



Ondernemers met financiële zorgen bereiken

Aandachtspunten en tips voor gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Colofon

Titel van het werk: Ondernemers met financiële zorgen bereiken, aandachtspunten en tips voor gemeenten

Datum van publicatie: juli 2024

Uitgave: Programma Verbinden Schuldendomein

Versiebeheer

Versie	Datum	Gewijzigd door	Belangrijkste wijzigingen
Versie 1.0	9 juli 2024		

Inhoud

Colofon	2
Versiebeheer	2
1. Inleiding	4
1.1. Aanleiding	4
1.2. Doel en scope handreiking	5
1.3. Wettelijk kader	5
1.4. Het programma Verbinden Schuldendomein	5
1.5. Hoe houden we contact?	5
2. Toolkit communicatie	7
3. Tekening met tips en aandachtspunten	8
4. Ondernemers bereiken	9
4.1. Aansprekende website	9
4.2. Zichtbaar	9
4.3. Netwerk	9
4.4. Aanbod	10
4.5. Vroegsignalering	10
5. Ondernemers benaderen	11
5.1. Houding	11
5.2. Taal	11
5.3. Kennis	11
5.4. Lage drempel	12
5.5. Regie	12
6. Misvattingen over schuldhulpverlening	13
7. De ondersteuning op orde	14
8. Samen meer ondernemers bereiken	15
8.1. Samenwerken met andere afdelingen binnen de gemeente	15
8.2. Samenwerken met externe organisaties voor ondernemers	16
9. Voorbeelden webpagina's gemeenten	17

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Veel gemeenten ervaren het als een grote uitdaging om in contact te komen met ondernemers met financiële zorgen. Zij weten dat deze doelgroep er is, ook in hun gemeente, maar er melden zich nauwelijks ondernemers voor de - integrale - ondersteuning die juist de gemeente kan bieden.

Ondernemers lossen hun problemen zelf op

Inwoners met financiële zorgen vragen in het algemeen niet gemakkelijk ondersteuning aan de gemeente. Dit komt door schaamte, onbekendheid met de dienstverlening van de gemeente, misvattingen over schuldhulpverlening, wantrouwen tegen de overheid, overschatting van de eigen mogelijkheden en onderschatting van de problematiek. Wat geldt voor inwoners in het algemeen, geldt zeker ook voor inwoners met een onderneming. Er zijn diverse redenen waarom juist ondernemers geen ondersteuning zoeken. Een niet-volledige opsomming (KVK, 2023¹):

- Ondernemers zijn vaak enorm trots op hun bedrijf en zien vragen om ondersteuning bij hun schulden als persoonlijk falen.
- Ondernemers hebben vaak het gevoel dat ze hun eigen problemen moeten oplossen.
- Veel ondernemers hebben negatieve beelden bij schuldhulpverlening door de gemeente.
- Veel ondernemers kennen niet de mogelijkheden van gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Ondernemers zijn te druk om hun hoofd boven water houden en maken geen tijd om ondersteuning te zoeken.

Ik ben ondernemer en red het zelf wel. Bram, 42 jaar

Ondernemers gaan in eerste instantie niet naar de gemeente voor ondersteuning

Als ondernemers toch ondersteuning zoeken, dan is de gemeente niet de eerste instantie waar zij aankloppen. Zij weten niet dat ze bij de gemeente terecht kunnen of kiezen er bewust voor om dat niet te doen. In een onderzoek van de Arbeidsinspectie (Inspectie SZW, 2020²) noemde slechts 10% van de zzp'ers de gemeente in de top drie van partijen die zij zouden opzoeken bij financiële problemen. En slechts 16% van de zzp'ers met een laag inkomen zou bij financiële problemen waarschijnlijk of zeker bij de gemeente aankloppen voor ondersteuning. De belangrijkste redenen die zzp'ers met een laag inkomen noemen om niet aan te kloppen bij de gemeente zijn dat ze vinden dat een ondernemer geen beroep hoort te doen op publieke middelen, dat ze twijfelen aan de deskundigheid van gemeenten en dat ze de gemeente geen inzage willen geven in hun financiën.

¹ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/aanpaklevensgebeurtenissen/>

² [Zzp'ers en bestaanszekerheid | Rapport | Nederlandse Arbeidsinspectie \(nlarbeidsinspectie.nl\)](https://www.arbeidsinspectie.nl/rapporten/zzp-ers-en-bestaanszekerheid)

1.2. Doel en scope handreiking

In deze handreiking duiden we de uitdaging van gemeenten om ondernemers met financiële zorgen te bereiken en delen we aandachtspunten en praktische tips om zo goed en vroeg mogelijk met deze doelgroep in contact te komen. Daarbij komen ook de belemmerende misvattingen van ondernemers over schuldhulpverlening aan bod. En we staan stil bij een passend ondersteuningsaanbod en een goede in- en externe samenwerking als randvoorwaarden om in contact te komen – en te blijven – met ondernemers met financiële zorgen. De handreiking is bedoeld voor communicatieadviseurs, contentmakers en schuldhulpverleners.

1.3. Wettelijk kader

Net als andere inwoners, hebben ook ondernemers als natuurlijk persoon recht op tijdige, passende en kosteloze ondersteuning van hun woongemeente. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vormt hiervoor het wettelijk kader, samen met het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) en het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Vanuit de Wgs hebben gemeenten de regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden.

1.4. Het programma Verbinden Schuldendomein

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft als hoofdambitie om bestaanszekerheid te realiseren voor alle inwoners. Dit is de basis om armoede en schulden te voorkomen en duurzame oplossingen te bieden aan inwoners met financiële zorgen. Zij moeten ervan uit kunnen gaan dat zij de best passende dienstverlening en ondersteuning ontvangen. Met het programma Verbinden Schuldendomein bieden we gemeenten handvatten en ondersteuning bij onder andere preventie en het oplossen van schulden, invordering, het samenwerken met vrijwilligers(organisaties) en het ondersteunen van specifieke doelgroepen zoals jongeren en ondernemers. Om de gezamenlijke opgave in het schuldendomein zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, kiezen we voor een integrale aanpak met als basis: [De routekaart Financiële Zorgen | VNG](#). Met deze routekaart bieden we overzicht en een gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners. De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden continu toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein. Kijk voor meer informatie ook op www.vng.nl/schulden.

1.5. Hoe houden we contact?

Met het project Ondernemers uit de Financiële Zorgen ondersteunt de VNG gemeenten bij hun dienstverlening aan ondernemers met financiële zorgen of problematische schulden. Op onze webpagina [Ondernemers uit de financiële zorgen | VNG](#) vindt u praktische handvatten en praktijkvoorbeelden die u helpen bij het inrichten, uitvoeren en versterken van de ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen. Deze handreiking maakt daar onderdeel van uit. Het aanbod van ondersteuningsproducten wordt regelmatig geactualiseerd en uitgebreid aan de hand van de ontwikkelingen, vragen en ervaringen van gemeenten.

Het Programma Verbinden Schulden informeert gemeenten via een periodieke nieuwsbrief over de ontwikkelingen in het schuldendomein. Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Aanmelden kan via dit formulier: [Nieuwsbrief Schulden | VNG](#)

Persoonlijk contact? Het programma Verbinden Schuldendomein is van maandag t/m vrijdag voor gemeenten bereikbaar voor vragen en opmerkingen via schulden@vng.nl en tel. 070 373 8232 (van 9.00 uur tot 17.00 uur).

2. Toolkit communicatie

Ondernemers met financiële zorgen laten zich niet zomaar helpen door de gemeente. Er zijn heel wat drempels te overwinnen. Veel gemeenten zijn zich hiervan bewust. En steeds meer gemeenten maken er werk van om deze drempels weg te nemen. Zij kiezen voor een doelgroepgerichte benadering en proberen in hun communicatie zo goed mogelijk aan te sluiten op de belevingswereld van ondernemers. Een bruikbaar hulpmiddel hierbij is de *Toolkit communicatie met ondernemers in zwaar weer*.

De *Toolkit communicatie met ondernemers in zwaar weer* biedt overheidsorganisaties concrete richtlijnen om hun (online) informatie voor ondernemers met financiële zorgen zodanig vorm te geven, dat deze ondernemers worden overtuigd om in actie te komen. De toolkit is gebaseerd op wetenschappelijke inzichten over gedragsverandering bij ondernemers.

De toolkit is een product van de VNG, KVK, het Digitaal Ondernemersplein en de Belastingdienst, in samenwerking met [twee gedragswetenschappers](#); Prof. dr. Jan Adriaanse en dr. Niek Strohmaier van de Universiteit Leiden. De complete toolkit vol schrijftips en o.a. een herschreven voorbeeld van een gemeentelijke webtekst vindt u [hier](#).

Toolkit communicatie: Ondernemers in zwaar weer

Focus
 Houd het kort
 Geef geen overbodige informatie, vermijd herhalingen en te veel links waarna de lezer verward is. Als er links of opties worden aangeboden, geef er maximaal 3.
 Vertel zo concreet mogelijk wat u aanbiedt
 Wat doet 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.: belien. Belien om concreet de grootste 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 op laat zien dat het maatwerk is, wat dat vertoont.

Emote
 Communiceer begripvol en sympathiek
 Informatievertrouwd is belangrijk, maar de ondernemer wil zich zekerst gehoord en begrepen voelen.
 Erken de emotie
 Benoem mogelijke gevoelens van schaamte, schuldgevoelen, zorgen, angst.
 Geef aan dat de ondernemer niet de enige is
 "Dit jaar zijn 200 ondernemers u voorgelopen."
 Er is een oplossing mogelijk
 Communiceer positief, zodat de ondernemer gaat verlangen naar een oplossing. Vermijd het verduiken van angst om faliet te gaan.
 Houd rekening met stress
 Benoem met stress zijn gebeld bij een korte, aandachtige boodschap en duidelijke, zichtbare contactmogelijkheden.

Contact
 Bied duidelijke, goed zichtbare mogelijkheden
 Meerdere contactmogelijkheden.
 Eenvoudig formulier.
 Toegankelijk op website.
 Persoonlijk contact en de optie om anoniem te blijven:
 • belien, persoonlijk gesprek
 • chat (naam) die wordt beantwoord door een professional, dus niet door een chatbot.
 Zo sluit u aan bij verschillende behoeften van ondernemers (verft, situatie).
 Wat is de ervaring van de hulpgevende professional?
 Laat zien wie de professional is, dat geeft vertrouwen
 • foto
 • profielwacht
 • voorstelvideo

Benoem en straal uit
 • Niet te gratis en vrijblijvend
 • Niet te vertoewelijk
 • We staan voor u klaar
 • We begrijpen u
 • We hebben er verstand van
 • Er is een oplossing
 • Andere ondernemers zijn u voorgelopen.
 • Praat erover met mensen in uw omgeving

Denk ook aan...
 • Vervang waar mogelijk het woord notulen door: gear, woor, anonieme problemen, zorgen over gear
 • Kies aansprekend beeldmateriaal met de juiste emotie.
 • Schrijf in taalniveau B1.
 • Ervaren, concreet, acties, voorbeelden van resultaat.
 • Een stappenplan.
 • Gebruik de juiste zoekwoorden (SEO).

Meer online schrijftips
 • [Communicatie Bak](#)
 • [Marketing Bewaakbare ondernemingsvormen](#)
 • [Handreiking B1 Communicatie Bak](#)
 • [Bijlage B1.1](#)
 • [Checklist van Dure Taal](#)
 • [Blaas het Lucht](#)

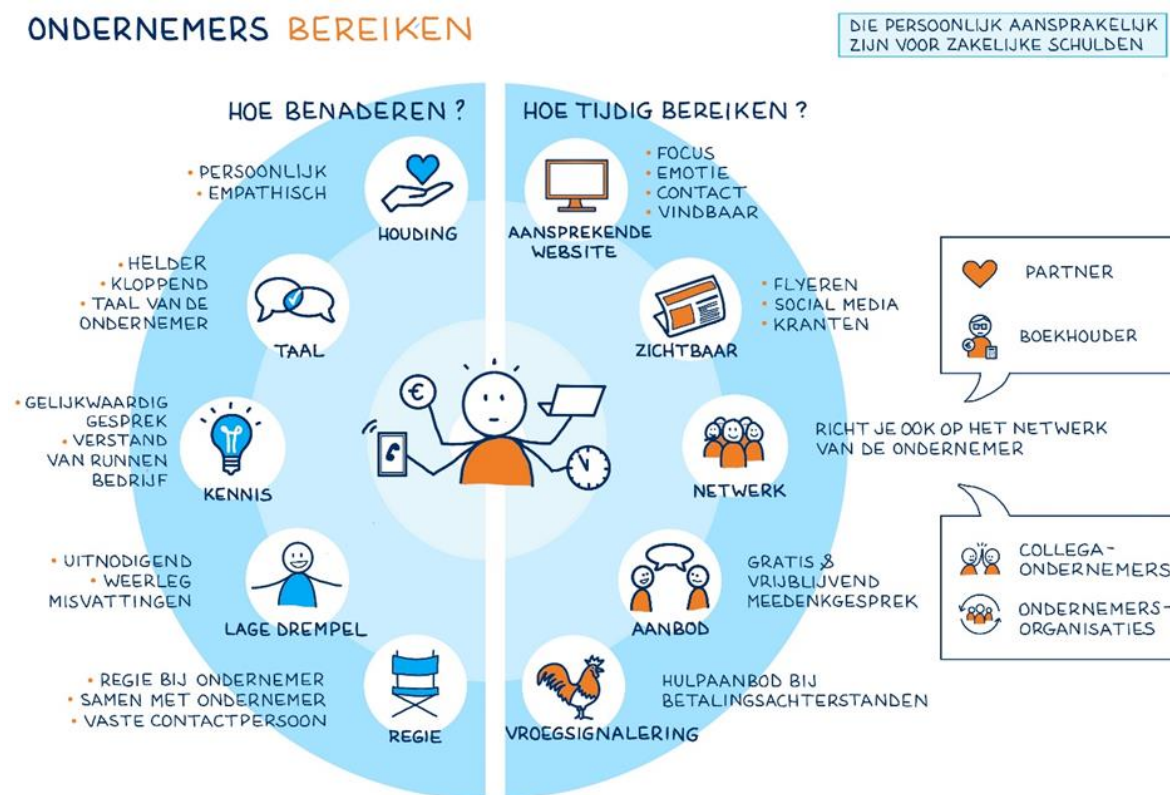
Aansluiten bij de fase in de klansens waar de ondernemer zich bevindt
 In beeld
 In gesprek
 In contact
 In gesprek

Neem contact met ons op
 U kunt ons belien, mailen of (anoniem) chatten. U kunt ook een afspraak maken op maandag tussen 13.00 uur en 16.00 uur en op zaterdag tussen 10.00 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?
 Het kan best u een vrijblijvend gesprek met een van onze professionals. We bespreken samen met u de professionaliteit van de zaak. Meerdere keren is u aanmelding voor schuldhulpverlening. Dit maakt duidelijk van uw onderneming het afgangs punt voor de ondersteuning. Wanneer doorgezet met ondernemen met mogelijk is, dan kunnen wij u ook helpen bij een herstructurering.

3. Tekening met tips en aandachtspunten

Naast de in hoofdstuk 2 beschreven toolkit is ook onderstaande tekening een handig hulpmiddel voor gemeenten om het contact met ondernemers met financiële zorgen te bevorderen.



Aan de rechterkant van de tekening (Hoe tijdig bereiken?) staan communicatiemiddelen en -kanalen die gemeenten kunnen inzetten om ondernemers tijdig te bereiken. Aan de linkerkant (Hoe benaderen?) staan aspecten die te maken hebben met de manier waarop ondernemers benaderd worden. Of een ondernemer een hulpaanbod aanvaardt en vervolgens aangehaakt blijft, heeft alles te maken met de houding, het taalgebruik en de stijl van degene die de ondersteuning biedt.

De tekening is geen keuzemenu, alle aspecten zijn van belang en hebben met elkaar te maken. Het totaalplaatje moet kloppen, zo horen we terug van gemeenten die zich inzetten om ondernemers beter te bereiken en uitval willen voorkomen. We lichten in de volgende hoofdstukken eerst de aspecten aan de rechterkant en daarna die aan de linkerkant van de tekening toe.

4. Ondernemers bereiken

4.1. Aansprekende website

Doel website

Wat beoogt u met de informatie op uw website? Als u graag wilt dat ondernemers met financiële zorgen contact met u opnemen, is het belangrijk om die oproep centraal te stellen. Wilt u ondernemers daarnaast ook informeren over ondersteuning door andere organisaties? Plaats die informatie op een andere plek (bijvoorbeeld achter een link) zodat uw eigen hulpaanbod centraal blijft staan.

Focus + emotie + contact = actie

Het is belangrijk om op de website een duidelijke en aansprekende oproep tot de gevraagde actie (call-to-action) te doen. Houd de informatie kort, toon empathie en bied duidelijke mogelijkheden voor zowel persoonlijk als anoniem contact.

Gebruik de compacte en praktische *Toolkit communicatie met ondernemers in zwaar weer* uit hoofdstuk 2 van deze handreiking bij het vormgeven of aanpassen van de (online) informatie voor ondernemers.

Vindbaar

Wees erop bedacht dat ondernemers met financiële zorgen soms via andere ingangen op zoek gaan naar informatie van de gemeente dan inwoners zonder onderneming. Ondernemers zoeken misschien eerder onder het kopje Ondernemers dan onder Schuldhulpverlening of Werk en inkomen. Het is belangrijk om de ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen op de verschillende plekken te benoemen. Vermeld op de ondernemerspagina dat er hulp is bij geldzorgen. En op de pagina over schuldhulp of hulp bij geldzorgen, dat die hulp er ook voor ondernemers is. Het kan verhelderend zijn om enkele ondernemers in de gemeente te vragen hoe zij zoeken.

4.2. Zichtbaar

Flyeren, social media, kranten

Vaak weten ondernemers niet dat hun gemeente ondersteuning aan ondernemers biedt, laat staan wat die ondersteuning inhoudt. Naast de gemeentelijke website zijn dus communicatiemiddelen nodig om ondernemers proactief te informeren. Neem in het communicatieplan op welke communicatiemiddelen hiervoor worden ingezet. Dit kunnen flyers zijn die verspreid worden bij de ketenpartners in de gemeente en op andere plekken waar ondernemers komen. Andere communicatiemiddelen zijn social media en lokale kranten. Daarnaast zijn er regelmatig landelijke campagnes waarbij de gemeente kan aansluiten. Zie www.campagnetoolkits.nl.

4.3. Netwerk

Richt u ook op het netwerk van de ondernemer: de partner, boekhouder, collega-ondernemers en ondernemersorganisaties

Het komt regelmatig voor dat niet de ondernemer zelf de eerste stap zet naar hulp, maar de partner die zich zorgen maakt. Het is raadzaam om de uitnodiging om hulp te zoeken ook te richten op de directe omgeving van de ondernemer.

Vaak wordt aangegeven dat de boekhouder dicht bij een ondernemer staat en als eerste op de hoogte is van financiële zorgen bij ondernemers. Er zijn gemeenten die adviseurs (boekhouders en accountants) in hun regio persoonlijk benaderen en informeren over de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers.

Daarnaast zijn er in veel gemeenten ondernemersverenigingen, waarmee u contact kunt zoeken. U kunt vragen of u namens uw gemeente een presentatie mag geven over aanvullend inkomen of bedrijfskrediet voor ondernemers (Bbz-regeling) en daarbij het onderwerp financiële zorgen zijdelings aanstippen.

4.4. Aanbod

Gratis & vrijblijvend meedenkgesprek

Het nadrukkelijk aanbieden van een gratis en vrijblijvend gesprek, waarin mogelijke oplossingen worden besproken, verlaagt de drempel voor ondernemers om hulp te zoeken bij hun gemeente. Die drempel wordt verder verlaagd door het aanbieden van een inloopspreekuur en de mogelijkheid om het gesprek te houden op een locatie die de ondernemer aanspreekt.

Wees u er bewust van, dat veel ondernemers ondersteuning nodig hebben bij het op orde brengen van hun administratie. Veel gemeenten hebben beleid ontwikkeld en verwijzen door naar een (vrijwilligers)organisatie en/of ondersteunen ondernemers (deels) in de kosten van de adviseur, zoals een boekhouder of accountant.

4.5. Vroegsignalering

Hulpaanbod bij betalingsachterstanden

Sinds januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak van gemeenten. Gemeenten kunnen ook vroegsignalen ontvangen over ondernemers. In de [Leidraad prioritering en opvolging vroegsignalen | VNG \(Pdf, 972 kB\)](#) staat wat te doen met vroegsignalen op het woon- en bedrijfsadres van een ondernemer.

Vroegsignalering stelt gemeenten in staat om meer ondernemers met financiële zorgen (tijdig) te bereiken en een passend ondersteuningsaanbod te doen. Meestal blijkt pas in een gesprek dat iemand ondernemer is, want aan de contactgegevens is dit veelal niet te zien. Benoem daarom in uw algemene communicatie dat het ondersteuningsaanbod van vroegsignalering ook voor ondernemers is.

Daarnaast is het raadzaam om tijdens huisbezoeken een kaartje of flyer mee te nemen met specifieke informatie en contactgegevens voor ondernemers, voor het geval u ondernemers treft. Tijdens het gesprek is het belangrijk de taal van de ondernemer te spreken, aandacht te hebben voor de persoon (met zijn emoties) én zijn onderneming en goed op de hoogte te zijn van wat de gemeente ondernemers kan bieden.

5. Ondernemers benaderen

5.1. Houding

Persoonlijk

Veel ondernemers beschouwen de gemeente als een onpersoonlijke en onbereikbare instantie. Daarom is het nodig de ondersteuning persoonlijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld door op de website naast een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres ook een foto van de professional(s) met voor- en achternaam te plaatsen.

Empathisch

Ondernemers zijn trots op hun bedrijf en schamen zich als het niet goed gaat. Wees empathisch en benoem dat het vragen om ondersteuning niet gezien hoeft te worden als een vorm van falen. Het is belangrijk om te luisteren zonder oordeel en vertrouwen te hebben in de ondernemer. Laat ondernemers eerst hun verhaal doen en kom daarna pas met oplossingen en voorwaarden. Toon interesse in de persoon én de onderneming.

Het vertellen van de ellende is moeilijk, je moet echt met de billen bloot. Tony, 53 jaar

5.2. Taal

Helder en taal van de ondernemer

Zorg voor communicatie die aansluit bij de taal van de ondernemer en gebruik geen overheidsterminologie zoals bijvoorbeeld Bbz of (schuld)hulp. Alternatieven zijn 'aanvullend inkomen' en 'financiële zorgen' of 'zorgen over geld'.

Wees informatief en praktisch en gebruik geen uitgebreide teksten. Maak gebruik van infographics, illustraties of animaties over het schuldhulpverleningstraject waarin de ondernemer zich kan verplaatsen.

Kloppend

Zorg voor juiste, volledige en concrete informatie, zowel op de website als in het contact met de ondernemer. Geef duidelijk aan welke stappen de ondernemer moet nemen en wat de gemeente voor de ondernemer kan doen. En geef specifieke informatie over wanneer (termijnen) dit zal plaatsvinden. Het is ook belangrijk om helder en expliciet te zijn over eventuele randvoorwaarden.

5.3. Kennis

Gelijkwaardig gesprek

De ondernemer weet alles van zijn onderneming en wat er zou kunnen werken in zijn of haar situatie. De professional weet alles over mogelijke oplossingen voor financiële zorgen. Door

gelijkwaardig met elkaar in gesprek te gaan, wordt duidelijk wat voor de ondernemer de beste oplossing is en ontstaat draagvlak voor die oplossing.

Verstand van runnen bedrijf

Om tot een advies te komen over de beste oplossing, is een inventarisatie en analyse van de zakelijk situatie nodig. Zie ook de [Module Schuldhelpverlening voor Ondernemers \(SVHO\) | NVVK](#). Het kan helpen om hierbij samen te werken met ervaringsdeskundigen of adviseurs met ondernemerservaring. Meerdere gemeenten werken samen met (vrijwilligers)organisatie zoals Over Rood en/of het Ondernemersklankbord of hebben een samenwerkingsverband met ondernemers uit de regio.

5.4. Lage drempel

Uitnodigend, weerleg misvattingen

Door een uitnodigende benadering en het snel bespreekbaar maken van heersende misvattingen over schuldhelpverlening aan ondernemers, zal de ondernemer zich vrijer voelen om zijn verhaal te doen. Meer over deze misvattingen leest u in hoofdstuk 6.

5.5. Regie

Regie bij ondernemer

Het is belangrijk om te benoemen en uit te stralen dat een ondernemer zelf de regie behoudt over zijn onderneming.

Samen met ondernemer

Ga letterlijk naast de ondernemer staan en zoek gezamenlijk naar oplossingen voor de (financiële) problemen van de ondernemer.

Vaste contactpersoon

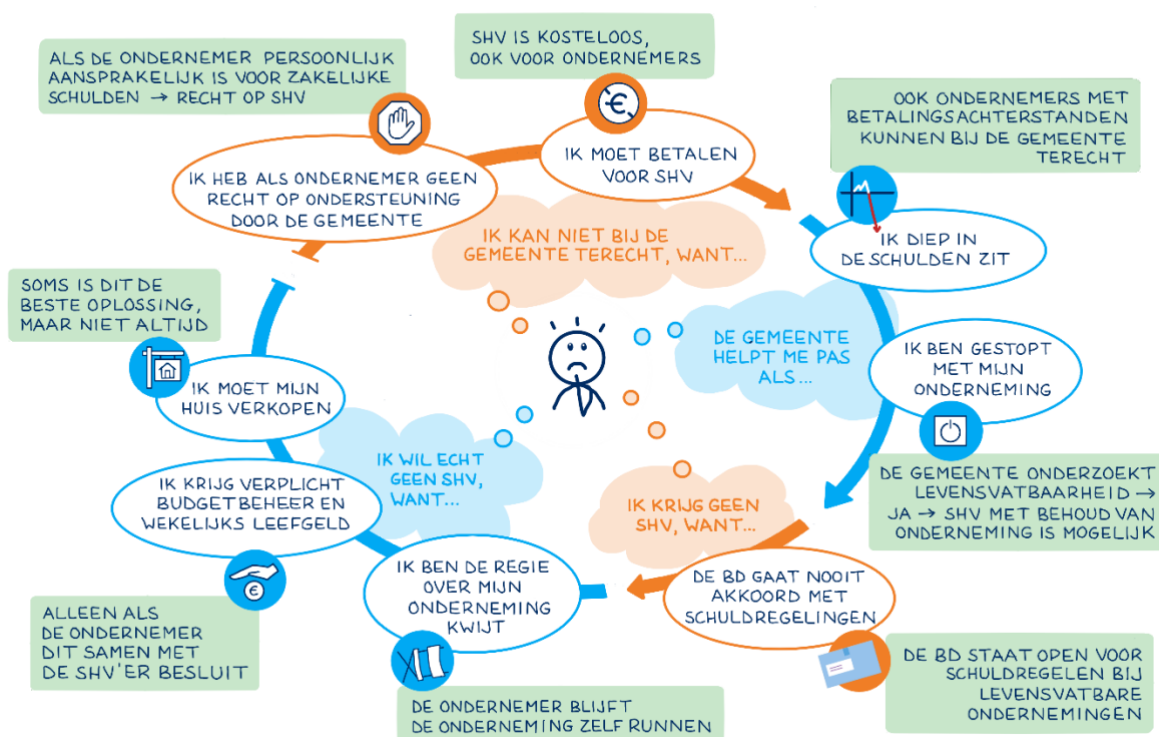
In het algemeen biedt één vaste contactpersoon voor de ondernemer gedurende het gehele traject veel voordelen. Zo ontstaat gemakkelijker een vertrouwensband en meer betrokkenheid van de ondernemer bij het schuldhelpverleningstraject. Een vaste contactpersoon voorkomt dat de ondernemer zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt.

Ik was bang dat ze alles zouden overnemen en ik niets meer kon.
Saskia, 48 jaar

6. Misvattingen over schuldhulpverlening

Misvattingen over schuldhulpverlening spelen een grote rol in het feit dat ondernemers niet snel bij de gemeente aankloppen. De gemeentelijke schuldhulpverlening aan ondernemers is de afgelopen jaren sterk verbeterd, maar de beeldvorming heeft deze ontwikkeling niet altijd bijgehouden. Zo wordt nog vaak gedacht dat ondernemers zelf moeten betalen voor schuldhulpverlening. En dat het bedrijf altijd eerst beëindigd moet worden. Dat is beide zeker niet het geval, maar dergelijke misvattingen dragen bij aan de overtuiging van ondernemers dat je voor ondersteuning niet bij de gemeente moet zijn. Onderstaande tekening weerlegt acht misvattingen van ondernemers over schuldhulpverlening. Het kan behulpzaam zijn om deze misvattingen in gedachten te houden in de communicatie over ondersteuning voor ondernemers en tijdens het gesprek met een ondernemer.

MISVATTINGEN VAN ONDERNEMERS OVER SCHULDHULPVERLENING (SHV) WEERLEGD



7. De ondersteuning op orde

Om het contact met ondernemers te stimuleren en uitval te voorkomen, is het van belang dat gemeenten ondernemers daadwerkelijk passende ondersteuning kunnen bieden. De Wgs vormt hiervoor het wettelijk kader, samen met het Bgs en het Bbz. Vanuit de Wgs hebben gemeenten de regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden. Net als andere inwoners, hebben ook ondernemers als natuurlijk persoon recht op tijdige, passende en kosteloze ondersteuning van hun woongemeente. Onderstaande tekening maakt duidelijk dat de ondersteuning aan ondernemers enerzijds gewoon is en anderzijds bijzonder. Onderaan de tekening staan de randvoorwaarden die op orde moeten zijn om ondernemers passend te kunnen ondersteunen.

ONDERNEMERS ONDERSTEUNEN

DIE PERSOONLIJK AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR ZAKELIJKE SCHULDEN

GEWOON, MAAR OOK BIJZONDER

NET ALS ANDERE INWONERS	MAATWERK VOOR ONDERNEMERS
 <p>REGIEROL GEMEENTE (WGS / BGS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • AANPAKKEN PROBLEMATISCHE SCHULDEN • PREVENTIE, VROEGSIGNALERING & NAZORG • EXTRA ONDERSTEUNING ORGANISEREN 	 <p>INTAKE: INTEGRAAL, MET EXPERTISE WGS / Bbz / ONDERNEMEN</p>
 <p>ONTZORGEN DOOR OPVRAGEN GEGEVENS, BIJV. VIA SUWINET</p>	 <p>AANDACHT VOOR PERSOON ÉN ONDERNEMING</p>
 <p>BESCHIKKING INCLUSIEF PLAN VAN AANPAK</p>	 <p>SAMENWERKEN BINNEN & BUITEN GEMEENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • GEM. BELASTINGEN • ADMINISTRATIE • BEDRIJFSADVIES • COACHING • ECONOMISCHE ZAKEN • JURIDISCH • HERORIENTATIE • FINANCIËEL

RANDVOORWAARDEN - OP ORDE HEBBEN

 <p>BELEIDSPLAN & VERORDENING</p>	 <p>AFWEGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZELF DOEN • SAMEN DOEN • UITBESTEDEN 	 <p>GENOEG</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEDEWERKERS • KENNIS 	 <p>ZICHT OP VOORTGANG & KWALITEIT</p>	 <p>VERBINDEN VAN INITIATIEVEN VOOR ONDERSTEUNING</p>
--	---	---	---	--

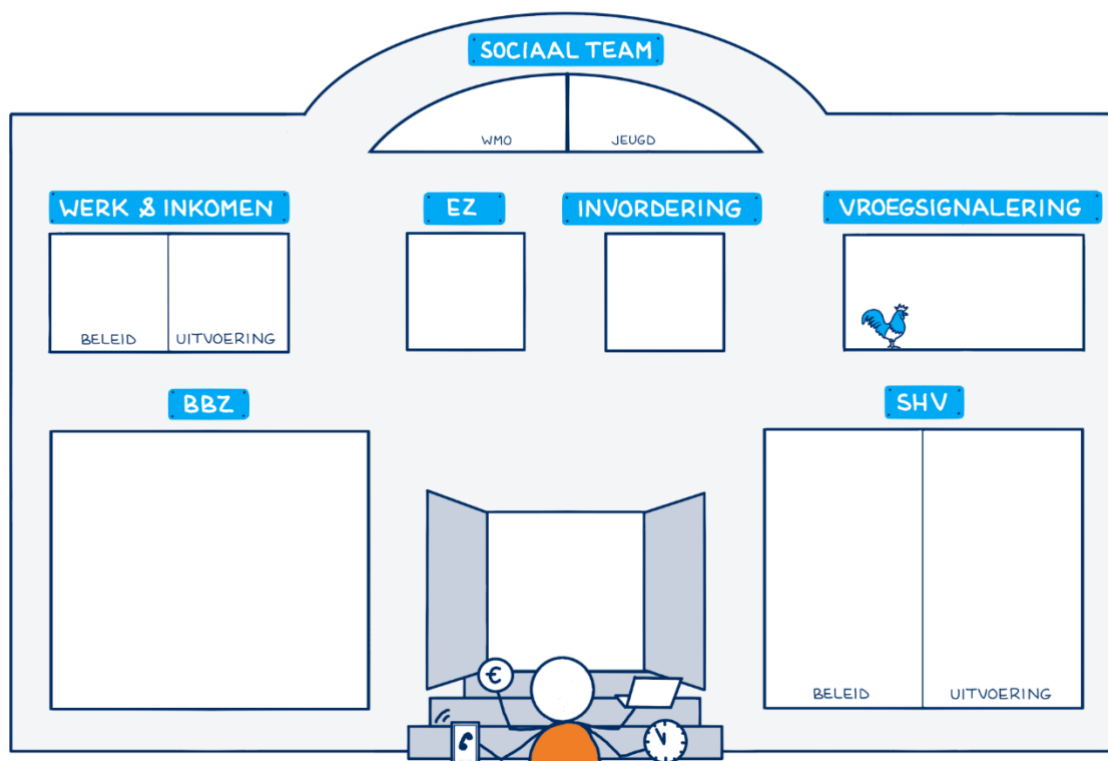
8. Samen meer ondernemers bereiken

Goede contacten met andere afdelingen binnen de gemeente en met externe organisaties voor ondernemers zijn van groot belang om zoveel mogelijk ondernemers met financiële zorgen (tijdig) te bereiken.

8.1. Samenwerken met andere afdelingen binnen de gemeente

Meerdere afdelingen binnen een gemeente hebben contacten met ondernemers die financiële problemen (kunnen) hebben. Denk hierbij aan de gemeentelijke belastingen, economische zaken, Bbz, vroegsignalering en natuurlijk schuldhelpverlening. Maar ook aan een wijkteam, Jeugd & Gezin en de WMO. Het is interessant om te inventariseren waar ondernemers met financiële zorgen in uw gemeente in beeld komen. Zijn collega's van deze afdelingen goed op de hoogte van de beschikbare ondersteuning in de gemeente? Signaleren zij de financiële zorgen en verwijzen zij ondernemers (warm) door? In het leggen en onderhouden van contacten met andere afdelingen liggen vaak kansen om meer ondernemers te bereiken met het beschikbare ondersteuningsaanbod. Onderstaande tekening kan helpen om hiermee aan de slag te gaan.

SAMENWERKEN TUSSEN AFDELINGEN OM ONDERNEMERS BETER TE ONDERSTEUNEN



8.2. Samenwerken met externe organisaties voor ondernemers

Er zijn in gemeenten en ook daarbuiten allerlei organisaties die in contact staan met ondernemers, zoals ondernemersverenigingen en ondernemende (keten)partners. Gemeenten kunnen een verbindende en aanjagende rol hebben om het netwerk rondom ondernemers te activeren en in te zetten voor passende ondersteuning.

Ondernemersverenigingen en ondernemende (keten)partners kunnen vanuit hun contacten met ondernemers vaak goed meedenken over wat er nodig is om ondernemers met financiële zorgen te bereiken. Mogelijk kunnen zij u ook voorzien van feedback op uw communicatie of dienstverlening. Het is aan te raden om te investeren in de relatie met organisaties en sleutelfiguren die dichtbij ondernemers staan. Zij spelen een belangrijke rol in de beeldvorming over en toeleiding naar uw gemeente. Het is van belang om deze partners goed te informeren over uw dienstverlening en te werken aan hun vertrouwen in de deskundigheid en het ondersteuningsaanbod van de gemeente. Omgekeerd kan het ook zinvol zijn om als gemeente betrokken en zichtbaar te zijn bij de dienstverlening van deze organisaties.

9. Voorbeelden webpagina's gemeenten

Ter inspiratie delen we hieronder een aantal voorbeelden van webpagina's van gemeenten die zijn gericht op ondernemers met financiële zorgen.

Gemeente Amersfoort

[Geldloket Amersfoort Hulp voor ondernemers in zwaar weer - Geldloket Amersfoort.](#)

Gemeente Arnhem

[Geldzaken voor ondernemers - Gemeente Arnhem](#)

Gemeente Leeuwarden

[Home BZF | Bureau Zelfstandigen Fryslân.](#)

Gemeente Nijmegen

[Ondernemer en geldzorgen - Gemeente Nijmegen.](#)

Gemeente Utrecht

[Ondernemer Centraal](#)

Gemeente Venray

[Heroriëntatie voor ondernemers | Gemeente Venray](#)

[Schulddienstverlening voor ondernemers | Gemeente Venray.](#)