

Incasseren met behoud van bestaande goede relatie

Geld

ophaal





Steeds langere betalingstermijnen, een dagtaak aan debiteurenbeheer en om u heen vallen bedrijven om. Hoe komt u dan nog aan uw uitstaande betalingen? Voor Credit Alliance is geld ophalen bij derden dagelijks werk.

De betalingsdatum van de factuur is vervallen. U stuurt een herinnering. U stuurt een tweede. U waagt er een belletje aan. U stuurt een aanmaning. U belt nog een keer. U heeft inmiddels alle smoezen al gehoord, maar het geld is nog steeds niet binnen. Schakelt u nu een incassobureau in of bent u dan uw klant kwijt? Wanneer gaat u van debiteurenbeheer naar incassodienst? Hoe had dit voorkomen kunnen worden? En hoe zorgt u ervoor dat u uw geld terugkrijgt wanneer uw afnemer onder curatele staat?

Vragen waarop Geert Amijs alle antwoorden heeft. Amijs is directeur van Credit Alliance, een bedrijf waarvan het merendeel van de klanten in de grafische industrie werkt. Credit Alliance doet aan 'total credit management', een term die in opkomst is in Nederland. Onder de noemer vallen onder andere debiteurenbeheer en incas-

CONTROLE VOORAF

Wanneer een ondernemer een product of dienst levert en een betalingstermijn afspreekt, verstrekt hij in feite krediet aan die afnemer. Het is daarom niet zo gek om bij een nieuwe klant de kredietwaardigheid te controleren. De blauwogenmethode is de populairste manier om dat te doen, maar het is professioneler om daadwerkelijk informatie te verzamelen. Als u niet direct betaalde rapporten wilt opvragen bij de Kamer van Koophandel of bedrijven als www.creditchecker.nl, probeer dan kosteloos de volgende internetbronnen.

- Internetzoekmachine: zoeken op de naam van de potentiële klant in combinatie met woorden als 'faillissement', 'wanbetaling' of 'curator' kan alvast wat opleveren.
- <http://insolventies.rechtspraak.nl/> bevat de gegevens van faillissementen, surséances van betaling en schuldsaneringen natuurlijke personen die in de lokale registers bij de verschillende rechtbanken worden bijgehouden van na 1 januari 2005.
- www.curatoren.nl biedt informatie over faillissementen.

'Vertrouwen is goed, voorkomen is beter'

sodiensten. Het is het geheel van diensten dat tot doel heeft de financiële verplichtingen van klanten aan een organisatie zo snel mogelijk te voldoen, maar wel met het commercieel belang voor ogen. Beheerst en professioneel dus en met behoud van de bestaande, goede relatie.

Dat laatste is een cruciaal punt voor veel ondernemers. Ze zijn vaak bang te veel druk uit te oefenen in de poging hun geld te krijgen en zo hun relatie en toekomstige omzet te verliezen. Maar, om maar weer eens een cliché uit de kast te trekken, voorkomen is beter dan genezen.

Amijs ziet vaak dat debiteurenbeheer er een beetje bijgedaan wordt, terwijl uitstaande betalingen serieus op de liquiditeit en kredietruimte kunnen drukken. 'Ondernemers onder elkaar hebben al gauw de neiging te zeggen "je hoeft nu niet te betalen joh, dat komt wel goed". Maar het komt niet altijd goed.'

En de banken? Die zijn hun eigen vermogen aan het opschroeven. Begrijpelijk, vindt Amijs, maar killing voor een branche die klap op klap heeft gekregen.

Zorg er verder ook voor dat de algemene voorwaarden vooraf bij de klant liggen en dat u zwart op wit heeft wie bevoegd is bestellingen te doen. Amijs snapt ook wel dat een ondernemer zich liever geen zorgen maakt om de papierwinkel. 'Maar als het eenmaal goed is georganiseerd en de formulieren liggen klaar, dan is het invullen daarna een fluitje van een cent. En als klant en leverancier elkaar vertrouwen, dan maak het ook niets uit dat een en ander even wordt vastgelegd, toch?'

WANBETALER

De kredietwaardigheid lijkt in orde, de klant bestelt, u levert. De betalingstermijn verstrykt en het geld is nog niet binnen. Dat is het moment waarop debiteurenbeheer start. 'Een herinnering, twee herinneringen, maar wat je in feite doet is de betalingstermijn verlengen. Je start niet gelijk een incasso, maar wanneer dan wel? De spanning is altijd tussen jouw geld terugkrijgen versus commercieel belang; daar laveer je tussen als ondernemer.' Blijf vooral in contact,

en

adviseert Amijs. Ga in gesprek, maar wees consequent en stel duidelijke grenzen.

Wanneer die grenzen op een gegeven moment zijn bereikt, stapt u naar een incassobureau. 'Dat is een steviger instrument,' zegt Amijs. 'De emotie is eraf en het geld moet binnengehaald worden, met minder oog voor het commercieel belang.' Hier komt ook vaak discussie om de hoek kijken, over gemaakt afspraken en juridische aspecten. Wanneer ga je dagvaarden? Welk belang wordt gediend? 'Het is ook echt wel een vak en enige assertiviteit en extrovertheid is wel meegenomen.

Grote bedrijven sturen een serie herinneringen en stappen dan over op incasso. Debiteuren gaan patronen herkennen en weten dat ze na herinnering nummer zes écht moeten gaan betalen. 'Iedere onderneming heeft zijn eigen stijl. Vooral voor kleinere bedrijven geldt dat en Credit Alliance past zijn manier van werken daarop aan. Dat is lastig. Kleinere bedrijven hebben de neiging te denken 'komt goed, komt in orde,' maar voor je het weet lig je bij mevrouw Vreeswijk en dat is niet goed.' Mevrouw Vreeswijk is de incassospecialist van Credit Alliance en zij heeft alle verhalen al gehoord. Pogingen tot manipulatie zijn aan de orde van de dag.



vestiging en een betalingsafspraken. Amijs telt op zijn vingers de excuses af: 'De persoon die bestelde was niet bevoegd. We hebben de bestelling nooit ontvangen. We hebben het wel ontvangen maar de kwaliteit was niet goed. We

dienst hebben ze meer gemeen met het gros van de bedrijven in het grafische dan de 'kolossen' als de banken. 'Wij sturen niet tien aanmaningen, wij bellen. Wij zijn in contact met debiteuren en dat kunnen ze niet negeren.'

'De blauweogenmethode is de populairste manier'

Amijs heeft geen exact cijfer voor het percentage kwaadaardige wanbetalers, maar schat het in rond de vijf procent. 'Dat is toch meer dan je zou denken. De mensen die boel moedwillig belazeren zijn ook degenen die tegen ons zeggen: "Waar haal je de gore lef vandaag om mij om geld te vragen?! Ik doe NOOIT meer zaken met die klant van jou!" En dan zegt die klant van ons: "Echt? Ik hoop het".'

FACTORABILITEIT

Met name bij het faillissement van een klant zeggen ondernemers: hadden we het nu maar anders gedaan, weet Amijs. Dan telt namelijk de hardheid van de vordering, de factorabiliteit: hoe aantoonbaar is het dat de leverancier recht heeft op betaling. Dat gaat verder dan een opdrachtbe-

hebben met de commerciële man iets anders afgesproken.' Het bevestigen van iedere stap in de keten moet onderdeel worden van de dagelijkse manier van werken. Dat klinkt complexer dan het is. U bent al een stap in de goede richting wanneer u weet wie de bevoegde besteller is bij uw klant en wanneer u opdracht en ontvangst in goede orde schriftelijk laat bevestigen.

KRITISCHE GRAFICI

Credit Alliance verzorgt alle aspecten van credit management, tot aan kredietverzekering toe en dat is vrij ongebruikelijk. Andere bureaus zijn geneigd 'een mannetje' te sturen op detachering-basis, maar Credit Alliance houdt het allemaal in huis. Amijs vindt het ook voor het bedrijf pleiten dat hij zelf ondernemer is. Met acht man in

Daarnaast zijn het oude bekenden van de grafische industrie en beschikken ze over onvergelykbare marktkennis. Amijs: 'Van de bedrijven die wij als klant hebben, zit 99 procent in de grafische industrie. We zien meerdere administraties voorbij komen en zien al snel of iets goed of fout gaat. Wij bezien de trendlijnen en dat helpt aanzienlijk in de communicatie naar onze klanten en hun debiteuren.' Ervaring leert dat grafische ondernemers kritischer zijn dan andere bedrijven en eerder en bloemrijker klagen dan andere. Amijs vindt dat geen probleem. 'Ze zijn namelijk ook heel loyaal.' Hij draagt de industrie duidelijk een warm hart toe en vindt het toch ook spijtig dat zijn diensten momenteel zo gewild zijn. Nog een laatste advies? 'Leg dingen vast, weet wat je doet. Je kunt niet alles dichttimmeren, maar je vangt wel af met vastleggen. Het is geen motie van wantrouwen. Als je klant protesteert, zeg dan dat je wat ervaring hebt opgedaan in de laatste twintig, tachtig of honderd jaar. Vertrouwen is goed, voorkomen is beter.'

KARINA MEERMAN
compres@compres.nl