

# 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 een ondernemer met financiële zorgen?

Bent u op zoek naar financiële ondersteuning? Heeft u financiële zorgen? U bent niet de enige. Andere ondernemers zijn u voorgedaan naar een financieel fit bestaan, dankzij de juiste ondersteuning. Uw gemeente heeft de wettelijke taak ondernemers met financiële zorgen te helpen. Daardoor is de ondersteuning uitgebreid en kosteloos. Wacht niet te lang, wij zijn er voor u.

#### Wie zijn wij?

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

Neem direct contact op  
(link naar: telefoon, mail, chat  
en online afspraakplanner)

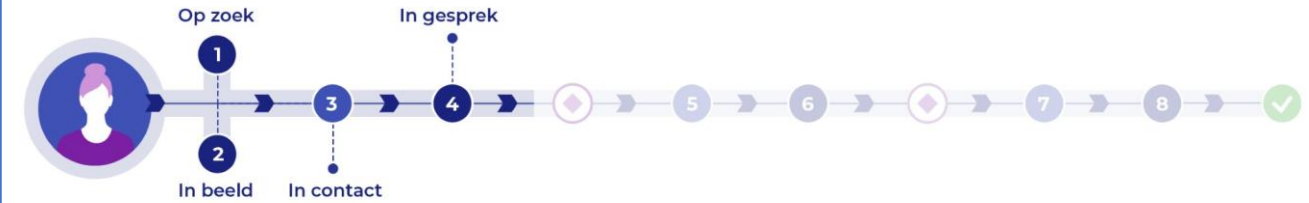
#### Neem contact met ons op

U kunt ons bellen, mailen of (anoniem) chatten. U kunt ook een afspraak maken op maandag tussen 13.00 uur en 16.00 uur en op donderdag tussen 9.00 uur en 12.00 uur op het gemeentehuis of op een andere locatie. Plan zelf uw afspraak via de online agenda.

#### Wat gebeurt er daarna?

Hierna heeft u een vrijblijvend gesprek met een van onze professionals. We bespreken samen uw financiële situatie en u hoort hoe wij u kunnen ondersteunen. Als u hiervoor kiest, krijgt u de ondersteuning die bij u past. Misschien komt u in aanmerking voor schuldhelpverlening. Dan maakt de professional samen met u een plan van aanpak. Waar mogelijk, is een financieel gezonde doorstart van uw onderneming het uitgangspunt voor de ondersteuning. Wanneer doorgaan met ondernemen niet mogelijk is, dan kunnen wij u ook begeleiden bij een bedrijfsbeëindiging.

## 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 ik u misschien helpen? Heeft u financiële zorgen? Wij zijn er, met onze professionals, (kosteloos) voor u. U bent niet alleen, andere ondernemers zijn u voorgedaan naar een financieel fit bestaan. Neem contact met ons op.

### 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 op zoek naar financiële ondersteuning? Heeft u financiële zorgen? Wij zijn er, met onze professionals, (kosteloos) voor u. U bent niet alleen, andere ondernemers zijn u voorgedaan naar een financieel fit bestaan. 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 financiële ondersteuning. Wij zijn er, met onze professionals, (kosteloos) voor u. U bent niet alleen, andere ondernemers zijn u voorgedaan naar een financieel fit bestaan.

### 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:

Wij zijn er, met onze professionals, (kosteloos) voor u én de onderneming. U bent niet alleen, andere ondernemers zijn u voorgedaan naar een financieel fit bestaan. Samen komen we tot een passende oplossing.