



Expert aan het woord:
Rick Terra van Intrum Justitia

“Neem debiteurenbeheer serieus, dan verbetert het betaalgedrag van klanten”

“Incasso komt vaak op de laatste plaats, terwijl het voor de financiële gezondheid van een bedrijf noodzakelijk is dat klanten betalen.”

Deze serie artikelen is bedoeld om ondernemers te informeren over de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van factureren en betalingen, en welke mogelijkheden deze bieden voor snellere goedkeuring en betaling van facturen door hun afnemers.

In dit artikel benadrukt Rick Terra, managing director van Intrum Justitia, hoe belangrijk het is dat leveranciers voldoende aandacht besteden aan het betaald krijgen van hun facturen.

Hoe zou u uw dienstverlening omschrijven?

De hoofdmoot van onze activiteiten betreft situaties waarin betaling uitblijft, maar wij bieden een breed scala aan creditmanagementdiensten om de cashflow voor onze klanten te optimaliseren. Onze dienstverlening loopt uiteen van het versturen van facturen tot debiteurenbeheer en incassoactiviteiten.

Richt uw dienstverlening zich specifiek op de leverancier (van de order tot en met de ontvangst van de betaling), op de afnemer (van de inkoop tot en met de betaling) of op beiden?

Onze dienstverlening richt zich op zowel de leverancier – die feitelijk onze klant is – als op zijn afnemer. Die noemen we ook wel de eindklant; het gaat immers om de klant van onze klant. Wij zoeken de beste oplossing voor beide partijen. Soms creëert dit een spanningsveld. De leverancier staat in zijn recht om betaald te worden, maar het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de afnemer het geld op



→ RICK TERRA

dat moment niet heeft. Dan bereik je niets met een strikte aanpak en is een flexibele betalingsregeling een betere oplossing. Bovendien voorkom je op deze manier een kostbare gerechtelijke procedure.

Wat ziet u misgaan in de praktijk?

Bedrijven concentreren zich vaak het liefst op hun kernactiviteiten. Dit leidt tot twee scenario's. Een daarvan is dat debiteurenbeheer vooral wordt gezien als een administratieve taak. Vooral incasso komt vaak op de laatste plaats en wordt af en toe in een loos uurtje opgepakt, terwijl het voor de financiële gezondheid van een bedrijf noodzakelijk is dat klanten betalen voor de afgenomen producten of diensten. Door de lage prioriteit bij de leverancier, verslechtert ook het betaalgedrag van de afnemer. Sommige facturen worden zelfs helemaal niet betaald.

Een ander scenario is dat bedrijven die er wel voor kiezen om hun creditmanagement uit te besteden, in de praktijk veel te sterk gericht zijn op het betaald krijgen van de rekening. Door druk uitoefenen en dreigende taal beschadigt de relatie tussen leverancier en afnemer. Ook wordt er soms te snel een gerechtelijke procedure gestart, terwijl je met de juiste benadering vaak tot prima betalingsafspraken kan komen.

“Neem debiteurenbeheer serieus, dan verbetert het betaalgedrag van klanten”

Kunt u uitleggen hoe uw dienstverlening hier een oplossing voor biedt?

Klantvriendelijkheid staat voorop, dus we gebruiken duidelijke, begrijpelijke taal in al onze communicatie met de eindklant. Bovendien vinden we het belangrijk om kostbare gerechtelijke trajecten te vermijden. Zo kan een eindklant online zijn eigen betalingsregeling afspreken. We streven met onze aanpak naar een grotere tevredenheid bij zowel klanten als hun eindklanten.

Kunt u uitleggen waar uw dienstverlening in de praktijk de meeste toegevoegde waarde biedt ter verbetering van bestaande processen?

Door incasso's op een respectvolle en nette manier aan te pakken voorkom je dat de klantrelatie beschadigt. Met een zorgvuldige aanpak wordt de cashflow hoger en beter voorspelbaar.

Voor welke soort bedrijven is dit het meest geschikt?

Eigenlijk voor iedere ondernemer die te maken heeft met onbetaalde of te laat betaalde facturen. We kunnen de zpp'er helpen die een keer per jaar een onbetaalde factuur heeft, maar ook voor een multinational hebben we passende oplossingen, afgestemd op de specifieke eisen van dat bedrijf.

Wat moet uw klant doen om dit zo veel mogelijk door te voeren?

We raden ondernemers aan om altijd alert te zijn op het betaalgedrag van hun afnemers. Het is immers zonde als geleverde producten of diensten niet worden betaald. Het is ook belangrijk om bekend te zijn met de regelgeving over de hoogte van incassokosten en met het feit dat incassokosten op de juiste manier moeten worden aangezegd.

Onze dienstverlening is heel laagdrempelig; dat loopt uiteen van een eenmalige opdracht tot het koppelen van systemen bij klanten die veel van onze diensten gebruik maken.

Heeft u voorbeelden van verbeteringen die u voor uw klanten heeft bewerkstelligd?

Voor een bedrijf met circa 200 medewerkers dat voorheen geen actief incassobeleid voerde, hebben wij in het eerste jaar van de samenwerking het aantal onbetaalde facturen met bijna 50% naar beneden gebracht. Hierdoor is de liquiditeitspositie van dit bedrijf versterkt en is er geld over voor investeringen.

Wat kunnen ondernemers zelf doen om hun processen te verbeteren?

Ze kunnen bijvoorbeeld eerder een herinnering sturen, om de klant

erop te wijzen dat de betaaltermijn over een week verloopt. Door te laten zien dat je debiteurenbeheer serieus neemt, verbetert het betaalgedrag van klanten direct.

Goed databeheer is ook essentieel om te komen tot snelle en effectieve invorderingen. Doordat steeds meer aankopen mobiel online gedaan worden, ontstaat er spanning tussen snelle acquisitie en bestelprocessen. Om de aankoopdrempel te verlagen worden er zo weinig mogelijk gegevens gevraagd, terwijl accurate en volledige data nodig zijn om de invorderingsprocessen goed uit te kunnen voeren.

Welke ontwikkelingen voorziet u als gevolg van verdergaand gebruik van IT en elektronische dataverwerking?

Door het toenemende gebruik van IT en data-analyse ontwikkelt ook de dienstverlening op het gebied van creditmanagement zich verder. Een belangrijke ontwikkeling is de strengere wet- en regelgeving (Europese wetgeving via de GDPR) en de focus van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op de implementatie en de naleving hiervan.

Ook van belang zijn de steeds diepgaandere data-analyses. Daarmee kun je onder meer de klantselectie verbeteren, de effectiviteit van invorderingsprocessen versterken – bijvoorbeeld door te analyseren welke boodschap op welk moment via welk communicatiekanaal per eindklant het beste werkt – en cashflows slimmer en accurater voorspellen.

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 te 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.