



Optimaal debiteuren- beheer voor kmo's

*Ontdek de verschillende
facetten van debiteuren-
beheer*

Inhoudsopgave

01 | pagina 4-5

Wat is debiteurenbeheer?

- Voor kleine en grote bedrijven

02 | pagina 6-7

Waarom is debiteurenbeheer noodzakelijk?

03 | pagina 8

Vorzorgsmaatregelen tegen laattijdige inningen

- Waterdichte algemene voorwaarden
- Screening van klanten en prospecten
- Gedetailleerde debiteurenadministratie
- Dubieuze debiteurenvoorziening

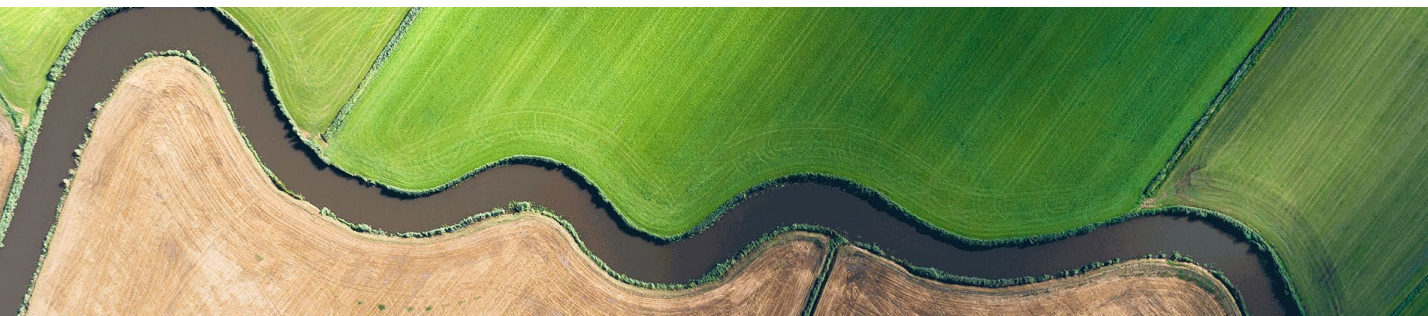
04 | pagina 9

Opvolging van wanbetalers

- Kordaat en klantgericht
- De aanmaningsbrief en betalingsherinnering
- Telefonische rappel

05 | pagina 10

Tools om het debiteurenbeheer te automatiseren





De verschillende facetten van debiteurenbeheer komen aan bod in de volgende hoofdstukken:

- Wat is debiteurenbeheer?
- Waarom is debiteurenbeheer noodzakelijk?
- Voorzorgsmaatregelen tegen laattijdige inningen
- Opvolging van wanbetalers
- Tools om het debiteurenbeheer te automatiseren

Optimaal debiteurenbeheer voor kmo's

In België ligt het gemiddeld percentage van oninbare facturen rond de 3%. De vraag is dus niet óf maar wanneer u met wanbetalers te maken zult krijgen. Gelukkig kunt u zich als kmo wapenen tegen dubieuze debiteuren, zowel pro- als reactief. Het geheel van maatregelen om laattijdige factuur inningen tegen te gaan, noemen we het debiteurenbeheer. In dit e-book leert u er alles over.

Debiteurenbeheer speelt zich af over de verschillende geledingen van de onderneming heen. Het is naast een administratieve kwestie ook een onderdeel van de verkoop, marketing en logistiek. Een verkoper moet, bijvoorbeeld, op de hoogte zijn van de openstaande facturen. Is de kredietlimiet van de klant overschreden, dan is het wellicht verstandiger om de verkoop even

on-hold te zetten. Omgekeerd geldt hetzelfde: gaat een klant een grote openstaande factuur voldoen, dan is het handig dat de administratie hiervan op de hoogte is, zodat de budgetten kunnen worden aangepast. Kortom, om succesvol te zijn moet het debiteurenbeheer integraal deel uitmaken van de bedrijfscultuur van de kmo.

01

Wat is debiteurenbeheer?

Debiteurenbeheer is een ruim begrip dat alle maatregelen omvat die gericht zijn op een vlotte inning van facturen en het vermijden van wanbetalers. Naast het beperken van betalingsrisico's omvat een succesvol debiteurenbeheer ook alles wat nodig is om de kosten op prospecten en klanten te minimaliseren zonder commerciële kansen te laten liggen. In de praktijk zorgt debiteurenbeheer ervoor dat ondernemingen veilig kunnen verkopen waardoor hun cashflow optimaal is.

Voor kleine en grote bedrijven

In grote ondernemingen is de credit manager degene die zich met bovenstaande problematiek bezighoudt. Hij ziet erop toe dat uitstaande facturen tijdig worden geïnd, beoordeelt debiteurenrisico's, bepaalt de kredietwaardigheid van klanten en prospecten en onderhoudt financiële klantencontacten. Maar ook kleinere bedrijven mogen niet voorbijgaan aan debiteurenbeheer. Ook zij moeten weten met wie ze zaken doen om het risico op laattijdige betalingen te minimaliseren.



Vragen die uw aandacht verdienen

- Welke klanten zijn de moeite waard om te benaderen?
- In welke klanten willen we investeren om een gezonde relatie uit te bouwen?
- Hoe kunnen we betalingsrisico's minimaliseren?
- Hoe kunnen we het facturatieproces en de opvolging van betalingen vereenvoudigen en automatiseren?

02

Waarom is debiteurenbeheer noodzakelijk?

Debiteurenbeheer heeft alles te maken met cashflow-optimalisatie. Elke onderneming wil het geld uit de verkoop (de omzet) zo snel mogelijk in handen krijgen. In de praktijk is dat vaak niet mogelijk vanwege de standaard betalingstermijn van 15 of 30 dagen.

Moet u nóg langer op uw geld wachten - bijvoorbeeld een half jaar of een jaar - dan loopt u het risico dat u te weinig geld in kas hebt om uw werknemers of leveranciers te betalen, zeker wanneer het gaat om grote bedragen. U moet dan duur gaan lenen of zelf om betalingsuitstel vragen.

Vandaar de noodzaak van een streng maar rechtvaardig debiteurenbeheer. Een grondige screening van uw prospecten en opvolging van elke onbetaalde factuur is noodzakelijk, zowel voor uzelf als voor de klant. Krijgt die laatste immers het gevoel u het niet zo nauw neemt met betalingstermijnen, dan zal hij steeds langer wachten om te betalen.





03

Voorzorgsmaatregelen tegen laattijdige inningen

Om uw zaak te beschermen tegen wanbetalers is een grondige screening van klanten noodzakelijk. Door hun solvabiliteit of kredietwaardigheid tegen het licht te houden, komt u heel wat te weten over hun betrouwbaarheid. Daarnaast zijn er nog tal van maatregelen die u kunt nemen om laattijdige inningen te vermijden.

Belangrijke aandachtspunten voor de algemene voorwaarden:

- Neem een uitdrukkelijk ontbindend beding op om, indien gewenst, een einde te maken aan de overeenkomst.
- Probeer een betalingstermijn van 15 of 30 dagen af te spreken. Geef niet meer dan 60 dagen.
- Hanteer een korting voor directe betalers.

Waterdichte algemene voorwaarden

Duidelijke afspraken maken goede vrienden. Dat geldt zeker in de bedrijfswereld. Zijn uw verkoopvoorwaarden helder en ondubbelzinnig geformuleerd? Dan weten uw klanten precies waar ze zich aan kunnen verwachten wanneer hun factuur de uiterste betalingsdatum overschrijdt. Dankzij waterdichte algemene voorwaarden staat u ook steviger in uw schoenen in geval van betwisting.

Screening van klanten en prospecten

Weet met wie u handel drijft. De geschiedenis van een onderneming zegt veel over het heden. Staat uw klant te boek als een slechte betaler? Zit uw klant in slechte papieren? Hoe zit het met de kredietwaardigheid of solvabiliteit van uw prospecten? Wie zijn huiswerk goed doet, kan heel wat problemen vermijden. Wil u toch in zee gaan met een klant met een cashprobleem? Spreek dan

een kredietlimiet af. Dat is het maximale bedrag aan onbetaalde facturen dat de klant in kwestie mag hebben openstaan.

Extra tip: **Ondernemingsradar** biedt niet alleen een inzicht in de resultaten van elk Belgisch bedrijf, maar geeft ook een rating mee zodat u in één oogopslag de financiële gezondheid van de onderneming in kwestie kunt beoordelen.

Gedetailleerde debiteurenadministratie

Houd er bovenal een gedetailleerde klantadministratie op na. Had een van uw klanten in het verleden al problemen om de betalingstermijn te respecteren? Noteer dat dan en besteed er in de toekomst extra aandacht aan. Spreek eventueel een kredietlimiet af met de klant in kwestie of eis een voorafbetaling. Dreigt een factuur alsnog

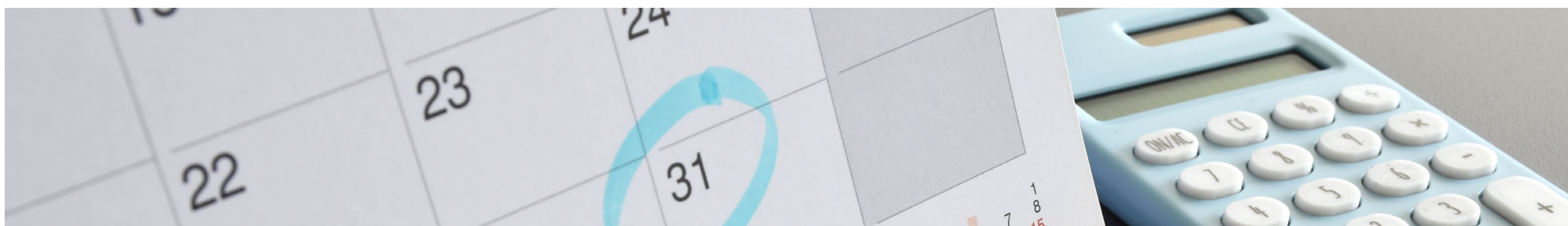


de betalingstermijn te overschrijden? Dan moet uw administratie u daarvan tijdig op de hoogte brengen zodat u onmiddellijk een aanmaning of betalingsherinnering kunt versturen. Ook hier is opvolging essentieel. Zorg dat uw administratie weet wat er van hen wordt verwacht - tijdens elke stap van het verkoopproces.

Dubieuze debiteurenvoorziening

Cashflowproblemen als gevolg van onbetaalde facturen kunt u opvangen via een dubieuze debiteurenvoorziening. Dat is een som geld die u enkel aanspreekt bij cashflowproblemen. Zo kunt u ook in financieel moeilijke tijden uw leveranciers en werknemers blijven betalen.

Krijgt u ondanks uw voorzorgsmaatregelen toch te maken met dubieuze debiteuren? In het volgende hoofdstuk vertellen we hoe u het best omgaat met wanbetalers.





04

Opvolging van wanbetalers

Alle voorzorgsmaatregelen en solvabiliteitscreenings ten spijt, kunt u toch te maken krijgen met wanbetalers. In dat geval is het belangrijk dat u kordaat en snel reageert. U wil uw debiteur immers niet het gevoel geven dat u een en ander door de vingers ziet.

Kordaat en klantgericht

Van zodra de betalingstermijn overschreden is, stuurt u onmiddellijk (op dag één) een betalingsherinnering. Dat lijkt misschien snel - en opdringerig - maar het geeft aan uw debiteuren het signaal dat u de zaak van nabij volgt.

Uiteraard blijft u steeds vriendelijk in uw communicatie. Ook wanbetalers zijn klanten die u als dusdanig behandelt. Maar dat neemt niet weg dat u hen heel kordaat en to the point terecht mag wijzen. Een van de manieren om dat te doen, is door een betalingsherinnering of aanmaning te versturen. Een telefoontje werkt vaak nog beter al zien heel wat ondernemers er tegenop.

De aanmaningsbrief en betalingsherinnering

Van zodra de betalingstermijn overschreden is, stuurt u een eerste schriftelijke betalingsherinnering via e-mail of per post. Wees vriendelijk maar direct en houd de mogelijkheid open dat het om een vergissing gaat (bijvoorbeeld: "Wellicht is de factuur aan uw aandacht ontsnapt.").

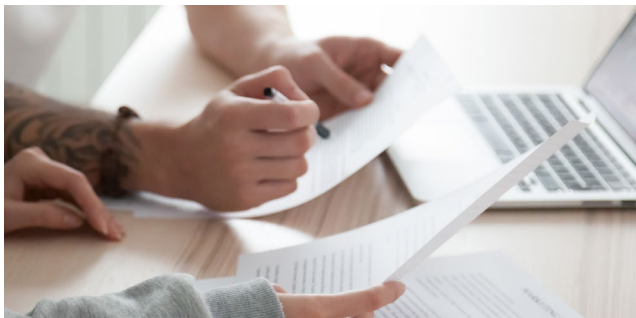
Vraag kordaat om de factuur binnen een termijn van zeven dagen te betalen en hou er rekening mee dat de factuur inmiddels al betaald kan zijn ("Indien het bedrag inmiddels is overgemaakt, kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.")

04

Geef ook weer wat er gebeurt indien de termijn opnieuw overschreden wordt. Reken eventueel administratieve kosten aan.

Hebt u na het overschrijden van het betalingsuitstel nog geen betaling ontvangen? Stuur dan een tweede en indien nodig derde rappel. Vermeld steeds expliciet de oplopende administratieve kosten en verwijs naar uw algemene voorwaarden.

In de derde aanmaningsbrief laat u zeer duidelijk verstaan dat dit de laatste waarschuwing is voordat de vordering naar het incassobureau gaat. Bijvoorbeeld: “Indien wij de betaling van bovenstaande facturen niet binnen zeven dagen ontvangen hebben, zal deze vordering uit handen worden gegeven aan ons incassobureau. U zult aansprakelijk worden gesteld voor alle daaruit voortvloeiende rente en incassokosten.”



Telefonische rappel

Direct telefonisch contact heeft vaak meer effect dan een brief of e-mail. Hebt u drie dagen na de vervaltijd van uw eerste schriftelijke herinnering nog geen reactie van uw klant? Informeer dan even telefonisch.

Kan de klant niet onmiddellijk betalen? Toon begrip voor de opgegeven redenen, maar wees niet té toegeeflijk: de verantwoordelijkheid ligt bij de klant, niet bij u. Doet u toch een toegeving in verband met de betalingstermijn, eis dan ook een compensatie.

Sluit het telefoongesprek positief af. Spreek uw verwachtingen voor de toekomst uit en laat eventueel ruimte voor vragen. Na het telefoongesprek zet u de gemaakte afspraken op mail of in een aangetekende brief.

“Toon begrip voor de opgegeven redenen, maar wees niet té toegeeflijk: de verantwoordelijkheid ligt bij de klant, niet bij u.”





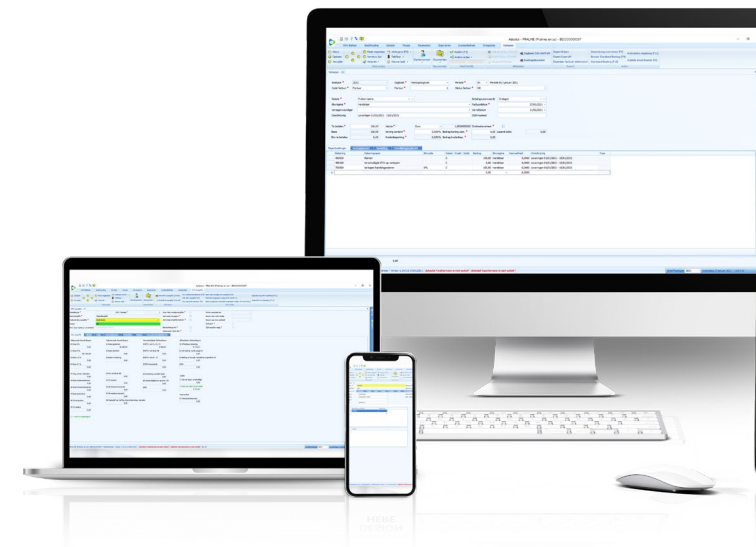
05

Optimaal debiteurenbeheer voor kmo's 10

Tools om het debiteurenbeheer te automatiseren

De opvolging van facturen en betalingsherinneringen legt veel druk op uw administratie. Gelukkig automatiseert software een groot deel van het werkproces. Een geïntegreerde oplossing koppelt al de stappen in het verkoopproces aan elkaar en houdt de bijbehorende administratie netjes onder controle.

U hoeft niet langer handmatig rappels uit te sturen, dat doet de software automatisch wanneer de betalingstermijn is overschreden. Ook de opvolging van offertes, facturen en betalingen kunt u overlaten aan een ERP-systeem waarin boekhouding en kmo-beheer geïntegreerd zijn. Zo weet u te allen tijde welke openstaande facturen er zijn en om welke bedragen het gaat.





Verscherp uw inzicht en onderneem slimmer

Wil u uw onderneming doortastend leiden?

Dan moet u inzicht hebben in alle aspecten van het bedrijfsbeheer: van marketing, over verkoopbeheer, tot financiën. Onze gratis webinars, blogartikels en video's verruimen uw kennis en spijkeren uw vaardigheden als ondernemer bij. Dankzij onze geïntegreerde digitale oplossingen bent u helemaal klaar om slimmer en efficiënter te ondernemen. Surf naar wkbe.be/digitaal-kmo.

Bent u op zoek naar een ERP-systeem op maat van uw onderneming?

Ontdek Adsolut Kmo-beheer, een ERP-systeem op maat van uw kmo waarmee u al uw bedrijfsprocessen kan digitaliseren. Meer informatie op wkbe.be/adsolut-erp.

Neem vrijblijvend contact op met onze adviseurs:

Wolters Kluwer
Motstraat 30, 2800 Mechelen
Tel. 078/16.03.10
internal.sales@wolterskluwer.com
wkbe.be/kmo

Volg ons op

