

# Help, mijn klant betaalt niet!

Als overheden en bedrijven hun rekeningen op tijd zouden betalen, zou dat op jaarbasis de kaspositie van het bedrijfsleven met vijftien miljard euro verbeteren en zou een kwart van de faillissementen voorkomen worden.

TEKST NICO VAN DIJK

Incassobureau Intrum Justitia becijferde dit voorjaar dat Nederlandse bedrijven in 2009 tien miljard euro moesten afschrijven op oninbare vorderingen aan andere bedrijven en overheden. Dat is bijna net zoveel als de totale hypotheek-renteaftrek in Nederland. Het duurde gemiddeld 40,7 dagen, een dag langer dan in 2008, voordat facturen betaald werden. Lichtpuntje is wel dat meer rekeningen binnen de gangbare termijn van dertig dagen betaald werden. Traag betalende bedrijven kosten ook de samenleving enorm veel geld. Marcel van Es, directeur van Intrum Justitia Nederland, schat dat een kwart van de 10.289 faillissementen uit 2009 werd veroorzaakt door wanbetalende debiteuren. Gemiddeld kost een faillissement de samenleving vier ton.

## "Veel ondernemers zijn zich onvoldoende bewust van de risico's van slechte debiteuren"

### SOEPELERE BETALINGSTERMIJN

Traag of te laat betalen heeft een domino-effect. Een bedrijf dat moet wachten op zijn geld gaat vaak zelf zijn leveranciers ook later betalen, puur uit gebrek aan liquiditeit. Opvallend genoeg zet de verslechterende van het betalingsgedrag inmiddels niet meer door, zo blijkt uit de Credit Management Trendmeter die OnGuard, leverancier van credit management software, in juni presenteerde. Volgens het onderzoek betaalt dertig procent van de klanten niet binnen de gestelde termijn. Dat die verslechterende niet verder is doorgezet komt mogelijk doordat creditmanagers zelf de betalingstermijn versoepeld hebben. Klanten krijgen nu drie dagen langer de tijd om te betalen dan anderhalf jaar geleden. Niettemin denkt veertig procent van de creditmanagers dat het betalingsgedrag verder zal verslechteren. De bouwsector heeft volgens het onderzoek bij de creditmanagers de slechtste reputatie als het gaat om tijdig betalen.

### ONLINE MELDPUNT

Gemeenten en provincies, die als overheid het goede voorbeeld zouden moeten geven, waren in 2009 goed voor tien procent van de openstaande rekeningen. Premier Balkenende deed eind 2008 een oproep aan gemeenten en provincies



om het bedrijfsleven door de crisis te helpen door sneller te betalen. Dit had een bescheiden succes; bedrijven die zaken deden met overheden moesten in 2008 93 dagen op hun geld wachten, in 2009 was dat nog 'slechts' vijftig dagen. Maar dat is nog altijd flink meer dan de wettelijke betalingstermijn van dertig dagen. Om overheden tot een beter gedrag aan te zetten heeft MKB-Nederland eind 2009 het online-meldpunt Snellerbetalen.nl geopend. Hier kunnen ondernemers klagen over laks betalende overheden. Op die site staat ook een lijst met het betaalde bedrag van circa 170 van de 430 gemeenten. Van de ontbrekende gemeenten is het betalingsgedrag niet bekend. De omvang van een gemeente blijkt niets te zeggen over het betalingsgedrag. "We hadden vooraf verwacht dat met name grotere gemeenten traag zouden zijn met betalen, maar dat blijkt best mee te vallen", aldus MKB-secretaris Rob Wolthuis. Hij hoopt dat via dit soort "naming and shaming" gemeenten hun gedrag zullen verbeteren.

### TIPS

Alle experts zijn het over twee zaken eens: veel ondernemers zijn zich onvoldoende bewust van de risico's van slechte debiteuren. Zij kunnen er zelf veel aan doen om problemen met slecht betalende klanten te voorkomen. Daarom wat tips:

- Goed debiteurenbeheer begint met een goede inbedding in de eigen bedrijfsvoering. Wie is er verantwoordelijk voor? Hoe ziet het proces van debiteurenbewaking eruit? Bedenk dat je voor sommige klanten strenger moet zijn dan voor andere.

- Stel duidelijke algemene voorwaarden op met een heldere betalingstermijn en een eigendomsvoorbehoud.
- Leer je klant kennen. Check bij de Kamer van Koophandel (of een bedrijf voor handelsinformatie) of een klant niet toevallig failliet is gegaan, hoe de jaarrekening eruit ziet, wie tekenbevoegd is en hoe kredietwaardig je klant is, zo adviseert Mireille Muller van de Kamer van Koophandel.
- Leg afspraken over betalingstermijnen vast en laat klanten er voor tekenen.
- Bel na of je klant tevreden is. Dat voorkomt later gezeur over de factuur.
- Stuur de factuur na levering direct de deur uit.
- Wordt er niet op tijd betaald? Kom dan direct in actie. Bel na, bel nog een keer na of laat iemand dat voor je doen als je zelf geen tijd hebt.
- Afhankelijk van de reactie van de klant bepaal je je vervolgstappen. Direct aanmanen kan ertoe leiden dat je deze klant verliest. Pas als hij volgens zijn eigen betalingstermijn ook niet betaalt, wordt het tijd voor verdere actie.
- Zet niet boven de brief "eerste herinnering". Er zijn namelijk debiteuren die rustig afwachten tot de tweede komt. In de praktijk blijkt dat wie het hardst piept, het eerst betaald wordt, weet financieel expert Pim van der Marel.

De Kamer van Koophandel heeft op haar website onder het kopje 'ondernemen in zwaar weer' een stappenplan staan met adviezen om wanbetaling te voorkomen.

# Nieuwe rol voor credit management

Achteraf zeuren over openstaande facturen? Hopeloos ouderwets. Modern credit management betekent ook dat bedrijven de betalingsmoraal van klanten op voorhand beoordelen.

TEKST HUGO SCHRAMEYER

Veel bedrijven zitten nog altijd gevangen in het keurslijf van magere economische tijden. En dat vindt ook zijn weerslag op de relatie met de klant. De betalingsmoraal is zienderogen verslechterd. Betalingstermijnen van 60 dagen zijn geen uitzondering meer, zelfs termijnen van 120 dagen komen voor. Maar wat te doen met trage betalers? In deze slappe economische periode is het aan de kant zetten van zulke klanten misschien een brug te ver. Nieuwe credit managementoplossingen blijken een belangrijke kapstok om deze impasse in de klantrelatie te verbeteren. Credit managementspecialist Erwin Witte vindt de aanpak om uitsluitend aanmaningen versturen op basis van openstaande facturen eigenlijk een achterhaalde methode. Want wie alleen aanmaningen verstuurt, loopt ook de kans dat de alarmbellen pas gaan rinkelen als het al te laat is. De klant wil bijvoorbeeld de rekeningen niet betalen omdat die ontvreden is over de geleverde prestatie. Of, nog erger, de klant dreigt op een haar na failliet te gaan.

## "Credit Management is uit de kelder gekomen"

"Wat bedrijven moeten doen", zegt Witte, "is de klant op voorhand indelen op zijn betalingsmoraal. En daar kunnen ze ook een bepaalde benadering in het debiteurenproces aan vastknopen. Het valt te overwegen een grote opdrachtgever persoonlijk te bezoeken en een langere betalings-termijn te gunnen. Daar zijn hogere kosten mee gemoeid, maar dat leidt ook tot minder rework. Bovendien leidt deze commerciële aanpak tot meer sympathie bij de klant en een grotere kans om opdrachten binnen te halen."

### ONDERBUIKGEVOEL

De beoordeling die daarmee gemoeid gaat, is tegenwoordig geen kwestie meer van onderbuik-gevoel, maar wordt gebaseerd op een ragnijne



credit managementsystematiek. Op basis van uitgedokte modellen is de order-to-cash-cyclus aanmerkelijk te versnellen. Oftewel: iedere klant krijgt een op maat gesneden betalingsstructuur voorgeschoteld. Bovendien zijn daar aanzienlijk lagere operationele kosten mee gemoeid in vergelijking met het traditionele systeem van rekeningen en aanmaningen versturen. "Credit management is uit de kelder gekomen. Bedrijven beseffen ten volle dat deze benadering de betalingsmoraal verbetert en de klanttevredenheid vergroot. Om deze koers te varen, dient echter wel geïnvesteerd te worden in specifieke credit managementsoftware. Aanbieders van deze oplossingen hebben echter een gemakkelijk verhaal te vertellen: de investeringen zijn snel terugverdiend, mede omdat de oplossingen ook in abonnementsvormen worden aangeboden." De kern van de huidige credit managementaanpak bestaat in feite uit een inzichtelijk en beheersbaar debiteurenbeleid. Op elk moment in de order-to-cash-cyclus wordt beoordeeld op welke wijze de debiteur het beste benaderd kan worden.

En ook: door wie. Een klacht hoeft immers niet altijd per se op het bordje van de salesafdeling terecht te komen; het kan logisch zijn om deze door te sluisen naar de productieafdeling bijvoorbeeld, of naar het algemeen management.

### AFSCHRIJVEN

Een klant die zijn verplichtingen niet kan nakomen, zal Arjen van Ruiten, directeur van een ICT-bedrijf, niet plompverloren afschrijven. Hij is voorstander van het zogenaamde customer intimacy-model. "Een van mijn klanten heeft een transportbedrijf, een sector waar nu geen dikke boterham wordt verdiend. Mijn klant heeft dat eerlijk aangegeven. Die zegt: ik wil graag met je zaken doen, maar ik kan niet op korte termijn aan alle betalingsverplichtingen voldoen. Geen probleem. In nauw overleg wordt gekeken welke deelfacturen het bedrijf wel kan betalen. Dat is de meest optimale vorm van credit management. Ik mag die relatie nog steeds tot mijn klantenbestand rekenen, de debiteur wil op termijn alle verplichtingen voldoen."

## Even bellen met Arjen van Ruiten

### Een klant die niet betaalt, moet je toch afschrijven?

Een vriend van mij heeft een drukkerij. Hij had kant-en-klaar drukwerk liggen voor een klant die bijna failliet ging en zijn rekening niet kon betalen. Toch vond die vriend van mij het zonde om het drukwerk te vernietigen. Dus heeft hij besloten om het drukwerk alsnog bij die klant neer te zetten, ook al kreeg die zijn factuur niet betaald. Nu dat bedrijf een doorstart maakt, doen beide partijen weer zaken met elkaar. Dus het antwoord op je vraag ligt niet zo zwart/wit.

### Iedereen wil toch graag beloofd worden voor zijn inspanningen?

Ik denk dat bedrijven vooral gebaat zijn bij een lange termijnrelatie. Als een klant in de betalingsproblemen komt, moet je kijken welke oplossingen er bestaan.

### Wie zegt dat klanten eerlijk zijn over hun financiële positie?

Open en eerlijke klanten moet een bedrijf ook verdienen. Oneerlijke klanten horen niet bij dit bedrijf.

### Moet je klanten aansporen om duidelijk te zijn als ze hun verplichtingen niet kunnen nakomen?

Customer intimacy betekent ook dat klanten die het even moeilijk hebben, tijdig aan de belt trekken. Dat bespaart een hoop ellende voor beide partijen.

 **Creditmanagement slimmer geregeld?**  
Vergroot uw zakelijk succes door integratie in alle bedrijfsprocessen  
DWI Systems BV - T 0348-413027 - www.dwisystems.com

**Creditmanagement proces: efficiënt door automatisering**  
Een goed verloopend creditmanagement proces is van levensbelang voor elk bedrijf. U wilt altijd direct inzicht in de toestand van uw debiteurenportefeuille.

Slimme automatisering van dit belangrijke bedrijfsproces is noodzakelijk. Resultaat is meer grip op uw vorderingen, verlaging van de foutkosten en verlaging van (rente)kosten.

U kunt dit doel bereiken met de software van DWI Systems. Alle informatie is vanuit alle invalshoeken te benaderen. Vanuit de relatie-cockpit hebt u in één oogopslag alle gerelateerde informatie in beeld.

[www.dwisystems.com/creditmanagement](http://www.dwisystems.com/creditmanagement)

**Volledige integratie met uw bedrijfsprocessen**  
Onze krachtige Relate-ID \* Business Software bedrijfssoftware oplossing gaat nog een stap verder. Creditmanagement is geen geïsoleerd eiland, maar speelt als geïntegreerd onderdeel een belangrijke rol in al uw bedrijfsprocessen.

[www.dwisystems.com/relate-id](http://www.dwisystems.com/relate-id)  
**Geïntegreerd creditmanagement: uw bedrijf kan niet zonder**  
Door modulaire opbouw is een precies op uw bedrijf afgestemde software oplossing leverbaar, die kan meegroeien in de toekomst. Efficiënt creditmanagement, ingebed in alle bedrijfsprocessen: uw bedrijf kan niet zonder. Profiteer daarom vandaag nog van de kracht van onze oplossingen.



## DOUBLE PAID levert geld op! Het druppelt weer binnen.

U leest het goed. Double Paid levert geld op.

Zonder dat u het merkt, staat uw geld dubbel op de bankrekening van uw leverancier.

Door middel van gespecialiseerde technieken controleren wij uw administratie op onverschuldigde betalingen. Na deze analyse zorgen wij ervoor dat het geld weer terug op uw rekening komt.

Wanneer alle bedragen zijn bijgeschreven, identificeert Double Paid de oorzaken voor



het ontstaan van uw onverschuldigde betalingen en geeft klantspecifiek advies inzake verbeteringen.

Een onderzoek van Double Paid betekent voor u:

- Verbetering liquiditeit
- Kwaliteitsmetingen administratie
- Rapportage ter opschoning van uw leveranciersbestand

Veel organisaties gingen u voor, van middelgrote bedrijven tot multinationals.

West 39 - 1633 JC Avenhorn - Telefoon 0229-541777  
[www.doublepaid.nl](http://www.doublepaid.nl) - [info@doublepaid.nl](mailto:info@doublepaid.nl)

## AcceptEmail: de digitale acceptgiro

### AcceptEmail biedt factureren en betalen via e-mail.

AcceptEmail wordt veelvuldig toegepast als vervanging van de acceptgiro en bij herinneringen, mislukte incasso's of betaalregelingen. Energiebedrijven, overheden, verzekeraars, internetproviders, telecom operators en uitgeverijen passen reeds AcceptEmail toe in hun facturatieproces en bij cross-selling.

### Voordelen voor verzenders

- Lagere facturatie- en collectiecosten
- Sneller uw geld binnen
- Foutloze, definitieve betalingen
- Tevreden klanten
- Krachtig tool voor credit management

### Voordelen voor ontvangers

- Nooit meer acceptgiro's overtypen
- Zelf het betaalmoment kiezen
- Veilig betalen via iDEAL
- Papier besparen en het milieu sparen



AcceptEmail 

[www.acceptemail.com](http://www.acceptemail.com) | [info@acceptemail.com](mailto:info@acceptemail.com) | 020 - 4625356

## C·A·R·D·E·C

centraal register declaraties  
incasso en aanverwante financiële diensten

Financiële zekerheid voor advocaten, notarissen,  
accountants en belastingadviseurs.

Via CARDEC hebben zij toegang tot toetsing,  
factoring en incasso van debiteuren en financieren  
van kredietaanvragen van hun cliënten.

Meer info op [www.cardec.nl](http://www.cardec.nl)