

# Hoe lost u een ruzie over geld op?

09-3-2018

Hoe leuk ondernemen ook is, er doen zich altijd situaties voor waar u niet op zit te wachten. De meeste geschillen ontstaan over geld. Dit kan voorkomen met een niet betalende klant of bij een medewerker / compagnon. Een uitblijvende betaling is niet fijn en zorgt bovendien voor de nodige stress. Daarom is het belangrijk te weten hoe u moet handelen om een ruzie over geld op te lossen. Hoe pakt u dit slim en verantwoord aan? Wij geven u voor de verschillende scenario's enkele tips.

## Ruzie met medewerker over geld

Het kan zijn dat een medewerker naar u komt met de vraag of hij tijdelijk wat geld mag lenen van het bedrijf. Hij kan dit nodig hebben voor zijn privésituatie of voor een investering. Als de relatie met de medewerker goed is en de onderneming heeft vertrouwen in de aflossing dan komt deze financieringsvorm regelmatig voor. Het gaat echter vaak mis als een medewerker niet meer tijdig gaat aflossen en er ruzie ontstaat. Maak daarom duidelijke voorwaarden omtrent het aflossen van de lening en maak ook vooraf een plan wat te doen als de aflossing niet lukt.

Een andere veel voorkomende reden voor ruzie is diefstal en fraude van een medewerker. Een medewerker kan onterecht declaraties indienen of foute urenbriefjes invullen. Als u een medewerker kunt betrappen op het overtreden van de bedrijfsregels, dan is dit vaak een geldige reden voor ontslag op staande voet. Laat u echter wel goed informeren door een jurist of dit ook in uw situatie het geval is.

## Ruzie met een klant over geld

Ondanks uw zorgvuldigheid in het ondernemen, zoals klanten groeperen en duidelijke afspraken met sales, kan er een situatie over geld ontstaan die u niet heeft voorzien. Het is belangrijk om een protocol, een duidelijke klachten- en geschillenprotocol, op te stellen die u vertelt hoe te handelen. Misschien is een klant ontevreden over een dienst of product die is geleverd en wil daarover zijn of haar onvrede uiten. Zorg dat hier ruimte voor is en neem een klacht te allen tijde serieus.

Stel ook uw personeel en collega's van dit protocol op de hoogte. Met het protocol kunt u bijvoorbeeld verwijzen naar een onafhankelijke klachtencommissie. Enkele praktische tips:

- Blijf altijd in gesprek met de klant
- Attendeer de klant op de algemene voorwaarden
- Documenteer alle gesprekken en afspraken
- Zorg voor eenduidige communicatie
- Stop tijdelijk de levering aan de klant tot het is opgelost

## Ga het gesprek aan

Geldkwesties liggen gevoelig en daarom is het belangrijk dit zorgvuldig aan te pakken. Nodig een relatie uit als deze een klacht heeft over uw dienstverlening of producten. Ga om de tafel zitten en probeer tot een oplossing te komen. Eventueel kan dit onder professionele begeleiding zoals een mediator. Zet een stap in de richting van uw klant en doe bijvoorbeeld een voorstel. Daardoor voelt een relatie zich serieus genomen en komt u hoogstwaarschijnlijk sneller tot een oplossing.

## Schakel een incassobureau in

Verder is het belangrijk dat er een duidelijke procedure aanwezig is binnen uw bedrijf omtrent uitblijvende betalingen, juist ook als een klant geen klachten heeft. Heeft u alle bovenstaande stappen doorlopen en blijft een betaling uit? Schakel dan een incassobureau in.

Twijfel daar niet over, want daarmee ontkracht u uw identiteit als ondernemer. Een overeenkomst moet serieus worden genomen en dus mag een betaling niet uitblijven. Zeker niet als er bepaalde afspraken zijn gemaakt en diensten zijn geleverd. Dien uw openstaande factuur direct online in!