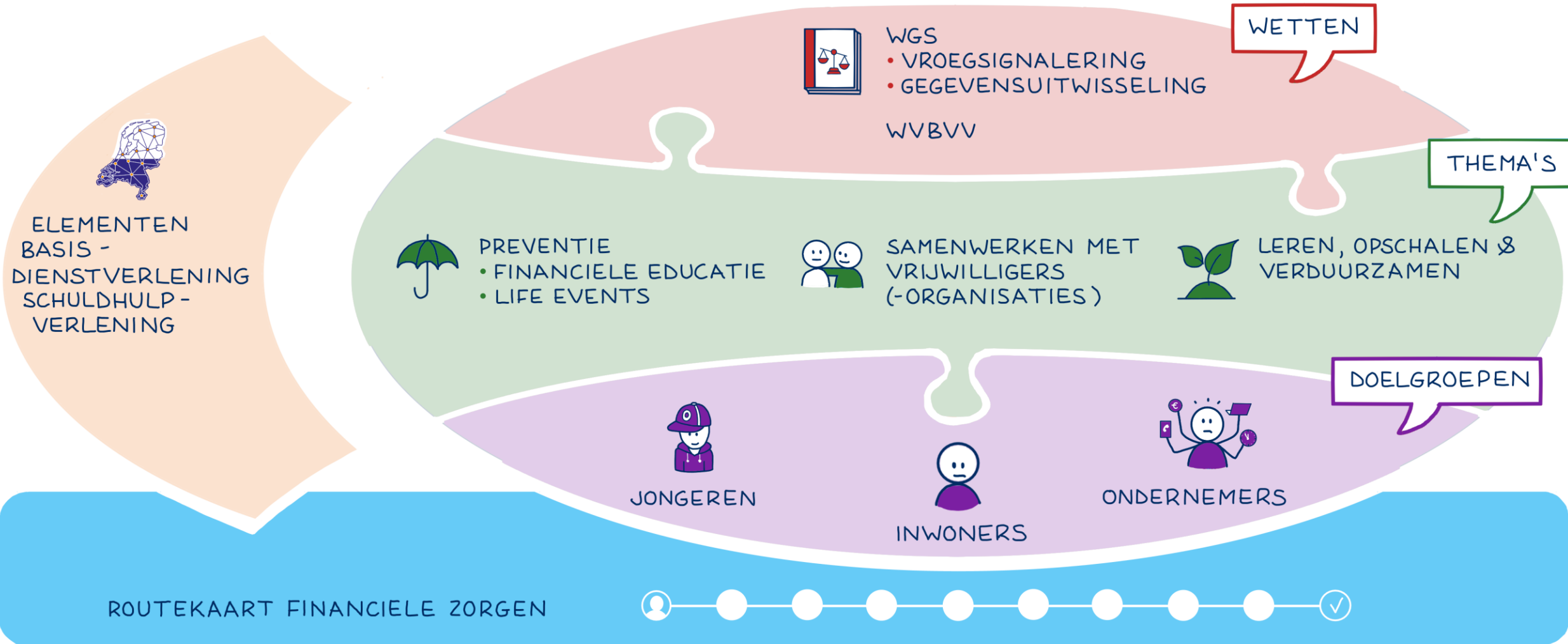


Vroegsignalering, dé manier om ondernemers te bereiken

Franceline Visser, VNG

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering,
15 september 2025

Verbinden
Schuldendomein



Agenda

1. Even voorstellen
2. Het begint met luisteren...
3. Wat heb jij een ondernemer te bieden?
4. En wat doen je collega's, en anderen?
5. Vroegsignalen over ondernemers, wat doe je ermee?
6. Afronding



Het begint met luisteren...





Het gaat dus om een flinke groep...

Als vroegsignaleerder kom jij wél met ondernemers in contact.
Hoe maak je dat ze ingaan op jouw hulpaanbod?
En wat heb je te bieden?

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 levensgebeurten is Ondernemer in zwaar weer en gemaakt door KVK, Belastingdienst, DOP en de VNG.
→ Bekijk hier de video over wat er gebeurt in het brein door financiële zorgen, door prof. dr. Jan Andriaanse.
→ Lees hier de wetenschappelijke onderbouwing van de toolkit.

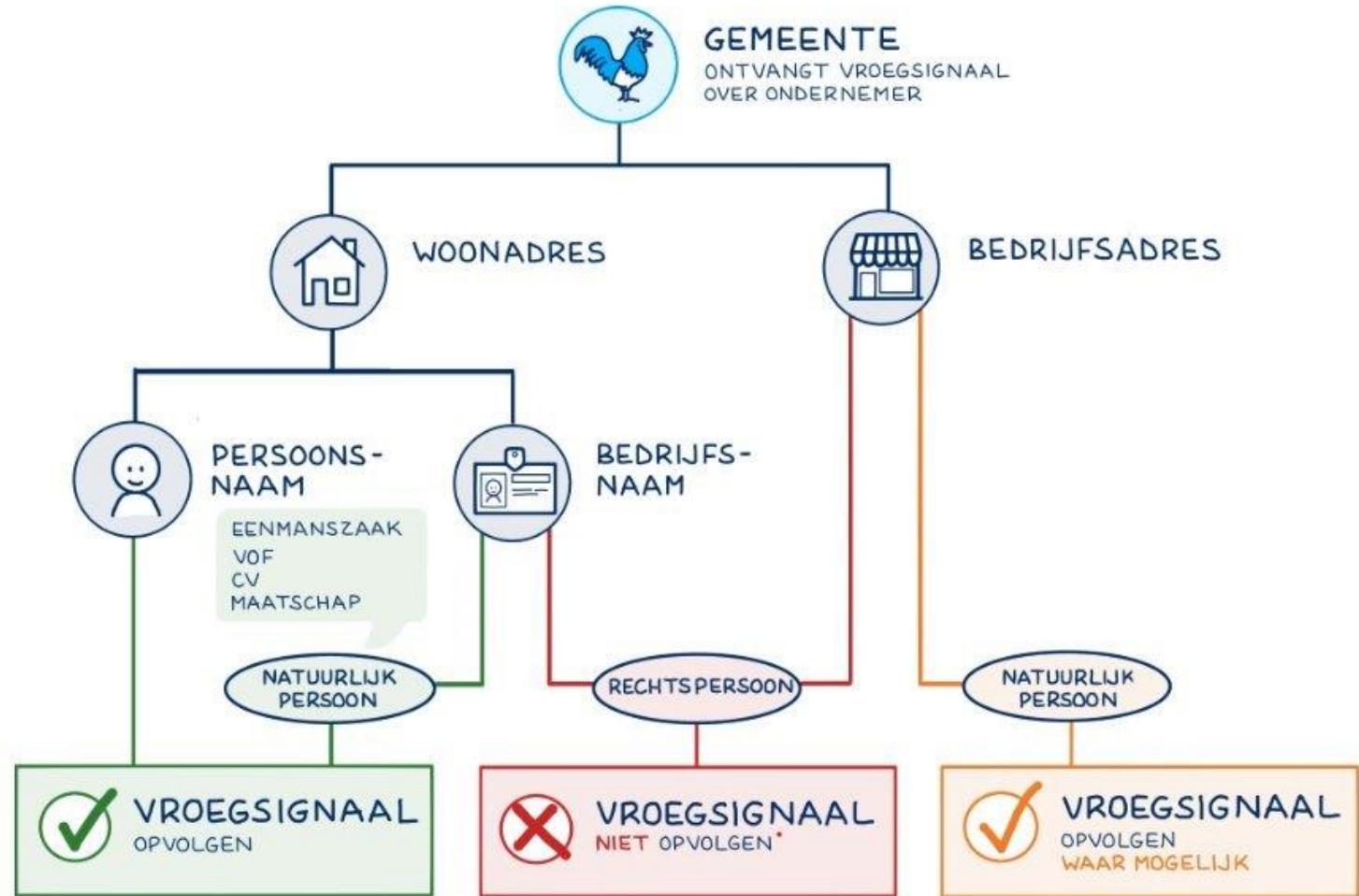
Wat heb jij een ondernemer te bieden?

- Luisterend oor, interesse en begrip
- Vertrouwen in hulpaanbod
- Eerste budgetoverzicht maken
- Vaste lasten partners bellen
- Toegang tot noodvoorzieningen voor inwoners, ook ondernemers
- Je weet wat jouw gemeente voor ondernemers doet (kaartje mee)
- Afspraken en korte lijntjes met collega's en derden

En wat doen je collega's, en anderen?

- Aanvraag Voedselbank
- Hulp op andere leefgebieden
- Voorzieningen en toeslagen
- Ondernemersloket
- Vrijwilligersorganisaties voor en door ondernemers
- Gespecialiseerde schuldhulpverlening
- ...

Vroegsignalen over ondernemers, wat doe je ermee?



Als vroegsignalering dé manier is om in contact te komen met ondernemers...

- Check je BRP-bakje
- Afwegingskader: specifieke aanpak voor ondernemers (experiment BD/TS)
- Specifieke communicatiemiddelen / -boodschap voor ondernemers
- Ken je collega's en partners, verwijst warm door, want risico op afhaken is groot

Beschikbare info vanuit de VNG

[Toolkit communicatie met ondernemers in zwaar weer](#)

- tips voor meer focus, empathie en contact

[Handreiking Ondernemers uit de financiële zorgen | VNG](#)

- handvatten om ondernemers te bereiken en passend te ondersteunen

[Spoor Ondernemer, mijlpaal In Beeld \(routekaart Financiële Zorgen\)](#)

- vroegsignalering vanuit het perspectief van ondernemers

Paragraaf [Signalen over ondernemers](#) in de [Leidraad Vroegsignalering](#)

Contact met andere gemeenten en de VNG



Word lid van ons
[VNG Forum armoede en schulden](#) (voor gemeenten)



[VNG.nl/schulden](https://vng.nl/schulden)



schulden@VNG.nl