



# Geldzorgen op de werkvloer – tips voor communicatie

## ***Samen maken we het verschil ... kleiner***

Inleiding:

Stress zorgt ervoor dat je IQ-niveau daalt met 13 punten. Een schokkende conclusie uit gedragsonderzoek. Het nemen van goede beslissingen wordt dan heel moeilijk. Geldzorgen zijn een belangrijke prikkel voor stress. Hoe knoop je elke dag, elke week de eindjes aan elkaar? Oplossingen voor het nu staan voorop. Met de lange(re) termijn is niemand bezig. Dat betekent iets voor de manier waarop we hulp aanbieden en de manier waarop we daarover communiceren. De vraag: 'We bieden ze een regeling aan, maar waarom komen ze niet in actie?' komt dan in een ander perspectief te staan. Hieronder vind je een aantal (basis)tips voor contact met medewerkers.

### **1. Versimpelen**

- Zet kleine stappen, kies voor één boodschap/maatregel per keer, houd rekening met korte termijn, richt het proces soepel in (bied bijvoorbeeld standaardopties of rechtstreekse verwijzingen naar een website of instantie)

### **2. Herinneren**

- Ga ervan uit dat je een boodschap een paar keer moet herhalen. Hou er bij die herhaling rekening mee dat het niet te belerend is. Bijvoorbeeld: we hebben je vorige week een bericht gestuurd over .... Misschien heb je hem gemist ...

### **3. Slim timen**

- Het tijdstip/moment van een interventie is belangrijk. Bij mensen met geldzorgen is er even lucht als het salaris binnenkomt. Ze staan dan meer open voor ondersteuning. Een bericht wordt dan eerder opgepakt.

## **Algemene tips**

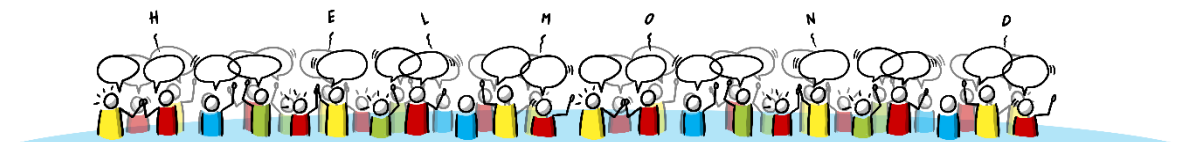
### **1. Taalgebruik doet ertoe**

- Let op woordkeuze. Gebruik geen woorden als toeslagen (laag vertrouwen) of schuld (schaamte).
- Laat mensen in hun waarde. Formuleer daarom via een omweg. Zie voorbeeld hieronder. Dat maakt het ook gemakkelijker om naast mail contact, het gesprek aan te gaan.
- Kies altijd voor eenvoudige, duidelijke taal.

Een goede ingang is bijvoorbeeld:

'Op dit moment zijn er veel mensen in Nederland die geldzorgen hebben. Hoe betaal je de energierekening? de boodschappen? Het is niet gek dat je merkt dat je niet veel meer overhoudt, dat je spaargeld opraaft. Het ligt aan veel dingen, maar zeker niet aan jou. Wij kunnen je helpen of in contact brengen met mensen die je kunnen helpen.'

2. Weten is geen doen: informatie verstrekken / bewustwording wordt overschat. Door stress komt informatie vaak niet aan. Dus eerst stress verminderen en dan informatie verstrekken.





- Hou rekening met weerstand (tegen de verstrekker van de boodschap/tegen de boodschap (ik geloof er niks van )/tegen verandering op zich (heeft toch geen zin).
- Weerstand erkennen is heel belangrijk: ik snap dat het lastig is, maar ...
- Drempel zo laag mogelijk maken/gemakkelijk maken: meteen doorverwijzen naar de juiste persoon/instantie/telefoonnummer of e-mailadres.
- Garanties geven dat er snel gewerkt kan worden aan een oplossing. Bijvoorbeeld: Als wij weten wat er speelt, is kunnen we nu helpen. Of: Maak nu een afspraak en wij zorgen ervoor dat je meteen geholpen wordt.
- Informatie verstrekken over dat de situatie veranderd is. Bijvoorbeeld: Er zijn misschien regelingen waar je eerst geen gebruik van kon maken en nu wel (vermindert scepticisme).
- Benader de 'doelgroep' indirect. Dat neemt schaamte weg. Zet het thema op de agenda van teambesprekingen. Mensen kunnen dan zelf besluiten om in actie te komen. Bijvoorbeeld: We willen jullie erop attent maken dat er een regeling is voor ... als je interesse hebt, kun je morgen bellen met ....

### 3. Bied bij een actie meteen handelingsperspectief bieden. Als ... dan ...

- Als je geldzorgen hebt, neem dan morgen tussen 10.00 en 11.00 contact op met ... Ze zitten voor je klaar.
- Als je wilt bezuinigen op je energierekening, zet dan vandaag als je thuis komt de ketel op 60 graden. Je bespaart dan 20 euro per maand.

### 4. Er is niet één benadering voor iedereen. Maatwerk is nodig. Er zijn 3 hoofddoelgroepen.

- De groep waarvan je wilt voorkomen dat ze in de problemen komt, nu nog niet urgent, maar denkt er wel over na → via omweg meenemen in preventieve maatregelen.
- De groep: 'Ik heb al wat problemen, ik maak me zorgen' → algemene mail, niet op schuld gaan zitten, attent maken op bijvoorbeeld geldfit.nl
- Echt in problemen, loonbeslag o.i.d → 1 op 1 communicatie: gaan wandelen, loopbaangesprek

#### En:

1. Hou rekening met culturele verschillen. Zorg voor een tolk/hulp bij gesprek.
2. Doe actief een voorstel: vragen om hulp is moeilijker dan hulp accepteren.
3. Benader jongeren apart. Zij hebben heel andere prioriteiten. Hier is het goed om gebruik te maken van de goede relatie met de leidinggevende. Zij vertrouwen diegene en voor hem is het gemakkelijker om gesprek aan te gaan. [www.jongerenperspectieffonds.nl](http://www.jongerenperspectieffonds.nl)
4. Zorg dat de bedrijfsarts ook informatie heeft om door te verwijzen naar instanties die helpen bij schulden.

<https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/waaier-tien-bouwstenen-wijzer-in-geldzaken.pdf>

