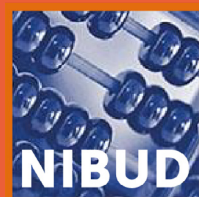


# Fijn dat je het vraagt!

In het kader van de oproep “Hoe is het met je?”  
van Instituut Gak



Dit onderzoek is uitgevoerd in een samenwerking tussen Nibud, Sammen en Muzus.

# Inhoudsopgave

Inleiding	3	Interventie	15
Onderzoeksaanpak	4		
Klantreis	5		
Algemene inzichten	14		

# Inleiding

## Fijn dat je het vraagt

Ingrijpende levensgebeurtenissen hebben impact op een persoon, zowel privé als op het werk.

Vaak zijn er na zo'n levensgebeurtenis ook financiële gevolgen en krijgen mensen te maken met geldzorgen. Hierover praten op het werk is niet eenvoudig. Want hoe begin je erover? En hoort dit wel op de werkvloer? Dat kunnen drempels zijn die het gesprek over levensgebeurtenissen en de financiële gevolgen ervan belemmeren. Terwijl het gesprek voeren wel belangrijk is om geldstress en geldproblemen te voorkomen.

Het bespreekbaar maken van financiële zorgen op de werkvloer zorgt ervoor dat:

- > geldzorgen eerder worden (h)erkend;
- > ernstige financiële problemen worden voorkomen;
- > uitval door geldstress wordt voorkomen.

Dit rapport bevat de resultaten van het ontwikkeltraject binnen het project 'Fijn dat je het vraagt'. Dit traject heeft het Nibud uitgevoerd samen met Muzus en Sammen. Het traject heeft het volgende opgeleverd:

- > Inzicht in de belemmeringen en motivaties van werkgevers en werknemers om het gesprek over financiële zorgen aan te gaan en in de sleutelmomenten waarop deze gesprekken het beste kunnen plaatsvinden. Het resultaat daarvan is een visueel gemaakte klantreis;
- > Een uitgewerkte interventie die geschikt is gemaakt voor implementatie, in de vorm van een kaartenset.

# Onderzoeksaanpak

## Methodieken

In dit ontwikkeltraject is gebruik gemaakt van de social design aanpak van Muzus. In deze methodiek werkten we samen met werknemers en werkgevers aan de juiste oplossing(en) en aanpak.

Social design begint met verdiepend onderzoek. Het verdiepend onderzoek geeft inzicht in de latente behoeften van werkgevers en werknemers en bestaat uit deskresearch en kwalitatief onderzoek met contextmapping.

## Deskresearch

Het Nibud verzamelde literatuur en bestaande kennis over de gesprekken die er worden gevoerd over financiële (zorgen en) problemen op de werkvloer. Daarbij keken we vooral naar bestaande oplossingen, interventies en hulpmiddelen die werkgevers al aanbieden.

Daarnaast onderzochten we wat vooral wetenschappelijk bekend is over de belemmeringen om dergelijke gesprekken te voeren op de werkvloer.

Dit onderzoekstraject gaf meer inzicht in:

- > Het voorkomen en oplossen van financiële zorgen en problemen als gevolg van levensgebeurtenissen. Vanuit het perspectief van de werkgever en de werknemer;
- > Wat belangrijke sleutelmomenten zijn;
- > Wat drempels en drijfveren zijn die worden ervaren;
- > Welke bestaande oplossingen er al zijn.

## Kwalitatief onderzoek met contextmapping

In dit deel gebruikten we de onderzoeksmethodiek contextmapping om behoeften en barrières in kaart te brengen voor het voeren van het gesprek op de werkvloer over geldzorgen. We spraken met zowel werkgevers en leidinggevenden als werknemers om inzichten van beide kanten te krijgen.

Voorafgaand aan het verdiepende interview maakten deelnemers exploratieve opdrachten met associatiemateriaal op basis van

generatieve technieken. Dat ondersteunde hen bij het verwoorden van hun ervaringen en behoeften tijdens het gesprek.

## Verdiepende interviews

In dit onderzoek zijn 40 diepte-interviews uitgevoerd, 21 met werknemers en 19 met werkgevers. Binnen de werkgevers is onderscheid gemaakt naar directeuren, leidinggevenden en HR/P&O-adviseurs of -managers. Daarnaast hebben we op drie niveaus variatie aangebracht naar de omvang van de organisaties: klein (tot 50 werknemers), midden (50 tot 250 werknemers) en groot (250 of meer werknemers).

De interviews zelf duurden 60 minuten. Hierin vroegen we de werknemers en werkgevers naar hun ervaringen met gesprekken over geldzaken. We gebruikten een specifieke itemlijst om de uitkomsten gestructureerd op te halen, onder meer voor de vergelijkbaarheid van de resultaten en de analysemogelijkheden.

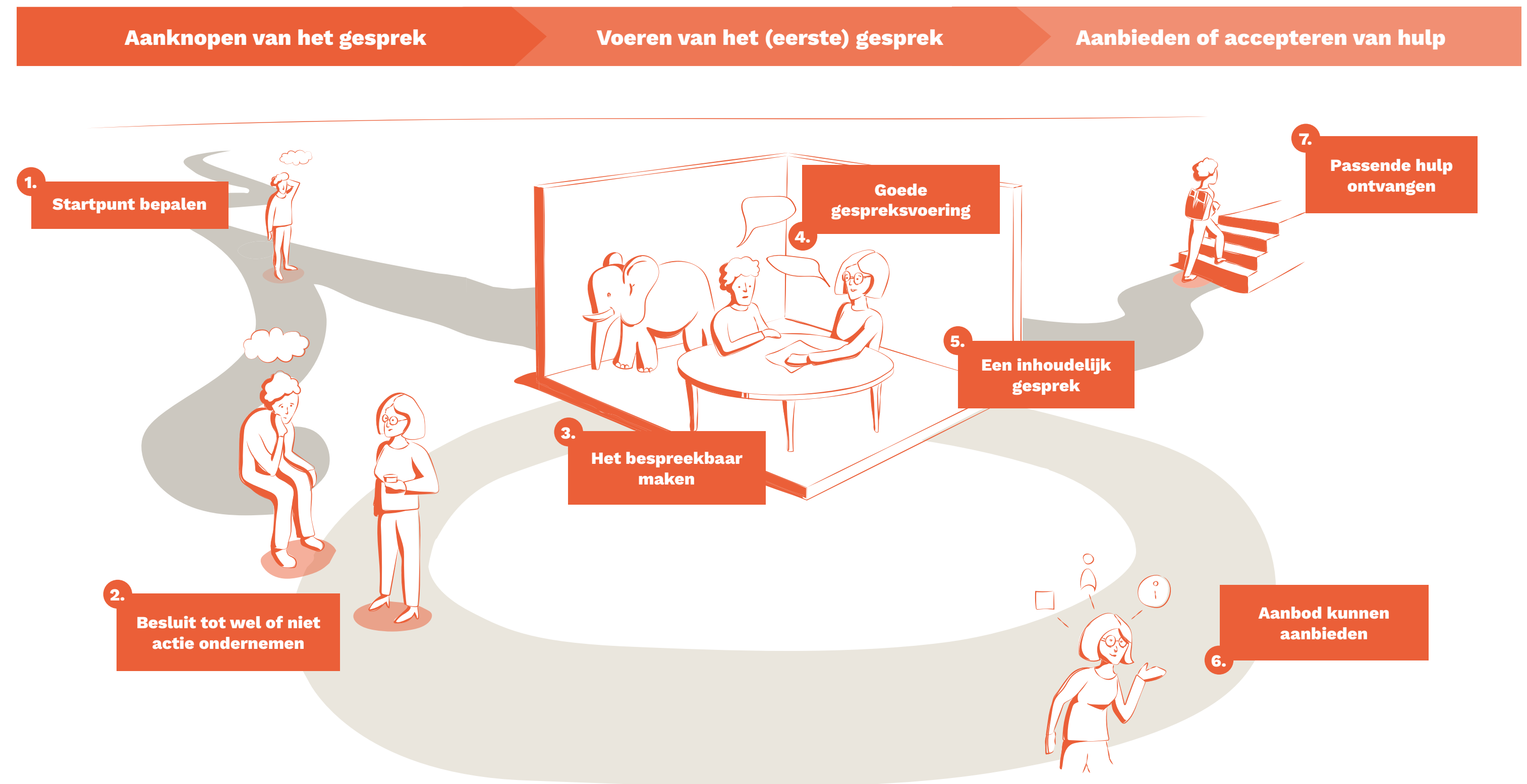
# Klantreis

De klantreis 'Fijn dat je het vraagt' is opgebouwd uit 7 sleutelmomenten verdeeld over drie fases:

- 1) Aanknopen van het gesprek,
- 2) Voeren van het (eerste) gesprek,
- 3) Aanbieden of accepteren van hulp.

Inzichten over het ontstaan van geldzorgen zijn toegevoegd aan de eerste fase.

De klantreis biedt inzicht in de behoeftes en het gedrag van werknemers (groenblauw) en werkgevers (donkerblauw), op verschillende momenten in het proces. Deze zijn onderverdeeld in drempels (-) die worden ervaren om in gesprek te gaan over geldzaken en kansen (+) die het gesprek gaan helpen. Elk inzicht is onderbouwd met uitspraken van deelnemers uit de interviews. Als er een bestaand hulpmiddel is dat aansluit bij het inzicht is deze daaronder (in de klantreis) weergegeven.



## 0. Hoe ontstaan financiële problemen

### (Onvoorziene) Levensgebeurtenissen

Situaties zoals ziekte, echtscheiding, of het overlijden van een familielid kunnen (onvoorziene) kosten met zich meebrengen. Daarnaast kan er een terugval in inkomen zijn. Het zijn ingrijpende gebeurtenissen met een financiële impact. Dit is niet altijd vooraf gepland of gebudgetteerd.

### Gebrek aan (financiële) vaardigheden

Een gebrek aan kennis of (basis)vaardigheden van hoe je jouw geldzaken op orde houdt, kan voor zorgen en problemen zorgen. Vaardigheden zoals budgetteren, sparen, betalingen kunnen doen, administratie op orde kunnen brengen en houden, een begroting/overzicht kunnen maken, netwerk en hulp inschakelen. Dit inzicht benadrukt het belang van financiële educatie als preventief middel om financiële problemen te voorkomen.

### Niet passend uitgavenpatroon

Sommige mensen doen uitgaven die het eigen financiële vermogen overstijgen. Dit kan komen door een gebrek aan overzicht, mentale problematiek, ontkenkend gedrag, groepsgedrag en meer. Dit kan gemakkelijk resulteren in een onhoudbare financiële situatie.

### Hoge schulden

Het beheren en terugbetalen van aanzienlijke schulden kunnen een zware last vormen. De schulden kunnen zijn opgebouwd over tijd, geërfd, of overgenomen van een partner.

### Laag inkomen

Medewerkers met een laag, wisselend of onzeker inkomen zijn bijzonder kwetsbaar voor economische schommelingen, zoals de energiecrisis en inflatie. Terwijl hun noodzakelijke uitgaven omhooggaan, groeit het inkomen niet mee. Ook huishoudens met gemiddeld inkomen kunnen het voelen, omdat zij niet in aanmerking komen voor toeslagen of sociale huur.



### Werknemer

“Ik wil graag zonder geldzorgen leven. Ik hou aan het eind van de maand bijna niks over. Dit wil ik graag anders zien. Ik heb heel mijn leven al mijn geld uitgegeven voordat ik het op mijn rekening had.”

## Aanknopen van het gesprek

### 1. Startpunt bepalen

#### Medewerkers moeten hun eigen financiële problemen leren (h)erkennen om de eerste stap naar hulp te kunnen maken

Het is van belang dat er bij medewerkers bewustzijn wordt gecreëerd over hun financiële problemen. Dit stelt ze in staat om hulp te zoeken en te accepteren, voordat hun situatie verergert. Leidinggevenden horen en zien vaak (te) laat dat er problemen zijn, bijvoorbeeld pas als zij loonbeslag voor de werknemer ontvangen.

Werknemer

#### Het lukt werknemers niet om een beginpunt te vinden

“Ik kon door de bomen het bos niet meer zien. Een beginpunt vinden als de rekeningen zich hoger en hoger opstapelen, dat is ontzettend lastig!” - Werknemer

Wanneer werknemers te maken krijgen met een opeenstapeling van financiële zorgen, kunnen ze het overzicht verliezen. Dit maakt het voor hen moeilijk om hun situatie te herkennen en concreet om hulp te vragen. Waardoor het langer duurt tot hulp op gang komt.

Werknemer

#### Werknemers zien hulp zoeken als laatste redmiddel

“Mijn aanleiding voor een gesprek was de dagelijkse komst van deurwaarders. Ik zei tegen mijn vrouw, ‘We moeten hier iets aan doen, want dit zal ons opvreten.’” - Werknemer

Werknemers neigen ertoe pas hulp in te schakelen wanneer de stress hen overweldigt en ze geen andere uitweg meer zien. Het proces van accepteren dat hulp nodig is, vergt tijd. Dit betekent dat werknemers mogelijk jarenlang worstelen met financiële stress en problemen, voordat ze om hulp vragen. Hulp accepteren is makkelijker dan hulp vragen, hoewel er nog steeds een hoge drempel is om hulp te accepteren.

Werkgever

#### De werkgever heeft moeite om vroegtijdig signalen te herkennen

“Ik kom pas in contact met medewerkers als de situatie escaleert. Dit zie ik bijvoorbeeld bij loonbeslag in combinatie met verzuim. Dat is voor mij een trigger om het gesprek aan te gaan.” - Werkgever

Financiële problemen worden voor de werkgever vaak pas zichtbaar wanneer het te laat is, zoals bij een loonbeslag of verzuim. Dit benadrukt het belang van een proactieve benadering op de werkvloer. Met vroegtijdige herkenning kan hulp geboden worden voordat de situatie verder escaleert.

Hulpmiddelen

- Signaalkaart werkgevers (incl. gesprekshandreiking)
- Workshop herkennen van schulden
- Financiële problemen op de werkvloer
- Financiële zorgen signaleren en het gesprek aangaan
- Geldzorgen de baas



## 2. Besluit tot wel of niet actie ondernemen

### Door normen en waarden (op de werkvloer) te veranderen kunnen we de schaamtecultuur doorbreken

Hoe openlijk iemand over zijn geldzorgen en -problemen praat, wordt beïnvloed door hoe diens omgeving ermee omgaat. De bedrijfscultuur en de cultuur van de woonplaats spelen hierin een grote rol. Wanneer anderen in de naaste omgeving (privé of op werk) openheid tonen, werkt dit motiverend. Het besef dat zij niet de enige zijn, vermindert hun gevoel van schaamte, waardoor ze eerder een gesprek met hun werkgever aangaan.



Werknemer

#### In veel culturen zijn geldzaken privé

“Ik heb een Surinaamse opvoeding, dus ik heb geleerd ‘je hangt de vuile was niet buiten.’”  
- Werknemer

Culturele invloeden voortkomend uit de etnische achtergrond, geloof en/of opvoeding, kunnen ervoor zorgen dat werknemers terughoudendheid voelen in het delen van financiële zorgen op de werkvloer. Zo is het in veel culturen gebruikelijk om financiële kwesties als privé te beschouwen. Dit kan werkgevers ook belemmeren om het gesprek erover te beginnen of ernaar te durven vragen.

Werknemer

#### Werknemers hebben angst voor veroordeling en ontslag

“Voor mij was het niet de vraag ‘kunnen jullie mij helpen?’ maar, ‘kom ik hiermee in de problemen?’” – Werknemer

Werknemers zijn bang voor negatieve reacties als ze (te veel over) hun financiële situatie delen. Sommige werknemers vrezen zelfs dat het delen van hun problemen kan leiden tot ontslag of dat ze verdacht zullen worden van fraude.

Werknemer

#### Mannen hebben meer moeite met hulp vragen

“Mijn vader maakte de situatie moeilijker; hij is wat ouderwets. ‘Je bent toch een man’ zegt hij.”  
– Werknemer

Mannelijke werknemers kunnen het extra moeilijk vinden om openlijk over hun financiële problemen te praten. Dit komt door de culturele en maatschappelijke verwachtingen van een man. Er heerst een beeld van ‘mannelijkheid’. Ze denken dat er van hen wordt verwacht dat ze niet klagen en hun eigen problemen moeten oplossen.

Werkgever

#### Collega's houden ook een oogje in het zeil

“Door de open cultuur hoor je veel. Een werkgever zei tegen mij: ‘je hebt het niet van mij, maar je moet even bij Berend kijken.’ En dan kom ik ‘toevallig’ met een boodschap even langs.”  
- Werkgever

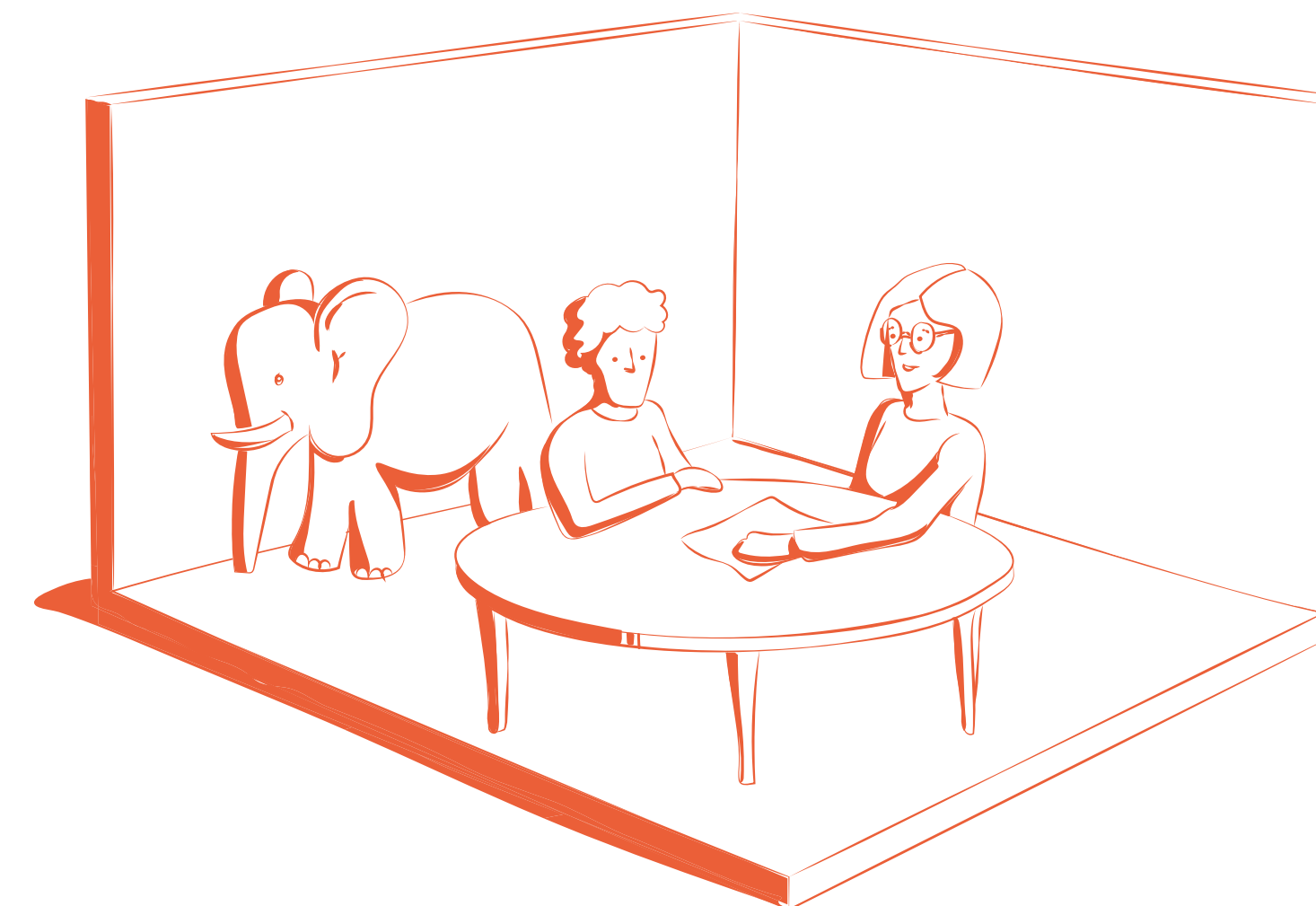
In een open werkcultuur, waarin werknemers ook verantwoordelijkheid nemen voor elkaars welzijn, komen gesprekken over geldproblemen eerder op gang. Dit leidt ertoe dat een werkgever eerder hoort wat zich op de werkvloer afspeelt en daardoor sneller kan handelen.



### 3. Het bespreekbaar maken

#### Het belang van een goede relatie met leidinggevende om lijntje naar hulp kort te houden

Het ontwikkelen van een open relatie tussen leidinggevende en werknemers is van belang om een klimaat te ontwikkelen waarin men zich kwetsbaar durft op te stellen. Wanneer leidinggevend fysiek of sociaal dicht bij hun werknemers staan, zijn zij beter in staat om signalen van problemen op te merken en (direct) op te pakken. Wanneer leidinggevend een goede band hebben met hun team en laten zien dat zij openstaan voor gesprekken over financiële zorgen, voelen werknemers zich eerder op hun gemak om over hun eigen problemen te beginnen of hun zorgen over een collega uit te spreken. Om deze band te ontwikkelen, moeten werkgevers met regelmaat ruimte creëren voor een open gesprek.



Werknemer

#### Onoprechte interesse en focus op werkprestaties ketst werknemers af

“De teamleider vraagt om te vragen, maar ik en collega’s voelen ons niet vertrouwd genoeg om persoonlijke dingen te delen. Het gaat hem vooral over presteren en veel werken.” - Werknemer

Het gebrek aan persoonlijke betrokkenheid van werkgevers richting de werknemers, in de dagelijkse werkzaamheden, zorgt ervoor dat werknemers zich terughoudend opstellen. Dit benadrukt het belang van oprechte empathie en betrokkenheid op de werkplek.

Werkgever

#### Vaste en herhalende gespreksmomenten bieden ruimte om zorgen te delen

“We hebben vaste overlegmomenten. En omdat werknemers dit weten, hoeven ze niet zelf het initiatief te nemen voor het inplannen van een gesprek. Dat verlaagt een drempel.” - Werkgever

Het kan een grote drempel zijn voor werknemers om een afspraak te moeten maken met de leidinggevende of werkgever. Werknemers voelen zich meer aangemoedigd om over hun financiële zorgen te praten als er regelmatige, vooraf ingeplande momenten voor zijn.

Hulpmiddelen

- Dialog (software)
- (Interne) nieuwsbrief over het onderwerp financiële fitheid/ problemen op de werkvloer
- Werkgeversmonitor (ook voor werknemers)

Hulpmiddel

- Financiële gezondheidscheck

Werknemer

#### Het is belangrijk om te weten dat je niet de enige bent

“Ik zou mij schamen als ik de enige was die in de schuldhulp zit of als ik een deurwaarder op de stoep krijg, maar half Nederland krijgt ermee te maken.” - Werknemer

Het besef dat anderen dezelfde financiële zorgen hebben, kan het gevoel van schaamte verminderen. Dit moedigt werknemers aan om eerder (met hun werkgever) te praten over hun financiële situatie. Helaas is praten over geldproblemen vaak nog een taboe.

Hulpmiddel

- Training voor praten over financiële problemen (incl. rollenspel)

Werkgever

#### Informeel en fysieke aanwezigheid van de werkgever geeft de werknemer ruimte om in gesprek te gaan

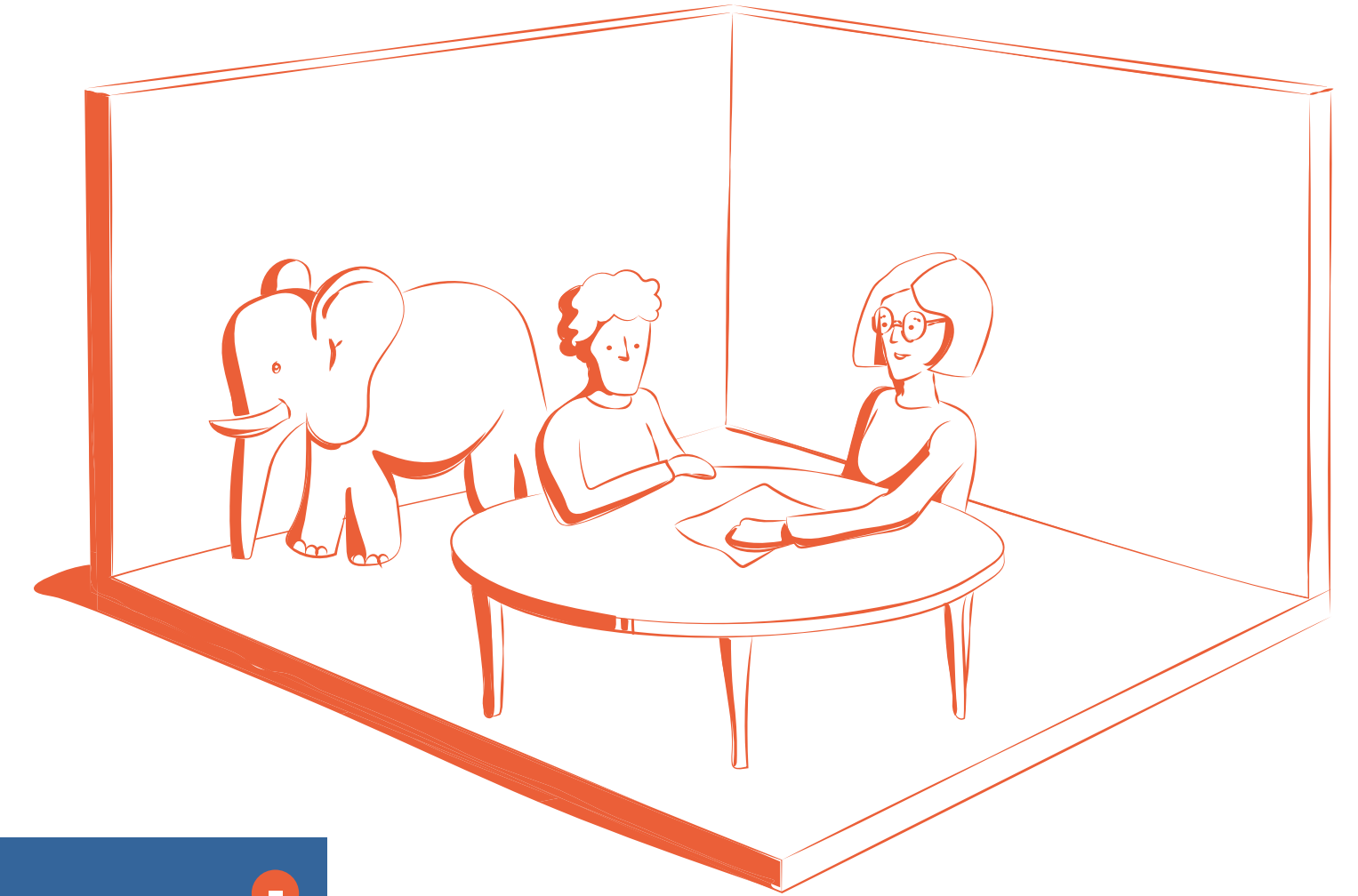
“Houd het laagdrempelig. Het is makkelijk om even door het pand te lopen je gezicht te laten zien en iemand direct aan te spreken.” - Werkgever

Fysieke aanwezigheid van werkgevers op de werkvloer vergroot de toegankelijkheid. Via informeel contact is het voor werknemers eenvoudiger om een gesprek aan te knopen. Daarnaast geeft dit werkgevers de mogelijkheid om eventuele problemen te signaleren.

## 4. Goede gespreksvoering

### Hoe je als leidinggevende objectief en professioneel kunt blijven tijdens (of in voorbereiding op) een gesprek

Uit de interviews blijkt dat leidinggevendenden het moeilijk vinden om objectief te blijven wanneer ze iemand met schuldproblemen helpen. Een groot gedeelte erkent dit van zichzelf. Dit is tweeledig, aan de ene kant kunnen ze iemand veroordelen om diens gedrag of waarden. Aan de andere kant kan een emotioneel geladen situatie ervoor zorgen dat ze buiten hun boekje willen treden. De hulpmiddelen die leidinggevendenden nu inzetten om zichzelf te helpen bij de gespreksvoering, zijn het bepalen van duidelijke grenzen en richtlijnen die gelden voor het gehele bedrijf en/of het betrekken van een tweede persoon om objectiviteit te waarborgen.



Werkgever

#### Werkgevers moeten gepaste professionele grenzen stellen

“Ik heb niet alleen verantwoordelijkheid naar de persoon voor mij, maar naar het hele personeelsbestand. En moet hen gelijkwaardig behandelen.”  
- Werkgever

Werkgevers kunnen terughoudend zijn om hulp te bieden uit vrees voor het overschrijden van professionele grenzen en het verliezen van sturing over de werknemer. Het kan moeilijk zijn voor een werkgever om vast te stellen wat een gepaste grens is.

Hulpmiddel

- Nibud gesprekshandreikingen

Werkgever

#### Het is een uitdaging om zonder oordeel te luisteren

“Ik merk wel hoe ingewikkeld het is dat je eigen persoonlijkheid erbij zit. Je vindt overal wat van.” – Werkgever

Werkgevers hebben moeite met oordeelvrij luisteren tijdens gesprekken over financiële problemen. Zeker als zij de werknemer kennen en zij het niet eens zijn met de keuzes of aanpak van de werknemer. Hun eigen persoonlijkheid en (voor) oordelen kunnen in de weg staan om neutraal te luisteren naar de werknemer.

Hulpmiddelen

- Gesprekshandreiking
- Training Psychische diversiteit het gesprek voor managers en leidinggevendenden en HR medewerkers

Werkgever

#### Werkgevers vinden het moeilijk om zich niet mee te laten slepen door emoties

“Soms zijn de verhalen zo heftig, ik denk ‘kom op ik ben een professional’ maar het is heel lastig om met een gesloten gezicht dat gesprek aan te gaan.”  
- Werkgever

Werkgevers kunnen zich laten meeslepen door emoties tijdens gesprekken met werknemers waarin heftige problemen of zorgen worden gedeeld. Dit kan het risico met zich meebrengen dat werkgevers meer willen helpen dan mogelijk is vanuit hun rol of organisatie.

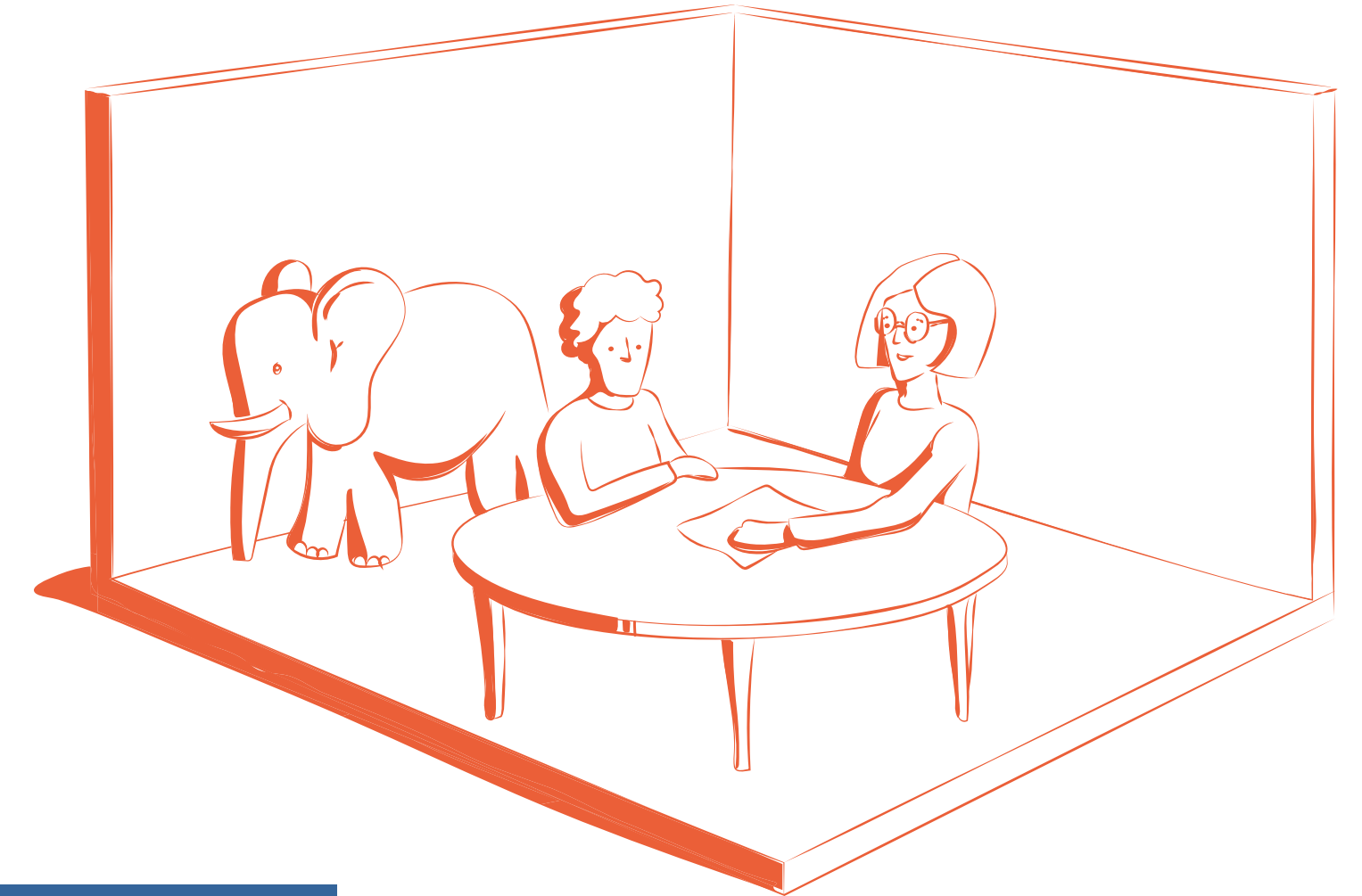
Hulpmiddel

- Motiverende gespreksvoering

## 5. Een inhoudelijk gesprek

### Hoe je als leidinggevende financiële problemen van werknemers kunt benaderen met een holistische blik en hen maatwerk kunt leveren

Werknemers kloppen vaak aan met een voorstel of oplossing in gedachten. Daardoor gaan gesprekken vaak snel over geld en of de oplossing wel of niet mogelijk is; bijvoorbeeld loonsverhoging, meer werken of de afbetaling van schulden. Er wordt daardoor niet gekeken naar de achterliggende oorzaak van het probleem. Alleen financiële hulp blijkt echter vaak onvoldoende. Lastig hierbij is dat elke situatie anders is en om een andere benadering vraagt. Leidinggevendenden hebben vaak niet de juiste handvatten en positie om de benodigde diepgang in een gesprek te bereiken.



Werkgever

#### Het gesprek gaat te snel over praktische bezwaren en mogelijkheden

“Als ik vraag ‘Kan ik je ergens mee helpen?’ is het lastig dat het vaak meteen over geld gaat.”  
– Werkgever

Wanneer een werknemer een concrete vraag stelt, bijvoorbeeld ‘mag ik loonsverhoging?’ wordt de focus op praktische zaken of bezwaren gelegd, en niet op de achterliggende oorzaken. Dit kan het vinden van de meest effectieve ondersteuning belemmeren.

Werkgever

#### Het is moeilijk voor werkgevers om te sturen op genoeg diepgang

“Je kan best een sociaal mens zijn, maar dat betekent niet dat je goed in gesprek voeren bent.”  
– Werkgever

Een goed gesprek voeren is een vak apart. Het ontbreekt werkgevers aan de juiste gespreksvaardigheden bij het voeren van zo’n gevoelig gesprek. Ze geven aan het lastig te vinden om de juiste diepgang te bereiken.

Hulpmiddel

- Een goed gesprek

Werkgever

#### De werkgever is afhankelijk van wat de werknemer wil delen

“Het is geen leuk gesprek als je iemand wilt helpen en die slaat dicht en wordt boos.”  
– Werkgever

Als werkgever ben je afhankelijk van wat een werknemer bereid is te delen. Je kan zorgen voor een omgeving en cultuur die open communicatie faciliteren, maar het erkennen en delen van problemen ligt bij de werknemer zelf. In gevallen waarin de werkgever problemen signaleert, kan het zijn dat de werknemer deze nog niet erkent, wat effectieve hulpverlening kan belemmeren.

Hulpmiddel

- Workshop ‘Gespreksvoering bij personeel met schulden’

## 6. Aanbod kunnen aanbieden

### Leidinggevenden moeten inzicht hebben in welke hulp ze kunnen aanbieden

Leidinggevenden geven aan dat ze meer willen doen om de financiële situatie van medewerkers te verbeteren maar niet altijd weten hoe. Zowel leidinggevenden als medewerkers zijn niet voldoende op de hoogte van bestaande hulpmiddelen. Hoewel ze verschillende manieren hebben om medewerkers financieel sterker te maken, kan het een uitdaging zijn voor leidinggevenden om verder te kijken dan traditionele opties zoals loonsverhoging of het verhogen van het aantal werkuren.

Werkgever

#### De werkgever draagt de risico's van het advies en kan daarom bang zijn om fouten te maken

“Ik heb daar een advies gegeven en achteraf denk ik dat ik dat niet had willen doen. Als het mis was gegaan, had ze nog verder in de schulden kunnen komen. Het moet iemand zijn die er echt kennis over heeft die advies geeft.” – Werkgever

Werkgevers kunnen terughoudend zijn in het geven van advies door angst om schadelijke fouten te maken. Dit legt een nadruk op de behoefte aan professionele en onafhankelijke hulpverlening bij financiële problemen op de werkvloer.

Werkgever

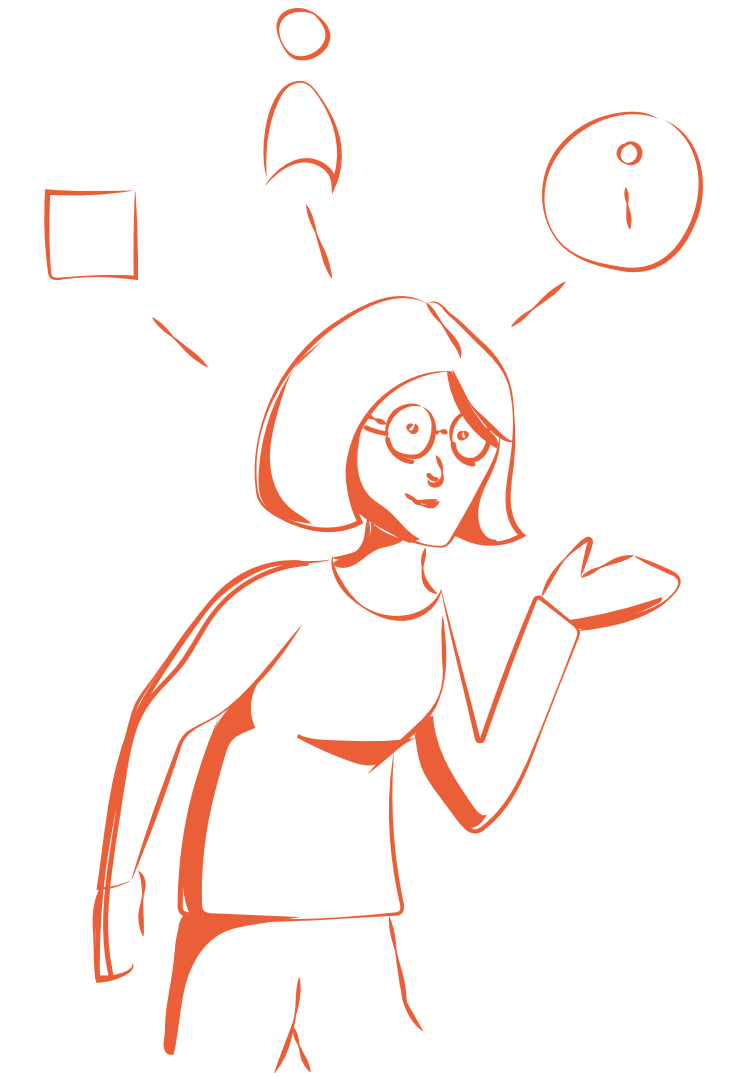
#### Werkgever is vaak niet bekend met mogelijkheden in de breedste zin van het woord

“We wilden collega's helpen zonder direct heel veel geld te geven.” – Werkgever

Het kan een uitdaging zijn om verder te kijken dan traditionele opties zoals het geven van een voorschot of het verhogen van het aantal werkuren. Veel bedrijven kunnen of willen niet direct geld geven, en werkgevers weten vaak niet welke opties dan overblijven binnen en buiten het bedrijf.

Hulpmiddelen

- Handleiding voor het opstellen van bedrijfsbeleid voor financiële problemen onder werknemers
- Infographic 'Feedbackcultuur in Nederlandse organisaties'
- Kostenscan Personeel met schulden
- Geldzorgen de baas



Werknemer

#### Werknemers in contact (brengen) met experts

Het is voor zowel werknemer als leidinggevende prettig om met iemand te kunnen praten die kennis heeft van de problematiek en de hulpmogelijkheden die geboden kunnen worden.

Werknemers komen soms in grote financiële problemen, omdat het vinden van de juiste hulp te lang duurt. Voor hen is het prettig als zij met iemand kunnen praten die hen direct kan helpen en die zich niet in hun dagelijkse werkomgeving bevindt.

## 7. Passende hulp ontvangen

### Hoe bedrijven de zelfredzaamheid van werknemers kunnen vergroten door een holistische aanpak

Persoonlijke coaching voorkomt terugval. Medewerkers geven aan dat zij behoefte hebben aan praktische ondersteuning en willen leren hoe ze financiële problemen kunnen voorkomen. Ook leidinggevenden zien hier het belang van in, omdat zij hun medewerkers daarmee weerbaarder kunnen maken. Een grote drempel is dat het hen aan inzicht ontbreekt wat betreft doorverwijsmogelijkheden.

Werknemer



#### De werknemer heeft behoefte aan autonomie

“Ik ben niet heel makkelijk met hulp krijgen van anderen. Ik wil zelf controle hebben.” - Werknemer

Mensen hebben behoefte aan autonomie. Voor werknemers betekent dit behoefte aan keuzevrijheid. Wanneer zij hiervoor geen ruimte krijgen en geen inspraak hebben in de te ontvangen hulp, kunnen ze in de weerstand schieten. Goedbedoelde hulp kan worden geïnterpreteerd als inmenging in hun privéleven.

Hulpmiddelen

- Zelfjeschuldenregelen.nl
- Psion (fysieke afspraak met psychologen)
- Open-up
- Sociaal fonds
- Budgetcoaches
- (Incompany) trainingen: bijvoorbeeld de training ‘Ik kom uit!’
- Workshop ‘Rondkomen na pensionering’

Werkgever



#### Weinig werknemers komen naar workshops over geld

“We boden een cursus ‘financieel inzicht’ aan. Maar we zagen dat juist de mensen die we wilden bereiken niet kwamen opdagen. Waarom weten we niet.” – Werkgever

Bedrijven kunnen tegen het probleem aanlopen dat de werknemers die ze proberen te helpen, niet deelnemen aan de aangeboden hulpprogramma's, zoals een cursus ‘financieel inzicht’. Wanneer medewerkers de hulp niet accepteren of wanneer de leidinggevende bij medewerkers onvoldoende inzet ziet om de problemen op te lossen, kan dat weerstand veroorzaken.

Werkgever



#### De werkgever kan het accepteren van hulp niet afdwingen

“Ze krijgen een coach en die geeft hun opdrachten mee. Maar als ze die niet doen, ja, dan houdt het voor mij op. Ik houd ze dan een spiegel voor. Ik laat zien wat het met ons als organisatie doet. Wij betalen die coach en deurwaarders. Ze zien niet dat hun probleem ons probleem wordt.” - Werkgever

Er kan weerstand ontstaan wanneer de hulp die de werkgever biedt niet wordt geaccepteerd of er onvoldoende inzet is vanuit de werknemer. Deze weerstand, geboren uit de investering van tijd, energie en middelen, kan leiden tot een verminderde bereidheid om toekomstige hulp te bieden.



# Algemene inzichten

Niet alle inzichten vallen specifiek onder één sleutelmoment. Er zijn ook overkoepelende inzichten. Deze worden hier verder toegelicht.

## **Personeelstekort**

Door het tekort op de arbeidsmarkt kunnen werknemers meer vragen en moet de werkgever meer bieden om hen vast te houden. Anders zoeken ze elders naar betere arbeidsvoorwaarden.

## **Er is (geen) budget of (geen) beleid voor**

Er kunnen in verschillende sectoren en bedrijven (grote) verschillen zijn in beschikbare financiële middelen om hulp te kunnen bieden. Een te klein budget is motivatie voor leidinggevende of werkgever om niet mee te denken met de zorgen. Omdat ze 'niks' kunnen bieden; er is geen geld.

## **Hulp van naasten (accepteren)**

Familie en vrienden kunnen bij financiële problemen steun bieden: zowel in geld als advies. Er kunnen echter ook belemmeringen zijn om openlijk met elkaar te praten, zoals het sociale stigma of persoonlijke overwegingen.

## **Stel richtlijnen op voor het voeren van 'een goed gesprek'**

Denk aan locatie, tone of voice, aangeven duidelijk proces, een doel formuleren, je gelijkwaardig opstellen, luisteren.

# Interventie

## Ideerichtingen

Vanuit de klantreis ontwikkelden we ideeën die werkgevers en werknemers helpen het gesprek aan te gaan over lastige onderwerpen, ingrijpende levensgebeurtenissen en de consequenties daarvan. Daarbij zijn we expliciet ingegaan op het feit dat vooroordelen belemmerend werken en dat empathische gespreksvoering een must is.

De ideeërictingen varieerden van een rondreizende theatervoorstelling en een online platform voor ervaringsverhalen tot gesprekskaarten over geldzaken. Deze ideeërictingen zijn getoetst met de eerder gesproken groep werkgevers en werknemers én met nieuwe werkgevers en werknemers.

## Toetsgesprekken

De toetsgesprekken met werknemers en werkgevers laten zien dat er behoefte is aan praktische handvatten om in gesprek te gaan over geldzaken. Tegelijkertijd is de zichtbaarheid van het onderwerp op de werkvloer ook belangrijk, zodat je als werknemer weet dat je ook met dat soort zaken kunt aankloppen bij je werkgever. Daarvoor is het belangrijk dat de werkgever zich bewust is van de

noodzaak om werknemers te helpen en dat zowel werkgever als werknemer bekend is met de doorverwijsmogelijkheden. Dit zijn de bouwstenen (pijlers) om het gesprek over geldzaken op de werkvloer te normaliseren. De pijlers bieden inzicht in de verschillende oplossingsmogelijkheden, er bestaat niet één oplossing.

## Pijlers:

- > Als werkgever laten zien dat het onderwerp financiële gezondheid van werknemers belangrijk voor je is.
- > Bewustwording bij werkgevers dat ze hun werknemers moeten helpen om het gesprek aan te gaan en zelf de signalen leren herkennen.
- > Werknemers en werkgevers handvatten geven om in gesprek te gaan over financiële gezondheid.
- > Zorgen dat werkgevers en leidinggevende weten waar ze naar moeten doorverwijzen en dat werknemers weten wat hun werkgever kan doen.



## Ontwerppijlers

## Ontwerp

Binnen dit project is er één richting uitgewerkt tot een inzetbare oplossing: de kaartenset AanKaarten. De klantreis en pijlers bieden een startpunt om ook andere ideeën te ontwikkelen om het gesprek over geldzaken op de werkvloer te normaliseren.

# AanKaarten – in gesprek over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen



Gedrukte variant AanKaarten.

Bestaat uit een waaier met kaarten en een notiteblok met checklisten per levensgebeurtenis, voor aantekeningen tijdens het gesprek.



Online variant van AanKaarten.

Beschikbaar voor online omgevingen van werkgevers.



## AanKaarten – in gesprek over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen

### Hoe werkt de AanKaartenset

Ingrijpende levensgebeurtenissen zoals een echtscheiding of ziekte hebben impact op je privéleven én op je werk. Als gevolg daarvan kun je te maken krijgen met geldzorgen, stress en verzuim. Dat wil je op je werk bespreekbaar maken, maar hoe begin je? De praktische kaartenset helpt je hierbij.

Het doel van de kaartenset is dat er op de werkvloer wordt gesproken over geld. De kaartenset laat life-events vanuit het perspectief van de werkgever én de werknemer zien. Op deze manier worden beide in de gelegenheid gesteld het perspectief van de ander te onderzoeken. Zo ontstaat er fundament voor een gesprek over het life-event.

### Voor wie

De AanKaartenset helpt werkgevers en werknemers bij het aangaan en voeren van een gesprek over de financiële gevolgen van een levensgebeurtenis. De gesprekskaarten laten beide perspectieven zien, het perspectief vanuit de werkgever en vanuit de werknemer. De kaarten helpen je daarom ook om je tijdens het gesprek te verplaatsen in de ander.

De AanKaartenset bestaat uit 9 kaarten, 7 levensgebeurtenissen, die invloed hebben op geldzaken van mensen. Het gaat hierbij om de volgende levensgebeurtenissen:

- > Trouwen en samenwonen
- > Veranderingen in werk
- > Kind krijgen
- > Uit elkaar gaan
- > Ziek worden
- > Overlijden van een naaste
- > Veranderingen pensioen

De brede insteek van levensgebeurtenissen zorgt voor een laagdrempelig aanknopingspunt voor een gesprek. Niet direct over geld, maar over wat er allemaal geregeld moet worden. Geldzaken zijn daar uiteraard een onderdeel van. Ook is er een gesprekskaart met tips voor een gesprek met je werknemer of werkgever. En een kaart die laat zien waar je terecht kunt voor hulp.

### Hoe te gebruiken

De kaarten kunnen zowel online als geprint worden ingezet. Online betekent dat de kaarten zijn opgenomen in de digitale omgeving van de werkgever. Hierdoor kunnen de werkgever en werknemer laagdrempelig onderzoeken wat er geregeld kan of moet worden bij de betreffende levensgebeurtenis. De kaarten zijn zowel goed inzetbaar ter voorbereiding op een gesprek als praktisch in te zetten tijdens een gesprek.

Door de kaarten te printen is er tijdens het gesprek een manier om aantekeningen te maken en zo een checklist op te stellen. Werkgever en werknemer weten zo beiden welke acties moeten worden ondernomen.

### **Auteurs**

Annette Groen - Nibud

Sanne Lamers - Nibud

Nouschka Veerman - Nibud

Marion Weijers - Nibud

Pauline Mulder - Sammen

Sanne Kistemaker - Muzus

Mies Loogman - Muzus

Dit zijn de resultaten van het onderzoek 'Fijn dat je het vraagt' uitgevoerd door Nibud, Sammen en Muzus en mogelijk gemaakt door Instituut Gak.

Nieuwsgierig geworden? Meer weten?

[info@nibud.nl](mailto:info@nibud.nl)

[www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

[www.sammen.nl](http://www.sammen.nl)

[www.muzus.nl](http://www.muzus.nl)

