

Niets frustrerenders dan klanten die niet betalen. Maar wanneer kom in je in actie en hoe pak je het aan? Incassospecialist en deurwaarder Redmer Bouwman doet voor CUMELA Nederland veel zaken en geeft tips. Bellen werkt het beste, want rekeningen van bedrijven die er bovenop zitten, blijven boven op de stapel. Dat moet ook, vindt hij. "Het is immers de beloning voor werk dat jij hebt gedaan."

"Geen herinnering sturen, gelijk bellen"

Gerechtsdeurwaarder Redmer Bouwman, Flanderijn en Bouwman

In een ruimte op de eerste verdieping van het kantoor van Flanderijn en Bouwman in Appingedam, zitten dagelijks 35 tot 40 mensen te bellen. Zij voeren uit wat volgens directeur-eigenaar Redmer Bouwman de belangrijkste taak is voor ondernemers in het debiteurenbeheer. "Bellen is veruit het meest effectieve middel om ervoor te zorgen dat je rekening wordt betaald. Door te bellen maak je dat de klant zich moet verantwoorden waarom hij de rekening heeft laten liggen. Dat vindt iedereen vervelend."

Het kantoor van Bouwman doet al enkele jaren incassozaken voor CUMELA Nederland en heeft nu ook de incassodienst die de brancheorganisatie had voor haar leden overgenomen. Het betekent dat leden die een zaak tegen klanten willen voeren niet langer door CUMELA Nederland worden geholpen, maar worden doorverwezen naar deze landelijk werkende organisatie. In overleg bepaalt zij hoe een zaak wordt gevoerd. Daarin kan klantbehoud voorop staan, maar met het voordeel dat een derde partij afspraken met de slecht betalende klant maakt.

"Wil je wel een klant die niet betaalt?"

Voor deze oplossing is gekozen omdat CUMELA-leden daarmee een beroep kunnen doen op een grote, professionele organisatie. Flanderijn Bouwman maakt deel uit van de Flanderijn-groep, waar landelijk veertien kantoren bij zijn aangesloten en die ook nog een vestiging in België heeft die volgens Belgisch recht incasso's verzorgt. Het grote voordeel van de landelijke organisatie is volgens Bouwman dat alle zaken in een landelijk gekoppeld systeem terecht komen. "Wij hebben daardoor een databestand met 1,5 miljoen klanten die wel eens voor een betalingsprobleem zijn aangesproken. Als we een zaak in behandeling krijgen, kunnen we bij wanbetalers die in dit bestand voorkomen direct zien wat de status is. In gevallen waarbij sprake is van ophoping van schulden of een faillissement kunnen we dus ook adviseren om maar af te zien van een zaak. Hoe vervelend dat ook is, want het betekent dat de rekening waarschijnlijk nooit zal worden betaald."

In de meeste gevallen zal er echter sprake zijn van prima mogelijkheden om via een incasso of deurwaardersprocedure het geld binnen te krijgen, stelt Bouwman. "In de zaken die we voor cumelabedrijven doen, komt naar schatting in 65 procent van de gevallen het geld al in de incassofase binnen. Wie dan niet betaalt, krijgt te maken met de deurwaarder, waarna die zorgt dat er hoe dan ook geld komt. Alleen in die gevallen waarbij sprake is van een faillissement of het ontbreken van middelen lukt dat niet. Maar dan heb je het over maximaal tien procent van de zaken die we behandelen."

Voor Flanderijn en Bouwman een zaak in behandeling neemt, moet je echter eerst als bedrijf actie ondernemen om een factuur betaald te krijgen. Een onderdeel van de bedrijfsvoering waar nogal eens wat aan mankeert, weet ook Bouwman. "Logisch, want het is niet het favoriete onderdeel van de bedrijfsvoering voor veel MKB-ondernemers. Die hebben de neiging om vooral door te gaan met werken, want dat is wat ze het liefste doen. De klant staat voorop en die willen ze helpen." Maar hoe graag je klanten ook helpt, je doet het uiteindelijk toch voor het geld, spiegelt Bouwman. "Het is dus je goed recht om van klanten binnen de afgesproken termijn een betaling te eisen. Want hoe moeilijk hij ook zit, als hij een afspraak maakt om werk te laten uitvoeren, dan moet hij dat betalen. Kan hij dat niet, dan moet hij je ook niet bellen. Je koopt toch ook geen Porsche als je maar geld hebt voor een Kia Picanto." Hij adviseert bedrijven daarom heel voorzichtig te zijn met klanten die niet betalen. "Wat heb je aan iemand die je niet betaalt? Dan heb je wel werk, maar maak je kosten waarvan je je maar moet afvragen of ze worden betaald. Ik weet dat klanten heilig zijn, maar ik vraag me af of je wel zaken wilt doen met iemand die zo met je omgaat. Natuurlijk kan een klant even moeilijk zitten, maar dan moet hij dat vooraf overleggen. Dan kun je prima een betalingsregeling afspreken."

Om duidelijk te krijgen welke klanten wel of niet betalen, is het volgens hem noodzakelijk om een strak debiteurenbeheer te volgen. "Je kunt niet na een paar maanden een rekening of een herinnering sturen. Je moet daarvoor gewoon vaste tijden vrij maken. Dus bijvoorbeeld elke maandag rekeningen de deur uit en ook op een vast tijdstip controleren wat er nog open staat."



Bij het uitblijven van een betaling adviseert hij nadrukkelijk om geen briefje te sturen, maar gelijk te bellen. "Dat is veel effectiever en kan bij een MKB-bedrijf prima. Als je er bovenop zit, wordt het aantal namelijk steeds kleiner. Een installatiebedrijf hier uit de buurt heeft dat advies opgevolgd en dat merkt dat het aantal te late betalende sinds die tijd hard daalt. Mensen vinden het namelijk vervelend om dat telefoontje te krijgen."

Zo'n aanmaningsgesprek is helemaal niet zo moeilijk, stelt Bouwman. "Je kunt namelijk gewoon beginnen met de vraag of de factuur is ontvangen. Op een bevestigend antwoord kun je vervolgens vragen wat er is misgegaan met de betaling, omdat de termijn verlopen is. Natuurlijk volgen dan excuses en dat kun je gebruiken om duidelijke afspraken te maken. Niet door uitstel te geven, maar door vast te leggen wanneer er wordt betaald. Die afspraak moet je voor jezelf duidelijk vastleggen en wanneer die niet wordt opgevolgd direct weer bellen. Waar het om gaat, is dat je duidelijk maakt dat je er bovenop zit."

"Leg betalingsafspraken vast en controleer die."

Natuurlijk zijn er altijd bedrijven die een uitvlucht zullen verzinnen. Die opmerkingen maken over de factuur of die roepen dat ze hem niet hebben ontvangen. Juist daarom is het zo belangrijk om snel te factureren en termijnen op te volgen, benadrukt hij. "Dan voorkom je dat je aan het lijntje wordt gehouden en kun je bij discussies nog terughalen wat er is gebeurd."

In die aanpak moet je volgens Bouwman ook geen verschil maken tussen grote of kleine opdrachtgevers. "Natuurlijk kun je als je in onderaanneming werkt te maken hebben met langere betalingstermijnen. Dat kan, als je dat samen overeengekomen bent. Maar ook dan geldt: termijn is termijn. Dus met snel factureren en tijdig opvolgen kun je wel voorkomen dat je te lang bank speelt." Hij adviseert nadrukkelijk om niet te lang door te gaan met manen en herinneren. "Maximaal twee keer en dan de brief dat je het uit handen geeft."

Pas aan het eind van deze fase van debiteurenbeheer komt de gang naar een incassobureau of deurwaarder in beeld, maar dan zul je nog wel een keer schriftelijk aan de gang moeten, legt Bouwman uit. "Wordt er ondanks de afgesproken termijnen niet betaald, dan moet je de klant schriftelijk in gebreke stellen - dat kan ook via de e-mail - en hem erop wijzen dat de zaak uit handen wordt gegeven, met als gevolg extra kosten. In de eerste fase is dat ongeveer vijftien procent van de hoofdsom, vermeerderd met de rente. Pas als het uitmondt in een gerechtelijke procedure komen er extra kosten bij, maar dat proberen we zoveel mogelijk te voorkomen", aldus Bouwman. Eerst gaat namelijk het callcenter in Appingedam aan het werk. Want hoe dan ook, de klant krijgt een belletje.

TEKST & FOTO: **Toon van der Stok**