

Meer cash met professioneel debiteurenbeheer in 5 stappen



thexton
armstrong

Cash is king!

Ongetwijfeld ken je de uitspraak: “Cash is king!”. Het is onbekend wie de geestelijk vader van deze uitspraak is. In 1988 sprak de toenmalige CEO van Volvo als volgt over de beurscrisis van 1987: “Revenue is vanity, profit is sanity, but cash is reality”. Vertaald in het Nederlands zei hij: “Omzet is ijdelheid, winst is gezondheid, maar cash is de realiteit”. Met andere woorden: je kunt opscheppen over een mooie omzet, een stabiele cashflow is pas echt een teken van succes. Zonder goede cashflow groeit je bedrijf niet. Wat onderneem je dus als de centen er wel uitgaan, maar niet binnenkomen?

In dit whitepaper leggen we de focus op inkomende cash. Elke onderneming heeft klanten aan wie ze producten of diensten verkoopt. Als een klant akkoord gaat met de leveringsvoorwaarden is hij verplicht om een factuur te betalen. In boekhouderstaal noemen we een klant een debiteur, de discipline debiteurenbeheer houdt zich bezig met het beheer van de facturen en betalingen.

Debiteurenbeheer - het zorgen dat debiteuren je facturen op tijd betalen - is een onderschatte bezigheid. Zowel gespecialiseerde debiteurenbeheerders als veel ondernemers delen deze ervaring. Onderzoek bevestigt dat slecht debiteurenbeheer de oorzaak is van veel faillissementen in het MKB.

Goed debiteurenbeheer biedt meerdere voordelen. Allereerst is het goed voor je cashflow, daarnaast plukt ook de rest van je bedrijf er de vruchten van. Zo voorkom je met goed debiteurenbeheer financiële narigheid (winstlekkage) voor je bedrijf. En je beschikt over de middelen om zelf je groeiambitie te financieren. Geld lenen kost namelijk ook geld.

Met onderstaand 5-stappenplan voor debiteurenbeheer verhoog je de inkomende cash aanzienlijk.



Stap 1

Voorkomen is beter dan genezen

Wanneer je als ondernemer producten of diensten levert aan klanten, wil je zeker weten dat ze op tijd betalen. De kredietwaardigheid van een (potentiële) klant geeft hiervoor een eerste indicatie. Uiteraard geeft deze aanwijzing geen honderd procent zekerheid. Als je de kredietwaardigheid vooraf checkt, kom je erachter of een klant uiteindelijk in staat is om de factuur te betalen.

Veel bedrijven denken dat het checken van de kredietwaardigheid het domein is van externe partijen. Bij veel credit managementbureaus kun je terecht om een kredietrapport te laten opstellen. Uiteraard geven deze rapporten een goed inzicht in de financiële draagkracht van debiteuren. Vaak is het niet nodig om zo'n kredietrapport op te vragen. Gebruik onderstaande 5 tips om op eenvoudige wijze de kredietwaardigheid van de klant zelf te checken.

Gebruik 5 beproefde tips om kredietwaardigheid van potentiële klanten te checken!

Tip 1 Houd de betalingshistorie van je klanten bij

Je kunt zelf de kredietwaardigheid van bedrijven opvragen bij gespecialiseerde bedrijven. Wil je de kredietwaardigheid van particulieren checken, raadpleeg dan het Bureau Kredietregistratie. Aan beide opties kleeft een nadeel: veel externe data over de kredietwaardigheid van bedrijven zijn al verouderd voordat jij die onder ogen krijgt. Daarom raden we je aan om zelf goed bij te houden of klanten binnen de overeengekomen betalingstermijn betalen.

Maak verder onderscheid tussen 'slechte' klanten die vaker (te) laat betalen en 'goede' klanten die jouw factuur niet op tijd kunnen betalen door een eenmalige oorzaak. Is een klant die altijd op tijd zijn rekeningen overmaakt, ineens te laat met betalen? Wacht niet af, maar informeer direct naar de reden. Betaalt een klant vaak te laat? Vraag dan de volgende keer om een vooruitbetaling of stop direct alle leveringen.

Tip 2 Check (potentiële) klanten via Google en social media

Twijfel je over de kredietwaardigheid van (potentiële) klanten? Check het bedrijf eens via Google en sociale media. Gebruik bij je zoekopdracht ook woorden als 'fraude' en 'klachten'. Bij kleine ondernemingen is het ook verstandig om op de naam van de eigenaar te zoeken. Gebruik de positieve of negatieve berichten die je hier tegenkomt in je uiteindelijke beoordeling van de kredietwaardigheid.

Tip 3 Schakel je netwerk in

Krijg je een opdracht van een nieuwe klant? Werp dan een blik op je klantenbestand en controleer of het vergelijkbare bedrijven bevat. Zo ja, bel dan je contactpersoon en vraag of ze jouw nieuwe klant ook kennen. Vaak heeft zo'n bedrijf een goed

inzicht in de financiële handel en wandel van collega's of concurrenten.

Tip 4 Controle bij Kamer van Koophandel, Kadaster en Octrooiregister

Wil je voorkomen dat een nieuwe klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt? Check dan vooraf de identiteit van de klant bij de Kamer van Koophandel (KvK). De KvK heeft een simpele zoekmachine om te zoeken op naam, bedrijfsnaam of trefwoord. Controleer ook wanneer een potentiële klant voor het laatst cijfers heeft ingediend bij de KvK. Dient hij geen of te laat cijfers in, dat is dat een teken aan de wand. Deze nalatigheid duidt vaak op een mindere kredietwaardigheid. Wees in dit geval terughoudend met kredietverlening. Heb je meer informatie van de potentiële klant nodig? Overweeg dan om tegen betaling de historie van het bedrijf bij de KvK op te vragen.

Het is ook mogelijk om bij het Kadaster online uittreksels op te vragen. Zo ga je eenvoudig na of de betreffende onderneming onroerend goed op haar naam heeft staan en of daar een of meerdere hypotheek op rusten. Bezit van onroerend goed betekent niet dat een onderneming direct over voldoende liquide middelen beschikt, maar het vormt wel een waarde-indicatie. Is het bedrag van de hypothecaire inschrijving hoger dan de geschatte waarde van het onroerend goed, dan kan die waarde ook negatief zijn.

Levert de online zoektocht bij de KvK en het Kadaster onvoldoende informatie op? Zoek dan in Octrooiregisters of de onderneming beschikt over geldige, waardevolle octrooien. Bedenk dat een octrooi niet alles zegt over de kredietwaardigheid van een onderneming. Wel draagt deze informatie een steentje bij als je een totaalbeeld van de kredietwaardigheid wilt maken.

Tip 5 Check het insolventieregister

Het is verstandig om bij het vaststellen van de kredietwaardigheid te controleren of de potentiële klant in het verleden betrokken is geweest bij een faillissement. Raadpleeg hiervoor eenvoudig het insolventieregister. Dit register houdt alle faillissementen van ondernemingen en personen bij.



Stap 2

Factureer op tijd en correct

Wil je dat klanten op tijd betalen, factureer dan op tijd en correct. Vergeet niet om de uiterste betaaldatum of de betalingstermijn op de factuur te vermelden. Deze voorwaarde geldt zowel voor verkoop van producten als dienstverlening. Verstuur de factuur per post of per mail. Bij bezorging van producten per post is het gebruikelijk om de bijbehorende factuur tegelijkertijd per mail te versturen. De wijze waarop je factureert, is uiteraard in overeenstemming met de afspraken die je met de klant hebt gemaakt.

Als je laat factureert, duurt het langer voordat je je geld ontvangt. Late facturatie roept bovendien vragen en weerstand op. De klant is na verloop van tijd vergeten wat je exact hebt gedaan en welke prijs jullie hebben afgesproken. Het kost niet alleen tijd en energie om de feiten boven tafel te krijgen. Je loopt ook het risico een ontevreden klant kwijt te raken.

Ondernemers die steken laten vallen tijdens het facturatieproces, hebben de schijn tegen. Ze versturen over het algemeen te weinig facturen, ze brengen niet alles wat ze voor de klant hebben gedaan in rekening of ze maken meer fouten in de factuur. Als de klant hierover (terecht) reclameert, gaat het vaak ten koste van de relatie. Geld kost het in elk geval.

Wil je problemen tijdens de facturatie voorkomen, leg dan jouw ideale manier van zakendoen vast in je verkoopvoorwaarden. Zo weet elke klant waar hij aan toe is. Als je het debiteurenbeheer uitbesteedt, kun je dat ook vastleggen in de voorwaarden. Zo voorkom je dat de relatie met de klant lijdt onder het feit dat je op financieel gebied nog een appeltje met hem te schillen hebt.

Stap 3 **Standaardiseer je debiteurenbeheer**

Klanten die te laat betalen achter hun vordden aanzitten, kost veel tijd, geld en energie. Je hoeft niet voor elke late betaling het wiel opnieuw uit te vinden. Ook is het onnodig om de ene klant wel en de andere klant niet aan te sporen om te betalen. Hoe je dat doet? Monitor het betalingsgedrag van je debiteur, nadat je de factuur verstuurd hebt. Houd je bij deze aanpak wel aan de wettelijke richtlijnen. Zo maak je debiteurenbeheer niet simpeler, wel gemakkelijker.

- Is de factuur op de uiterste betaaldatum (UBD) nog niet betaald, neem dan direct telefonisch contact op. Vraag of het klopt dat de factuur nog niet betaald is. Informeer naar de reden om niet te betalen (zie Smoes van de wanbetaler). Maak een afspraak over de datum waarop de debiteur de factuur wel betaalt, leg deze afspraak schriftelijk vast en bevestig de afspraak per e-mail aan de debiteur. Deze eerste stap leidt in meer dan 80% van de gevallen tot een snelle betaling. Bij stap 4 gaan we uitgebreider hierop in.
 - Verstuur een eerste betalingsherinnering als de debiteur na het telefonische contact in gebreke blijft. Als de debiteur binnen 5 werkdagen betaalt, zijn er aan deze herinnering geen kosten verbonden.
 - Verstuur een tweede betalingsherinnering, direct na het verstrijken van de uiterste betaaldatum van de eerste betalingsherinnering. De debiteur krijgt nu 3 werkdagen de tijd om te betalen. Blijft de debiteur opnieuw in gebreke, dan kun je buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Stel de debiteur hiervan op de hoogte en benadruk dat deze extra kosten voor zijn rekening komen. Het is verstandig om 25% van het openstaande bedrag te voorzien in de administratie.
 - Overschrijdt een debiteur de uiterste betaaldatum van de tweede betalingsherinnering, dan is de vordering dubieus. Overweeg nu om de vordering uit handen te geven aan een debiteurenbeheerder, incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat. Voeg de daad bij het woord. Zo laat je zien dat je doet wat je zegt.
- In deze fase van het incassotraject is de debiteur de buitengerechtelijke kosten verschuldigd. Het is raadzaam nu in de administratie een voorziening voor dubieuze debiteuren op te nemen. Reserveer hiervoor 50% van het uitstaande factuurbedrag.
- Geef de vordering uit handen aan een debiteurenbeheerder, incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat. Zo'n externe specialist belast de invorderingskosten rechtstreeks door aan de debiteur. Afhankelijk van de gehanteerde tarifiering is het mogelijk dat je als schuldeiser opdraait voor een deel van de kosten. Laat je vooraf dus goed informeren over de tarifiering die van toepassing is op jouw dossier.



Stap 4

Bellen!

Mindset: Bellen heeft altijd effect

Bellen is een uiterst effectieve manier om een openstaande factuur te incasseren bij een debiteur. Zeker als het om een bedrijf gaat, wordt er altijd opgenomen. Een telefoontje is moeilijker te negeren dan een betalingsherinnering of een aanmaning per brief. Als je belt, krijg je ook direct inzicht in de situatie van de debiteur. Heeft hij nog meer rekeningen openstaan of wacht hij zelf op een grote betaling door een klant?

Wat is de beste strategie?

Volg onze 10 beproefde tips voor een geslaagde aanpak!

Tip 1 Bereid je goed voor

Reserveer bewust voldoende tijd voor het bellen van debiteuren. Zet je gedachten eerst op een rijtje, voordat je een telefoongesprek voert. Zorg dat je alle gegevens van de debiteuren binnen handbereik hebt, voorkom dat er storende achtergrondgeluiden zijn en houd een duidelijk doel voor ogen als je begint te bellen.

Tip 2 Vraag door

Is de persoon in kwestie niet aanwezig? Vraag dan naar de manager of een andere medewerker die betalings- of beslissingsbevoegd is. Is niemand in de gelegenheid om je te woord te staan? Vraag dan om een direct nummer of plan een terugbelafpraak in.

Tip 3 Klink professioneel

Wees beleefd, maar standvastig. Houd de discussie kort en doelgericht. Blijf professioneel, ongeacht de provocatie.

Streef naar de vier S'en als je met klanten onderhandelt:

- Standvastig – spreek met zelfvertrouwen
- Scherp – spreek met overtuiging
- Sterk – spreek met moed
- Solide – spreek duidelijk

Tip 4 Concentreer jezelf

Concentreer je op het gesprek en ga niet multitasken tijdens een gesprek. Het lezen of beantwoorden van e-mails kan best een paar minuten wachten.

Tip 5 Kom snel ter zake

Hoe sneller je een probleem aankaart, hoe sneller een debiteur betaalt. Voorkom dat je lang over koetjes en kalfjes praat.

Tip 6 Bel niet voor euro's

Ga niet 'bellen voor enkele euro's'. Als je belt vanwege een achterstallig saldo, aanvaard dan niet elke toezegging tot betaling. Je wacht al een tijdje op je geld, dus een debiteur moet zeker 50% van de vordering bij de eerste betaling overmaken. Wees dus proactief en werk toe naar een concrete afspraak. Als je geen duidelijke afspraak maakt, moet je waarschijnlijk (nog) langer wachten op je geld. Het klinkt hard: een klant die niet betaalt, is uiteindelijk geen klant!

Tip 7 Wees bereid om te onderhandelen (maar blijf proactief)

Wat kun jij doen om de klant de facturen op tijd – of sneller – te laten betalen? Denk hier goed over na. Onderhandel bijvoorbeeld van tevoren over een betalingskorting. Zo kun je de debiteur een kleine korting geven als hij binnen enkele dagen na ontvangst de factuur betaalt.

Tip 8 Betrek de klant bij de oplossing

Bekijk een discussie over een achterstallig saldo als een gemeenschappelijk probleem. Het is de insteek van het telefoongesprek om dit probleem samen op te lossen. Stel vragen met een open einde en betrek de klant bij de oplossing. Vergeet niet om ook

de gevolgschade voor jouw organisatie te benadrukken. Veel klanten zijn hier gevoelig voor.

Tip 9 Treed kordaat op tegen delinquenten

Ga assertief om met delinquente klanten of notoire wanbetalers. Dit type klant betaalt vaak te laat en heeft altijd een smoesje paraat. Behandel deze debiteuren niet met witte handschoentjes. Zit er bovenop en stel veel vragen. Nieuwsgierig welke smoezen delinquenten of wanbetalers gebruiken? In onderstaand overzicht staan de meest gehoorde debiteurensmoezen op een rij.

Smoes van de wanbetaler

De meest gehoorde debiteurensmoezen. Hoe kan je hier klantvriendelijk op reageren?

		Wat je wel moet zeggen:	Wat je niet moet zeggen:
1	Liquiditeit • 'Ik kan niet betalen want mijn klanten betalen mij niet.' • 'We hebben cashflow problemen.'	• 'Ik heb begrip voor uw situatie. Hoe zouden we tot een oplossing kunnen komen? Ik wil afspreken dat u deze week betaalt, wat stelt u voor?' • 'Wanneer denkt u het geld te hebben? Kunt u mij garanderen dat u op die datum onze factuur voldoet?'	• 'Met uw betalingsprobleem hebben wij niets te maken.' • 'Als u niet binnen vijf dagen betaalt, dan schakelen wij een incassobureau en deurwaarder in.'
2	Klacht • 'Het product is verkeerd geleverd, de kwaliteit is onder de maat.' • 'Van de 1000 producten waren er 10 niet goed.'	• 'Ik ga uw klacht meteen onderzoeken. Ik zal u morgen terugbellen om de uitkomst te bespreken.' • 'In onze voorwaarden staat dat klachten binnen acht dagen gemeld moeten worden. Ik vind het jammer dat u die termijn overschreden hebt. Ik had u dan eerder kunnen helpen.'	• 'Met klachten moet u bij onze klachtenafdeling zijn. Ik ben van debiteurenbeheer.' • 'U klaagt wel erg vaak over geleverde producten. Dat u ontevreden bent ligt dus niet aan ons.'

3

Macht

- 'We betalen pas na 90 dagen/automatisch één keer per maand.'
- 'Een van de directeurs moet nog tekenen.'

Wat je wel moet zeggen:

- 'U heeft onze betalingsvoorwaarden geaccepteerd. Daarmee bent u akkoord gegaan met onze betaaltermijn.'
- 'Ik begrijp dat u alle rekeningen op de laatste dag van de maand automatisch betaalt? Kunnen we afspreken dat u voor deze factuur een uitzondering maakt?'

Wat je niet moet zeggen:

- 'Als er niet binnen vijf dagen betaald wordt schakel ik een incassobureau of deurwaarder in.'
- 'Met jullie interne procedures heb ik niets te maken.'

4

Bereikbaarheid

- 'Ik heb de factuur niet ontvangen/P.O-nummer ontbreekt.'
- 'Ik zal het zo snel mogelijk in orde maken'

- 'Ik heb hier de factuur. Graag controleer ik met u het adres en alle andere relevante gegevens op de factuur.'
- 'Wie gaat er over de betalingen? Wat is zijn of haar emailadres? Dan mail ik direct een kopie van de factuur zodat we deze week nog een betaling kunnen ontvangen.'

- 'Volgens onze administratie is de factuur correct verzonden. Hij dient dus ook per ommegaande betaald te worden.'
- 'Als u niet direct betaalt, zorg ik ervoor dat u niets meer geleverd krijgt.'

Tip 10 Volg gemaakte afspraken op

Maak notities tijdens het telefoongesprek. Bevestig betalingsafspraken via e-mail en probeer terugbelverzoeken dezelfde dag te beantwoorden. Laat het opvolgen van debiteuren niet te lang liggen en werk volgens een stappenplan.

Vind je het opvolgen van klanten lastig, omdat je ook de klantrelatie moet onderhouden? Overweeg dan het uitbesteden van je debiteurenbeheer aan een onafhankelijk, gespecialiseerd bedrijf.



Stap 5

Metten, meten, meten

Metten is weten, stelt een bekend gezegde. De vraag rijst: hoe passen we dit principe toe bij debiteurenbeheer? Een professioneel boekhoudstelsel is geduldig en houdt alle benodigde informatie over debiteuren bij. Het is de kunst om dit stelsel op de juiste manier in te zetten als debiteuren hun betalingsverplichtingen niet nakomen. Er leiden meerdere wegen naar Rome. Je kunt afscheid nemen van notoire wanbetalers, omdat je dit betalingsgedrag niet accepteert van klanten. Of je maakt duidelijke afspraken dat ze vooraf betalen.

De extra moeite die je steekt in debiteurenbeheer, moet uiteraard haar vruchten afwerpen. Hoeveel euro's extra cash kun je binnen halen (of beter:

houden) door je debiteurenbeheer pro-actiever, effectiever en klantgerichter aan te pakken? thexton armstrong heeft onderzoek gedaan naar winstlekkage in het MKB. Uit dit onderzoek blijkt dat er bij 9 op de 10 bedrijven winst weglekt. Deze winstlekkage bedraagt gemiddeld zo'n 8% van de omzet. Een deel hiervan heeft betrekking op debiteuren. Wees hier dus extra alert op en geef debiteurenbeheer op structurele wijze vorm en inhoud. Je krijgt er veel voor terug als je de tips en tricks uit dit whitepaper in de praktijk brengt. Als klanten sneller betalen, voorkom je dat je onderneming in de financiële problemen komt. En je beschikt over voldoende cash om de bedrijfsgroei te financieren. Tel uit je winst(lekkage).

Over thexton armstrong

thexton armstrong helpt ondernemers de volgende stap met hun onderneming te maken.

Als MKB-ondernemer komt er best veel op je af. Iedere onderneming doorloopt dezelfde ontwikkeling van start, ontwikkeling, groei tot overdracht. Je doorloopt deze fases met voor- & tegenspoed en iedere fase brengt andere uitdagingen. Uitdagingen die je niet altijd alleen aankunt of wilt. Heb jij ook wel eens behoefte om te spreken met een ervaringsdeskundige en vertrouwenspartner die jou kan helpen je onderneming naar dat volgende niveau te krijgen? Dan ben je bij thexton armstrong aan het juiste adres.

thexton armstrong helpt sinds 2011 Nederlandse MKB-ondernemers om hun bedrijf nog winstgevender te maken, te professionaliseren, groeien en verkoopklaar te maken. thexton armstrong heeft een branche-onafhankelijke aanpak ontwikkeld die jou, los van je huidige situatie, in staat stelt je onderneming naar een volgend niveau te ontwikkelen.

Wil je weten wat thexton armstrong voor jou en jouw bedrijf kan betekenen? Neem dan eens een kijkje op onze website of vraag vrijblijvend een kennismakingsgesprek aan.



Bedrijfsverbetering

Bedrijfsgroei

Bedrijfsoverdracht