



Expert aan het woord

Wat mkb-ondernemers zelf kunnen doen om facturen sneller betaald te krijgen



Het tijdig en foutloos aanleveren van een factuur leidt tot snellere goedkeuring van een factuur. Een tijdig goedgekeurde factuur leidt tot snellere betaling. Zowel leverancier als afnemer zijn verantwoordelijk voor het optimaliseren van dit gehele proces.

Voor ondernemers kan het frustrerend zijn als het lang duurt voordat facturen worden betaald. Echter, als ondernemer ben je daarin niet louter afhankelijk van je afnemers; er zijn diverse maatregelen die je zelf kunt nemen om de betaling van je facturen op tijd binnen te krijgen. Henry Schaefer, directeur van creditmanagementbureau BMK Groep adviseert bedrijven op dit gebied. Hij ziet bij veel bedrijven wat in de facturatie praktijk goed werkt en wat er mis kan gaan. In gesprek met Joost van den Hondel, initiatiefnemer van Betaalme.nu, vertelt hij hoe ondernemers hun order-to-cash-procedure soepel kunnen laten verlopen.

Als je bedrijven adviseert over hun creditmanagement, welke vragen krijg je het meest?

Hoe krijg ik, voordat ik zakendoe, meer inzicht in de risico's die bepaalde klanten met zich meebrengen? Is mijn systeem up-to-date? Hoe kan ik in het vervolg voorkomen dat er discussie over een factuur ontstaat en wat zijn de acties die ik nu en in het vervolg moet nemen? Vaak zijn bedrijven bang om de relatie met hun afnemer op het spel te zetten en de cliënt te verliezen en gaan ze de vreemdste, geforceerde acties ondernemen als de debiteur niet betaalt. Tevens vragen ze zich af hoeveel brieven ze moeten versturen, alvorens ze een vordering uit handen kunnen geven aan een externe partij om een minnelijk incassotraject te laten plaatsvinden.

Welke valkuilen zie je vaak in de praktijk bij mkb-ondernemers?

Wij signaleren dat afspraken vaak, aan de voorkant, niet goed zijn of niet worden vastgelegd. In sommige gevallen worden afspraken zelfs



→ JOOST VAN DEN HONDEL



→ HENRY SCHAEFER

helemaal niet schriftelijk vastgelegd. Dit brengt de ondernemer in een moeilijke (bewijs)positie, indien de afspraken niet worden nagekomen. Ditzelfde geldt voor afspraken, die niet voldoende concreet worden vastgelegd. Je laat dan ruimte voor discussie en dit moet je juist voorkomen. Bovendien hebben ondernemers vaak wel een goede set algemene voorwaarden, maar zijn zij zich er niet van bewust dat zij deze toepasselijk dienen te verklaren en voorafgaand, of bij het sluiten van de overeenkomst, ter hand moeten stellen. Gevolg is dat de algemene voorwaarden uiteindelijk niet van toepassing zijn en er dus opnieuw ruimte ontstaat voor discussie over wat partijen nu over en weer van elkaar mogen verwachten.

Bovendien ontbreekt vaak de structuur en continuïteit in het facturatieproces en het debiteurenbeheer. Een ondernemer wil graag bezig zijn met de corebusiness en het najagen van gelden is meer ballast dan dat het energie oplevert. Heel begrijpelijk, maar het levert uiteindelijk wel liquiditeitsproblemen op. Daarnaast beseffen bedrijven vaak niet dat het laten openstaan van een factuur er ook toe kan leiden dat je de cliënt niet meer terugziet. Immers een openstaande factuur kan een reden zijn om er op aangesproken te worden. Tevens is er niet altijd de bewustwording hoeveel nieuwe omzet er tegenover moet staan, wanneer je een bepaald bedrag niet kunt incasseren. Dit opent vaak ogen. Vijfduizend euro niet incasseren, betekent vaak dat je vijftigduizend euro moet omzetten om alleen dat bedrag al te kunnen goedmaken. Er is behoefte aan een preventieve aanpak op elk onderdeel van de order-to-cash-keten om zodoende dergelijke incassotrajecten te kunnen voorkomen.

Wat mkb-ondernemers zelf kunnen doen om facturen sneller betaald te krijgen

Moet je alle afspraken vastleggen, of is dat te inflexibel?

Uiteraard moet je zoveel mogelijk vastleggen. Het is helaas onmogelijk om alles vast te leggen. Zorg er in ieder geval voor dat je de kern van je afspraken schriftelijk hebt vastgelegd. Denk daarbij aan prijs, leveringscondities, et cetera. Daarnaast is het ook een kwestie van de kosten en de baten tegen elkaar afwegen. Hoeveel extra werk kost het de onderneming om de afspraken vast te leggen en wat levert het op?

Vaak kunnen eenvoudige zaken, zoals een standaard en wellicht automatisch verstuurd opdrachtbevestiging per e-mail, met een toepasselijke verklaring van de algemene voorwaarden en toevoeging van de algemene voorwaarden in pdf-format, veel opleveren aan de achterkant. Op het gebied van debiteurenbeheer is het belangrijk dat zaken als de hoogte van de rentevergoeding, de incassokosten en de betaaltermijnen vooraf kenbaar zijn.

Zijn er verbeteringen in de order-to-cash-procedure die bijna elk bedrijf kan doorvoeren?

Het begint met dat je weet met wie je zaken doet. Denk daarbij aan de juiste NAW-gegevens, een geboortedatum en een KVK-nummer.

Het helder formuleren van wat partijen over en weer van elkaar mogen verwachten, is daarnaast van groot belang. Dit geldt voor zowel de prestatie, te leveren door de ondernemer, als voor de prestatie te leveren door de klant.

Het is vervolgens zaak dat binnen een onderneming deze afspraken ook op iedere afdeling bekend zijn, zodat ieder onderdeel van de onderneming hiernaar kan handelen.

In de praktijk ervaren wij regelmatig dat de verkoper iets belooft, wat uiteindelijk niet kan worden waargemaakt door degene die de opdracht uitvoert, of dat het niet in lijn is met de afspraken zoals die bekend zijn gemaakt bij degene die de facturen opstelt.

Zorg in het ordertraject voor duidelijke afspraken. Dit kan door een helder geformuleerde offerte of opdrachtbevestiging. Zorg voor een goede set algemene voorwaarden; draag er zorg voor dat deze ook daadwerkelijk van toepassing zijn verklaard en ook op een juiste manier ter hand zijn gesteld.

In de algemene voorwaarden kunnen, ten voordele van de ondernemer, gunstigere afspraken worden gemaakt dan die zouden gelden op basis van de wet. Denk aan betalingstermijnen, klachttermijnen, garanties, rente en kosten. Contracteren is eigenlijk niets anders dan het (her) verdelen van risico's.

Zorg ervoor dat de cliënt zich (positief) uitlaat over de geleverde dienst of product door deze een afleverbon of werkbbon voor akkoord te laten ondertekenen.

Zorg binnen je debiteurenbeheer voor structuur en continuïteit. Dit zijn belangrijke aspecten om ook continuïteit te kunnen waarborgen in de cashflow. Er zijn maar twee redenen waarom debiteuren niet betalen:

1. Ze kunnen niet.
2. Ze willen niet.

Het is vooral belangrijk om dit, tijdens het debiteurenbeheertraject, inzichtelijk te krijgen. Als ze niet kunnen betalen, maar wel willen betalen, is de bereidheid om een regeling te treffen vaak aanwezig. Het heeft dan weinig zin om direct kostenverhogende maatregelen, zoals het voeren van een gerechtelijke procedure, te nemen.

Wel is het noodzaak om een getroffen regeling te monitoren om er te allen tijde voor te waken dat de regeling niet ergens "onder op de stapel" komt te liggen. Dit kan door regelmatig even te bellen of een reminder per e-mail te zenden. Willen ze niet betalen, dan is het belangrijk om de reden van het niet willen betalen te achterhalen en te kijken of er een mogelijkheid is om dit op te lossen. Soms is een niet willende debiteur te overtuigen door een goede argumentatie.

Helaas zien we ook vaak dat uiteindelijk de rechter zich in de "ze willen niet"-gevallen moet uitlaten over de kwestie waarover partijen discussiëren. Heeft de ondernemer de zaken echter aan de voorkant op orde, dan zal de debiteur sneller eieren voor zijn geld kiezen. Bedrijven gaan nog weleens de mist in omdat ze bv. geen juist ordernummer op de factuur hebben gezet. Gevolg is dat de factuur niet betaalbaar wordt gesteld en de betalingstermijn pas ingaat op het moment dat dit is hersteld. De kwaliteit van de factuur is essentieel en heeft heel veel invloed op een efficiënt verloop van het order-to-cash-traject.

Wat zijn randvoorwaarden om je order-to-cash-procedure te verbeteren?

Allereerst is het belangrijk om end-to-end te blijven kijken naar het proces, van order tot betaling. De ketenbenadering zorgt voor structuur en verbeteringen. Tevens is het belangrijk om een juiste offerte met een duidelijke betalingstermijn uit te brengen en vervolgens een juiste factuur te sturen. Beschrijf duidelijk wat je factureert en specificeer daar waar mogelijk. Wees transparant.

Daarnaast is een duidelijk debiteurenbeheer van groot belang (doen wat wettelijk noodzakelijk is) en dat je de juiste termijnen aanhoudt. Als

Wat mkb-ondernemers zelf kunnen doen om facturen sneller betaald te krijgen

je een rekeningoverzicht stuurt en je vermeldt daarin een termijn van 8 dagen, wacht dan niet 14 dagen voor de volgende actie.

Verder is het belangrijk dat algemene voorwaarden op een juiste manier ter hand zijn gesteld. Laat geen enkele ruimte voor discussie over betalingstermijnen, wat wel/niet onder de garantie valt, klachttermijnen en over de consequenties van het niet tijdig betalen van een factuur.

Ten slotte is het van belang, maar dit wordt niet als leuk ervaren, om te bellen en te vragen wanneer je de betaling kunt verwachten. Voor je dossieropbouw is het goed de gesprekken en betalingstoezeggingen per e-mail te bevestigen. Het is een kleine moeite en zorgt voor versteviging van een dossier.

Wat kun je doen wanneer je via een tussenpartij werkt in plaats van met de eindafnemer?

Van het grootste belang is te weten wie je contractpartij is. Dat is degene die je moet kunnen aanspreken op het moment dat er niet wordt betaald of andere afspraken niet worden nagekomen. Handelt degene, waar je mee contracteert, voor zichzelf of voor een ander? Die vraag dient een ondernemer zich te stellen. In geval van een onderneming zal de persoon, waarmee je fysiek zaken doet, veelal niet de contracterende partij zijn, maar een vertegenwoordiger van deze onderneming. In veel gevallen staat een vertegenwoordiger of gevolmachtigde ingeschreven in het handelsregister (al dan niet als beperkt bevoegd vertegenwoordiger). Staat de persoon niet ingeschreven, dan nog kan er sprake zijn van een volmacht. Bovendien staat degene, die als gevolmachtigde handelt, in voor het bestaan en de omvang van die volmacht. Blijkt de volmacht achteraf niet te bestaan, kan men zich dus in beginsel wenden tot de natuurlijke persoon. Vraag om een uittreksel uit het handelsregister of noteer op zijn minst het kvk-nummer van de cliënt, zodat geen onduidelijkheid kan bestaan met welke onderneming je zaken doet. Is je cliënt een natuurlijk persoon: noteer dan naam, adres en geboortedatum, zodat de natuurlijk persoon later getraceerd kan worden, indien deze uiteindelijk niet thuis geeft.

Moet je alleen onderhandelen of afspraken maken met partijen die eindverantwoordelijk zijn voor de betaling van de factuur?

Nee. Je kunt ook met een tussenpersoon afspraken maken, zolang deze maar bevoegd is om namens de andere partij afspraken te maken. Wanneer dit niet duidelijk is, moet je altijd vragen om een volmacht.

Welke situaties zijn eenvoudig en welke ingewikkeld?

Hoe meer is vastgelegd, hoe eenvoudiger het is om uiteindelijk de afspraken af te dwingen. Zorg dus dat het aan de voorkant goed is geregeld, immers voorkomen is beter dan genezen. Wat wij vaak zien, is dat men gaandeweg een opdracht andere afspraken maakt. Deze afspraken worden niet vastgelegd, want ze zijn allemaal gemaakt in

“goed onderling overleg”. Echter... aan het einde van de rit ontstaat er discussie over de factuur omdat partijen kennelijk van mening verschillen over wat nu de precieze gewijzigde afspraken zijn geweest.

Het valt of staat dus met duidelijke vastgelegde communicatie. Een perfect dossier is een dossier waarin de afspraken zijn vastgelegd, de debiteur heeft getekend voor correcte uitvoering/levering conform de vastgelegde afspraken en waarin de debiteur is gemaand te handelen conform de contractuele of wettelijke regels. Er is dan weinig tot geen ruimte voor discussie.

Zijn er problemen die specifiek voor bepaalde sectoren gelden?

Ja, bekende voorbeelden zijn de transportwereld en de mode-industrie. In de transportwereld is de verjaringstermijn korter dan vorderingen uit hoofde van andersoortige overeenkomsten. De verjaringstermijn in de transportwereld is slechts één jaar. In de mode-industrie heb je te maken met seizoensgebonden producten en wil je ook daadwerkelijk profijt hebben van je bedongen eigendomsvoorbehoud, dan is het belangrijk om snel actie te ondernemen, zodat de kleding nog aan anderen kan worden verkocht voordat ze alweer uit de mode zijn. Dit is niet anders als je handelt in versproducten. Ook deze hebben een beperkte houdbaarheid.

Bovendien vergen bouw gerelateerde zaken ook een specifieke benadering, omdat men dan vaak met meerdere bedrijven tegelijkertijd aan een project werkt op dezelfde locatie en afspraken regelmatig tijdens het werk veranderen.

Over Betaalme.nu

Betaalme.nu is een non-commercieel initiatief vanuit het bedrijfsleven dat erop is gericht om makkelijker toegang tot liquiditeit voor het mkb te realiseren, door kapitaal vrij maken dat in openstaande facturen opgesloten zit. In het kader van Betaalme.nu stellen grote bedrijven een manifest op waarin ze aangeven hoe ze de verwerking van facturen zodanig inrichten dat hun leveranciers uit het mkb makkelijker toegang tot liquiditeit kunnen krijgen. Betaalme.nu richt zich er bovendien op om ondernemers beter vertrouwd te maken met digitale facturering en met zaken als ketenfinanciering. Betaalme.nu wordt gesteund door het ministerie van Economische Zaken in de vorm van subsidie. Kijk voor meer informatie op www.betalme.nu.