



# Een goed gesprek over geld

**Geldproblemen op de werkvloer: 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?**

Voor iedereen die als werkgever, leidinggevende of vanuit een andere ondersteunende rol dagelijks contact heeft met werkenden. Dit zijn onder andere **directeuren, teamleiders, HR-managers, adviseurs P&O, salarisadministrateurs en bedrijfsmaatschappelijk werkers.**

Bent u **intercedent** of **jobcoach**? Ook dan kunt u gebruik maken van deze handreiking. U kunt het gesprek over geld voeren als u met een uitzendkracht afspraken maakt over een nieuwe baan. Het aantal beschikbare uren kan bijvoorbeeld aanleiding zijn om het gesprek over rondkomen te voeren.

# Signaleren

**Bij drie op de vijf bedrijven lopen mensen rond met geldproblemen, zo blijkt uit Nibud-onderzoek.**

## Waarom signalering en ondersteuning belangrijk is

Mensen die in dienst zijn, uitzendkrachten of ingehuurde zzp'ers: één op de vijf huishoudens in Nederland heeft betalingsproblemen. De kans is dus groot dat dit ook onder medewerkers in uw organisatie het geval is. Geldproblemen hebben vaak grote invloed op het dagelijks functioneren, privé en op het werk. Ook voor het bedrijf heeft dit gevolgen. Denk aan kosten voor het verwerken van loonbeslagen, productiviteitsafname en kosten voor verzuim.

## Welke signalen kunnen duiden op geldproblemen?

Er zijn verschillende momenten waarop u geldproblemen kunt signaleren. Het vroegtijdig herkennen van geldproblemen kan veel ellende voorkomen. De mogelijkheid tot het opvangen van de verschillende signalen die kunnen duiden op geldproblemen verschilt per bedrijf. De frequentie en de aard van het persoonlijke contact zijn daarvoor belangrijke factoren. Het maakt natuurlijk uit of u de mensen waarmee u werkt dagelijks ziet, of af en toe, voor een specifieke aanleiding.

## 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.

*'Bij verzuim krijg ik signalen van de opdrachtgever waar een externe medewerker aan het werk is. Bijvoorbeeld dat iemand structureel ander soort gedrag vertoont, zoals minder uren werken dan in eerste instantie is afgesproken, te laat komen, geen benzine hebben om naar het werk te gaan en niet op het werk verschijnen.'* - Accountmanager

*'Elke werkgever dient oog te hebben voor de werknemer. Als mensen met plezier naar het werk komen, heeft dit ook een positieve uitstraling naar de klanten. En dus voor het bedrijf. Dit is een win-winsituatie.'* - Bedrijfseigenaar



# Signaalkaart financiële problemen

## Basissignalen

### Financieel administratieve signalen

- Regelmatige verzoeken om meer uren te werken
- Structureel (willen) overwerken
- Hoog (en vaak kort) ziekteverzuim\*
- Verzoek uitbetaling vakantiedagen\*

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

- Loonbeslag\*
- Regelmatige verzoeken om een voorschot op het salaris of het vakantiegeld\*
- Fraude of diefstal
- Vragen over het (late) betaalmoment van het salaris\*

Signalen met een \* gelden vaak niet voor zzp'ers en ondernemers

## Signalen op de werkvloer

Als u in direct contact staat met medewerkers kunt u naast de basissignalen ook nog enkele andere signalen opvangen. Deze signalen spelen zich vooral af op de werkvloer en in interactie met anderen. De volgende signalen kunnen aanleiding zijn om het gesprek over geld aan te gaan:

### Signalen werkprestaties

- Concentratieproblemen of stressgevoeligheid
- Vermindering productiviteit
- Oververmoeidheid en vergeetachtigheid
- Vaak te laat komen
- Afspraken niet nakomen
- Veel privégesprekken onder werktijd
- Chaotisch en slordig

### Signalen houding en gedrag

- Snel geprikkeld
- Onverzorgd uiterlijk
- Stillere of meer teruggetrokken houding
- Weinig tot niet op vakantie gaan
- Ziek melden in de vakantie, vanwege...

### Omgang met collega's

- Geen bijdrage aan cadeaus/uitjes
- Geld lenen van collega's

### Signalen 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
- Langdurig mantelzorg moeten geven aan ouders of andere familieleden
- Grote inkomensdaling (van partner)

Signalen met een \* gelden vaak niet voor zzp'ers en ondernemers

## Specifiek voor zzp'ers en ondernemers

Zelfstandigen en ondernemers kunnen door tegenvallende inkomsten in de problemen komen. Als u met zelfstandigen en/of ondernemers werkt dan zijn er naast de basis- en de werkvloersignalen ook nog andere signalen die aanleiding kunnen zijn om het gesprek over geld aan te gaan:

### Signalen zelfstandigen

- Informerend en/of aanvragen van financiële ondersteuningsmaatregelen
- Werkzaam in een, door de coronacrisis, kwetsbare sector
- Vragen om een snellere betaling van een factuur
- Een zeer laag uurtarief hanteren
- Moeilijk of geen antwoord kunnen geven op vragen die gaan over persoonlijke financiën
- Niet verzekerd zijn (voor arbeidsongeschiktheid of pensioen)
- Regelmatige verzoeken om meer werk/opdrachten

## 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 bedrijf hoe en wanneer het gesprek over geld wordt aangegaan. Toch kan het gesprek over geld kan op elk moment plaatsvinden. Dit betekent dat het gesprek zowel reactief (als reactie op een signaal) als proactief (zonder directe aanleiding) kan plaatsvinden. Om de openheid te bevorderen is het goed om bij de start van het gesprek te benadrukken dat alle informatie discreet en vertrouwelijk wordt behandeld. Aan de hand van onderstaande voorbeelden en tips kunt u kijken welke aanpak het beste past bij u en uw bedrijf past en bij de mensen met wie u werkt.

Dit kan door periodiek een bericht te verspreiden in uw bedrijf, of door op specifieke momenten persoonlijk in gesprek te gaan, bijvoorbeeld:

- Bij het aangaan van het contract;
- Als uw medewerker iets meemaakt dat invloed kan hebben op de financiële situatie, zoals scheiding;
- Bij het periodieke overleg over de voortgang van een opdracht;
- Tijdens een functioneringsgesprek.

### Een gesprek op initiatief van de medewerker

Het gesprek over geld kan natuurlijk ook op initiatief van uw medewerker plaatsvinden. Het helpt als u hiervoor de voorwaarden schept. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat dat hij weet dat u beschikbaar bent om het gesprek over geld aan te gaan. En zelf een afspraak kan maken met u, of de personeelsafdeling van uw bedrijf. Ook weet hij dat u voor een passende doorverwijzing kunt zorgen. Deze route geeft medewerkers de mogelijkheid om zowel persoonlijk als anoniem ondersteuning te krijgen bij geldproblemen.

**Intranet:** U kunt uw medewerkers ook de mogelijkheid bieden zelfstandig anoniem ondersteuning te zoeken bij geldproblemen. Voor deze route vindt u in de bijlage van deze handreiking een korte tekst die u op uw intranet of een andere bedrijfstoegankelijke pagina kunt plaatsen.

### Het gesprek aangaan: de voorbereiding

Als u een signaal krijgt van mogelijke geldproblemen, 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 zullen zijn. Probeer u te verplaatsen in de ander. Dat geeft uw medewerker

een gevoel van veiligheid als u het gesprek over een mogelijk gevoelige kwestie aansnijdt.

### Het gesprek openen: ijsbrekers

Een gesprek over geld kan een positief effect hebben op het functioneren van uw medewerkers. Toch is het soms even zoeken naar hoe u erover begint. U kunt voorbeeldvragen gebruiken als 'ijsbrekers' om het gesprek te openen:

- Vragen om toestemming: 'Ik zie [een of meer signalen], mag ik je daar iets over vragen?'
- Extern kader gebruiken: 'Een onderwerp wat ik ook nog even wil aansnijden is je financiële situatie. Lukt het jou om rond te komen?'
- Normaliseren: 'Ik spreek vaak met medewerkers over hun financiële situatie, hoe gaat het financieel met jou?'

### Het resultaat van uw gesprek: passende doorverwijzing

Het organiseren en aanbieden van hulp gebeurt met instemming of op initiatief van uw medewerker. Een doorverwijzing naar hulp zou u aan kunnen reiken door te zeggen:

- Mag ik je een suggestie geven voor...?
- [Naam hulporganisatie] biedt ondersteuning bij...; mag ik je in contact brengen met deze organisatie?
- [Naam hulporganisatie] biedt ondersteuning bij...; wat zou je ervan vinden als ik een afspraak voor je regel met...

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

### Het gesprek opvolgen: checkgesprek

Als u iemand heeft doorverwezen, dan is het belangrijk om nog eens terug te komen op het gesprek. Dat kunt u doen met vragen als:

- We hebben het laatst gehad over mogelijkheden om beter rond te komen, hoe gaat het daarmee?
- Ik heb je destijds verteld over de mogelijkheid hulp te vragen. Heeft dat je geholpen?

Ook kunt u ingaan op de wijze waarop het gesprek is ervaren:

- Ben je tevreden over de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden?
- Ben je tevreden over de manier waarop je bent doorverwezen?
- Heb je nog verbeterpunten voor mij?
- Wat vond je van de ondersteuning die je hebt gekregen bij [naam hulporganisatie]? Wat waren de goede en minder goede kanten?

*'Ik grijp elk moment aan om een gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld als iemand 18 jaar wordt. Dan geef ik een voorbeeld van iemand die niet wist dat je zorgtoeslag kon aanvragen.'* - Bedrijfseigenaar

*'[...] omdat ik uit ervaring weet dat aan het einde van het jaar er nog weleens een terugvordering kan komen, geef ik bij het aangaan van het contract als tip mee om hiervoor alvast een spaarpotje aan te leggen.'* - Jobcoach

*'We verwijzen ook wel eens door, zeker als mensen de hulp een beetje afhouden. We schakelen dan bijvoorbeeld maatschappelijk werk of een gemeentelijke kredietbank in. Deze worden betrokken in de hulpverlening of mensen nemen zelf contact op. Dit is afhankelijk van wie je tegenover je hebt.'* - Teammanager

## Doorverwijzen

### Nederlandse Schuldhulproute

Er zijn veel vormen van hulp en ondersteuning. Dat maakt het soms lastig om iemand goed door te verwijzen. Het is daarom belangrijk om te weten welke hulp bij de medewerker past. De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) wijst mensen met geldzorgen de weg naar passende hulp. De NSR biedt verschillende kanalen waar mensen gebruik van kunnen maken:



#### Geldfit.nl

Via de website Geldfit.nl kunt u samen met de medewerker een anonieme online test doen. Na het invullen van de test volgt een persoonlijk advies met daarin de verschillende mogelijkheden voor ondersteuning. Dit kunnen organisaties in de buurt zijn, maar ook online tools waarmee iemand zelf aan de slag kan.

Bespreek welke mogelijkheden het best passen en begeleid uw medewerker naar de eerste stap.



#### Landelijke telefoonlijn 0800-8115

Wanneer een medewerker 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 medewerker 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

Kijk voor meer informatie over de NSR op: [schuldhulproute.nl](https://schuldhulproute.nl)

# Bijlage

## Tekst voor Intranet of andere bedrijfstoegankelijke pagina

**Veel mensen vinden het lastig om rond te komen, of hebben vragen over geldzaken en hun administratie. Hoe eerder je aan de bel trekt, hoe beter. Lees hieronder wat je kunt doen.**

### Herken je je in een van de volgende uitspraken?

- Je werkt veel meer uur dan je zou willen om ervoor te zorgen dat je rond kunt komen.
- Je ervaart stress als het salaris niet tijdig wordt uitbetaald.
- Je ziet op tegen verjaardagen of werkgerelateerde uitjes door de bijkomende kosten.
- Je denkt vaak na over jouw financiële situatie en dit zorgt ervoor dat je vergeetachtig bent of concentratieproblemen hebt.
- Je vraagt regelmatig om meer werkuren om zo wel rond te kunnen komen.
- Je zou graag een hoger salaris willen, zodat je beter rond kunt komen.
- Je vraagt weleens om een voorschot op jouw salaris of vakantiegeld om zo onvoorziene uitgaven op te vangen of rond te kunnen komen.
- Je voelt je regelmatig overweldigd en gestrest als je aan je financiële situatie denkt.

Herken je jezelf in twee van deze uitspraken, dan betekent dat dat je het lastig vindt om rond te komen.

### In gesprek met ons

Als je hulp bij geldzaken nodig hebt kun je bij ons terecht. Wij gaan graag met je in gesprek om passende ondersteuning te zoeken. Je kunt telefonisch of per e-mail contact opnemen met [naam, telefoonnummer en mailadres] of via [voer hier uw eigen link in] online een afspraak inplannen.

Natuurlijk kun je ook zonder onze tussenkomst hulp krijgen. Je kunt terecht bij een van de volgende hulplijnen:

### Geldfit.nl

Geldfit.nl helpt je om financieel fit te worden of te blijven. Doe de online test en ontvang binnen twee minuten een advies voor je persoonlijke situatie. Helemaal gratis en anoniem. Ook krijg je direct een overzicht waar je terecht kan voor hulp bij jou in de buurt. Kijk voor meer informatie op [geldfit.nl](https://geldfit.nl)

### Landelijke telefoonlijn 0800-8115

Wil je liever direct iemand spreken? Bel of chat dan gratis met het telefoonnummer 0800-8115 voor hulp bij geldzorgen. Een medewerker luistert naar je verhaal en denkt met je mee. Heb je meer hulp nodig? Als je het goed vindt, dan word je in contact gebracht met een organisatie bij jou in de buurt. Kijk voor meer informatie op [0800-8115.nl](https://0800-8115.nl)

