van financiële ondersteuningsmaatregelen

Financieel overzicht

- Niet weten hoeveel er maandelijks binnenkomt
- Niet weten wat er maandelijks betaald moet worden
- Moeite hebben met sparen
- Onregelmatige betaling van facturen
- Aanslagen omzetbelasting niet of te laat betalen
- Zakelijke en privéfinanciën lopen door elkaar

Verzekeringen

- Uit geldgebrek niet verzekerd zijn (tegen arbeidsongeschiktheid of pensioen)

Leningen en schulden

- Vaak rood staan
- Regelmatig gebruik van creditcard
- Leningen afsluiten om andere uitgavenposten te betalen
- Financiële achterstanden (zoveel privé als zakelijk)
- Het doen van grote investeringen die onvoldoende opleveren, waardoor er tekorten ontstaan
- Het hebben van (onbeheersbare) schulden

Personele problemen

- Langdurige ziekte van één of meer personeelsleden
- Ontslag één of meer personeelsleden

Bij onderstaande signalen is er vaak sprake van echte geldproblemen en ernstige betalingsachterstanden.

- Beslag op de bankrekening
- Fraude of diefstal

Sociale signalen

Als u in gesprek gaat met een ondernemer, dan heeft u de mogelijkheid om onderstaande signalen op te vangen. Deze signalen kunnen aanleiding zijn om het gesprek over geld aan te gaan.

Signalen in de privésituatie

Daarnaast kunnen ingrijpende privégebeurtenissen het begin zijn van geldzorgen, bijvoorbeeld:

- Geboorte van kinderen
- Scheiding
- Overlijden partner
- Ernstige of langdurige ziekte (van kind of partner)
- Werkloosheid partner

Signalen houding en gedrag

- Snel geprikkeld
- Onverzorgd uiterlijk
- Moeilijk of geen antwoord kunnen geven op vragen die gaan over persoonlijke financiën
- Oververmoeidheid en vergeetachtigheid
- Vaak te laat komen
- Chaotisch en slordig
- Vaak praten over het willen stoppen met het bedrijf

Het gesprek aangaan

Een gesprek over geld werkt vaak het best als u allebei bereid bent om het gesprek aan te gaan. Het is soms wel even zoeken naar een moment om het gesprek te beginnen. Onderstaande stappen helpen u hierbij.

Zelf het gesprek aangaan

Het verschilt per persoon en per ondernemer hoe en wanneer het gesprek over geld wordt aangegaan. Toch kan een gesprek over geld op elk moment plaatsvinden. Dit betekent dat het gesprek zowel reactief (als reactie op een signaal) als proactief (zonder directe aanleiding) kan plaatsvinden.

Een gesprek op initiatief van de ondernemer

Het gesprek over geld kan natuurlijk ook op initiatief van de ondernemer plaatsvinden. Het helpt als u hiervoor de juiste voorwaarden schept. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat hij weet dat u beschikbaar bent om het gesprek over geld aan te gaan. Ook is het handig als hij weet hoe hij zelf een afspraak met u kan maken, en dat u voor een passende doorverwijzing kunt zorgen.

Het gesprek aangaan: de voorbereiding

Als u een signaal krijgt van mogelijke geldproblemen, dan is dat een goed moment om het gesprek over geld aan te gaan. Voordat u het gesprek aangaat is het goed om na te denken wat uw boodschap, verwachtingen en het verloop van het gesprek zijn. Probeer u te verplaatsen in de ander. Dit geeft uw gesprekspartner een gevoel van veiligheid op het moment dat u het gesprek over een mogelijk gevoelige kwestie begint. Bedenk ook wat u ondernemers wel en niet kunt bieden. In deze handreiking staan ook mogelijkheden om door te verwijzen. U kunt hiervan gebruikmaken als extra ondersteuning nodig is.

Het gesprek aangaan over geldproblemen kan confronterend zijn, maar hoe eerder geldproblemen worden besproken, hoe beter

Het is goed om vooraf te bedenken dat er onder ondernemers vaak veel schaamte en een gevoel van falen heerst om de ernst van de financiële situatie te erkennen. Schuldgevoel en loyaliteit naar het bedrijf of de medewerkers speelt hierbij een grote rol. Laat tijdens het gesprek voldoende ruimte voor emoties en (opgekropte) gevoelens.

Het gesprek openen: ijsbrekers

Het gesprek aangaan over geldproblemen kan confronterend zijn, maar hoe eerder geldproblemen worden besproken, hoe beter. Toch kan het soms even zoeken zijn naar hoe u erover begint. U kunt

voorbeeldvragen gebruiken als 'ijsbrekers' om het gesprek over geld te openen:

- Vragen om toestemming: 'Ik zie [een of meer signalen], mag ik je daar iets over vragen?'
- Autonomie benadrukken: 'Je hoeft geen antwoord te geven hoor, maar hoe gaat het financieel?'
- Normaliseren: 'Ik spreek vaak met andere ondernemers over hun financiële situatie, hoe gaat het financieel met jou?'

Het resultaat van uw gesprek: passende doorverwijzing

Een zwakke financiële situatie van het bedrijf kan ervoor zorgen dat het voor een ondernemer lastig is om grip en overzicht te krijgen. Emoties kunnen in dit soort situaties vaak de overhand krijgen, waardoor het lastig kan zijn objectieve keuzes te maken. Uw rol is dan ook vooral het helpen inzichtelijk maken van de (financiële) situatie. Om zo samen te bekijken welke mogelijkheden er zijn en welke stappen er daarvoor moeten worden genomen. Help bij het stellen van realistische doelen.

Het organiseren en aanbieden van hulp gebeurt met instemming of op initiatief van de ondernemer. Een doorverwijzing naar hulp zou u kunnen inleiden met:

- 'Mag ik je een suggestie geven voor...?'
- 'Wat zou je ervan vinden als ik je doorverwijs naar...?'
- '[Naam hulporganisatie] biedt ondersteuning bij..., wat zou je ervan vinden als ik je daarnaartoe doorverwijs?'

Waar en naar wie u het beste kunt doorverwijzen vindt u op de pagina hiernaast. Hierbij is er een onderscheid gemaakt tussen online en offline ondersteuning. U kunt samen met de ondernemer bekijken wat het best passend is, maar u laat de keuze bij de ondernemer zelf.

'Als er een naheffing van de belasting ligt doordat er geen aangifte is gedaan, dan is dat aanleiding om het gesprek aan te gaan. Vertrouwen is hierbij belangrijk.' - mkb-adviseur

'Er zijn gratis budgetcoaches en ook commerciële organisaties die ondernemers helpen. Het is belangrijk dat ondernemers weten wat er mogelijk is.' - Bestuurslid ondernemersvereniging

Doorverwijzen

Als de ondernemer na het gesprek nog extra hulp nodig heeft, dan kunt u gebruikmaken van een doorverwijzing. U kunt onderstaande informatie ook plaatsen in een nieuwsbrief, algemene mailing of een gericht bericht aan de ondernemer.

Nederlandse Schuldhulproute

Er zijn veel vormen van hulp en ondersteuning. Dat maakt het soms lastig iemand goed door te verwijzen. De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) wijst mensen met geldzorgen de weg naar passende hulp. De NSR biedt verschillende kanalen waar mensen gebruik van kunnen maken. Er is ook een kanaal speciaal voor ondernemers.



Geldfit zakelijk

Speciaal voor zelfstandig ondernemers is er Geldfit Zakelijk. Geldfit Zakelijk is een korte online test. Na het invullen

van de test volgt een zakelijk advies met de verschillende mogelijkheden voor ondersteuning. Dit kunnen organisaties in de buurt zijn, maar ook online tools waarmee iemand zelf aan de slag kan. Wij raden aan om de test samen met de ondernemer in te vullen. Kijk voor de test of meer informatie op geldfitzakelijk.nl



Landelijke telefoonlijn 0800-8115

Wanneer een ondernemer liever direct iemand wil spreken, dan kunt u verwijzen naar de landelijke telefoonlijn 0800-8115. Dit is de gratis telefonische hulplijn voor hulp bij geldzorgen. De beller kan zijn verhaal kwijt en er wordt meegedacht. Is er verdere hulp nodig? Dan wordt hij of zij in contact gebracht met een passende organisatie in de buurt. Bellen en chatten zijn allebei mogelijk. Kijk voor meer informatie op 0800-8115.nl



nvvk



Deze Gesprekshandreiking is gemaakt door het Nibud, in samenwerking met Divosa, de NVVK en Roeland van Geuns. © Nibud, 2021