

# Toolkit communicatie: Ondernemers in zwaar weer

## Focus

### Houd het kort

Geef geen overbodige informatie, vermijd herhalingen en te veel links waarin de lezer verdwaalt. Als er keuzes of opties worden aangeboden, geef er maximaal 3.

### Vertel zo concreet mogelijk wat u aanbiedt

Wat biedt u precies aan? Hoe ziet het proces eruit? Wat staat de ondernemer te wachten als hij/zij contact opneemt?

### Doe een duidelijke call-to-action (CTA)

Wat wilt u dat de ondernemer nu doet? Bijv.: bellen. Benoem concreet de gewenste actie.

### Richt u op een bepaalde doelgroep

Geef de ondernemer het gevoel dat het over hem of haar gaat. Benoem een aantal voorbeelden van branches of herkenbare situaties.

### Geef informatie voor diverse ondernemingsvormen

Als u specifiek bent en laat zien dat het maatwerk is, wekt dat vertrouwen.

“Je ziet door de bomen het bos niet meer. Dat is mentaal en fysiek slecht voor je”

## Emotie

### Communiceer begripvol en sympathiek

Informatieoverdracht is belangrijk, maar de ondernemer wil zich allereerst gehoord en begrepen voelen.

### Erken de emotie

Benoem mogelijke gevoelens van schaamte, schuldgevoelens, zorgen, angst.

### Geef aan dat de ondernemer niet de enige is

“Dit jaar zijn XX ondernemers u voorgegaan.”

### Er is een oplossing mogelijk

Communiceer positief, zodat de ondernemer gaat verlangen naar een oplossing. Vermijd het versterken van angst om failliet te gaan.

### Houd rekening met stress

Mensen met stress zijn gebaat bij een korte, eenduidige boodschap en duidelijk zichtbare contactmogelijkheden.

“Tot op heden heb ik mijn financiële problemen nog nooit met iemand besproken. Dit levert heel veel stress op.”

## Contact

### Bied duidelijke, goed zichtbare mogelijkheden

Meerdere contactmogelijkheden.  
Eenvoudig formulier.  
Terugbelknop op website.

### Persoonlijk contact én de optie om anoniem te blijven:

- bellen, persoonlijk gesprek.
- chat (anoniem) die wordt beantwoord door een professional, dus niet door een chatbot.

Zo sluit u aan bij variërende behoeften van ondernemers (leeftijd, situatie).

### Wat is de ervaring van de hulpgevende professional?

Laat zien wie de professional is, dat geeft vertrouwen.

- foto
- profielschets
- voorstelvideo

“Ik was blij met het contact en besef achteraf dat ik heel graag eerder had geweten dat de gemeente mij kan ondersteunen.”

## Benoem en straal uit

- Het is gratis en vrijblijvend.
- Het is vertrouwelijk.
- We staan voor u klaar.
- We begrijpen u.
- We hebben er verstand van.
- Er is een oplossing.
- Andere ondernemers zijn u voorgegaan.
- Praat erover met mensen in uw omgeving.

## Denk ook aan...

- Vervang waar mogelijk het woord *schulden* door: *zwaar weer*, *financiële problemen*, *zorgen over geld*.
- Kies aansprekend beeldmateriaal met de juiste emotie.
- Schrijf in taalniveau B1.
- Ervaringsverhalen, quotes, voorbeelden van resultaat.
- Een stappenplan.
- Gebruik de juiste zoekwoorden (SEO).

## Meer online schrijftips

- [Communicatie Rijk](#)
- [Monitor Begrijpelijke overheidsteksten](#)
- [Taalniveau B1 | Communicatie Rijk](#)
- [Is het B1?](#)
- [Checklist van Onze Taal](#)
- [Klare taal | Oss](#)



Deze toolkit is een product van de levensgebeurtenis Ondernemer in zwaar weer en gemaakt door KVK, Belastingdienst, DOP en de VNG.  
→ [Lees hier de wetenschappelijke onderbouwing van de toolkit.](#)

## Voorbeeldtekst

### Voor: Voorbeeld gemeentelijke webpagina (fictief)

#### Schuldhelpverlening voor ondernemers

Wij helpen ondernemers die geldzorgen hebben en voor wie schuldhelpverlening wellicht een mogelijkheid is. Dit is voor gemeenten een wettelijke verplichting. Lukt het u niet meer om uw schulden af te betalen? Dan kunt u schuldhelpverlening aanvragen bij de gemeente [<link naar webpagina met 1400-nummer en mailadres>](#).

#### Hoe werkt het?

U heeft een gesprek met één van onze schuldhelpconsulenten. We bespreken samen uw financiële situatie en u hoort hoe wij u kunnen helpen.

Als u in aanmerking komt voor schuldhelpverlening, maakt de consulent samen met u een plan van aanpak. Ook bespreekt u samen hoe het traject er verder uit komt te zien en wat u van de consulent kunt verwachten. Het doel van de schuldhelpverlening is een financieel gezonde doorstart van uw onderneming. Als doorgaan met ondernemen niet mogelijk is, dan kunnen wij u begeleiden bij een bedrijfsbeëindiging.

#### Afspraak maken voor spreekuur

Heeft u vragen over uw financiën als ondernemer? Bijvoorbeeld over mogelijke bijstand of ondersteuning bij geldzorgen en/of schulden? Soms kan het financieel tegenzitten. U kunt gratis hulp, tips en advies krijgen tijdens ons spreekuur. Iedere maandag van 13:00 tot 16:00 uur en iedere donderdag tussen 9:00 en 12:00 uur is er een spreekuur op het gemeentehuis of op locatie. Dit spreekuur is alleen op afspraak. Maak een afspraak via [<link naar webpagina met 1400-nummer en mailadres>](#).

### Na: Voorbeeld gemeentelijke webpagina (aangepast)

#### Bent u ondernemer en maakt u zich zorgen over geld?

Ondernemen is geen enkele dag hetzelfde. Soms gaat het goed, soms gaat het niet goed. Heeft u nu zorgen over geld? Heeft u vragen over schulden? Kunt u uw rekeningen niet meer betalen? De gemeente helpt ondernemers met zorgen over geld. Gratis en zonder verplichtingen. Wacht niet te lang en neem contact met ons op. Andere ondernemers deden het ook.

Neem direct contact op  
(link naar: telefoon, mail, chat  
en informatie over spreekuur)

#### Neem contact met ons op

U kunt ons bellen, mailen of (anoniem) met ons chatten. U kunt ook een afspraak maken voor het spreekuur in het gemeentehuis of op een andere locatie. Het spreekuur is op maandag tussen 13.00 uur en 16.00 uur en op donderdag tussen 9.00 uur en 12.00 uur. Maak online een afspraak (link toevoegen), bel ons of kom langs.

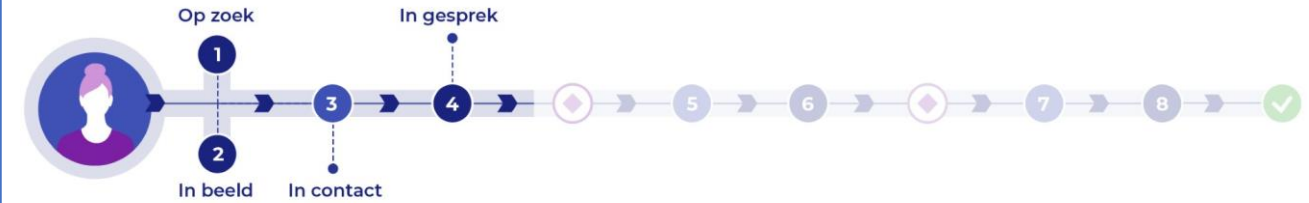
#### En dan?

U heeft hulp gevraagd omdat u als ondernemer zorgen heeft over geld of schulden. Een van onze medewerkers neemt contact met u op. Samen praat u over uw financiële situatie en uw zorgen. We bespreken hoe we u kunnen helpen. Misschien is er een oplossing om uw bedrijf financieel gezond te maken. Lukt dat niet? Dan helpen wij u te stoppen met uw bedrijf.

#### Wie zijn wij?

Bekijk hier ons [team](#). Wij staan voor u klaar.

## Aansluiten bij de fase in de klantreis waar de ondernemer zich bevindt



### In beeld

*In deze fase komt de ondernemer in beeld door een vroegsignaal. Zorg voor een zachte benadering zonder veroordeling. Geef passende informatie en ondersteuning.*

#### Kernboodschap:

Ik neem contact met u op omdat ik heb gezien dat <...>. Kan de gemeente misschien helpen? Heeft u zorgen over geld? Zijn er misschien schulden? De gemeente heeft gratis hulp voor u. Die hulp is er ook voor ondernemers. Mijn collega's en ik hebben ook al andere ondernemers geholpen. U hoeft niet nu te beslissen. Neem zelf contact met ons op wanneer u daaraan toe bent.

### Op zoek

*In deze fase is de ondernemer op zoek naar ondersteuning. Spreek de ondernemer aan in de juiste taal; eenvoudig en via het kanaal waar deze ondernemer te vinden is.*

#### Kernboodschap:

Bent u zoek naar hulp bij geldzorgen? Maakt u zich zorgen over uw bedrijf? Lukt het niet om uw schulden te betalen? Wij zijn er voor u met gratis hulp. Wij helpen wel vaker ondernemers die zich zorgen maken over de geldkant van hun bedrijf. Neem contact met ons op.

### In contact

*In deze fase is er contact met de ondernemer. De ondernemer moet vertrouwen krijgen in het (vervolg)traject.*

#### Kernboodschap:

U bent op de juiste plek voor hulp bij uw geldzorgen. Wij hebben al vaker ondernemers geholpen die schulden hadden. Of die zich zorgen maakten over hun bedrijf.

### In gesprek

*In deze fase wil de ondernemer zo min mogelijk stress bij het gesprek. De ondernemer wil maar één keer het verhaal vertellen en krijgt (door interne samenwerking) goede adviezen en interventies op maat.*

#### Kernboodschap:

Onze hulp is gratis. Wij zijn er voor u en uw bedrijf. Wij hebben al vaker ondernemers geholpen die schulden hadden. Of die zich zorgen maakten over hun bedrijf. Samen bedenken we een plan waardoor u als ondernemer weer financieel gezond wordt.