

# SNELLERE BETALING ZONDER KLANT ONDER DRUK TE ZETTEN

Onlangs riep een zakenrelatie mijn hulp in omdat het aantal openstaande facturen van zijn klanten fors was toegenomen. De kmo kwam er stilaan zelf door in de problemen. Maar het probleem lag niet zozeer bij de klanten. Dat bleken na analyse betrouwbare bedrijven, kredietwaardig en met een prima betaalgedrag ten opzichte van andere leveranciers. Er was dus duidelijk intern wat aan de hand.

.....  
*Frederik Van Royen*  
*Bron: Graydon*

## Wat kun je zelf doen?

Er schortte namelijk wat aan het facturatieproces van de kmo. Na een eerste onderzoek was er al snel een lijst met mogelijkheden om klanten sneller te laten betalen. En dit zonder extra druk te leggen op deze klanten of commerciële relaties op het spel te zetten. Hierna de zes belangrijke aanpassingen die werden doorgevoerd. Wellicht zijn ze ook interessant voor u en kunt u met een paar lichte wijzigingen ook uw openstaande facturen beter innen.

### 1. Herken het kredietrisico

Bij elk project dat u opzet, bij elke klant en verkoop gaat u een risico aan: het risico dat u niet betaald wordt. Maar weet u ook hoe groot dit risico is? Probeer dit bij elk project goed in te schatten. Controleer elke keer opnieuw hoeveel cash een bedrijf op korte termijn kan vrijmaken om betalingen uit te voeren. Bekijk daarnaast het betaalgedrag van elke nieuwe en bestaande klant.

### 2. Factureer zo snel mogelijk

Project afgelopen? Producten of diensten verkocht? Wacht dan niet tot het einde van de maand om de factuur te versturen. Nee, factureer meteen en houdt u daarbij aan enkele algemeen geldende regels. Met een eenvoudige facturatietool of meer uitgewerkte CRM-software vraagt dit niet zoveel tijd.

### 3. Volg betalingen kort op

Bedrijven laten veel geld liggen na de facturatie. Dat merk ik bij gesprekken met klanten. Facturen worden verstuurd, maar vervolgens wordt er niet meer naar omgekeken. Of ze ook stipt betaald worden, lijkt bijzaak. Facturen worden ook wel eens geregistreerd als 'te laat betaald', zonder dat de klant daar op gewezen wordt of zonder dat er meteen actie wordt ondernomen. Maak werk van een aanmaningsprocedure die in

## Toch derde partij inschakelen?

Lukt het u toch niet om het aantal openstaande facturen terug te dringen? Heeft u niet de tijd of de expertise om uw geld achterna te zitten, bedenk dan eens wat een derde partij voor u zou kunnen betekenen. Er zijn verschillende dienstverleners op de markt voor het innen van openstaande schulden.



werking treedt zodra de betaaltermijn overschreden is. Aarzel niet om kosten en intresten aan te rekenen als de betaling lang op zich laat wachten.

### 4. Registreer communicatie

Op grotere bedrijven staan verschillende diensten in contact met de klant. Maar weet de ene dienst ook van de andere wat er afgesproken is? Of er problemen waren met de productie of de levering? Weten de verkopers welke voorwaarden ze moeten hanteren als bedrijven gekend zijn als moeilijke betalers? Heeft de verkoop misschien uitzonderlijk afspraken gemaakt die afwijken van de standaard voorwaarden? Enkel wanneer u de communicatie met uw klanten centraal registreert, kunnen alle afdelingen hierop inspelen.

### 5. Pas afspraken aan

Betaalafspraken zijn heilig. En toch dient u er flexibel mee om te springen. Stel dat één van uw klanten plots slechter of niet betaalt. Dan heeft het geen zin om hem dieper in de put te duwen. Een strenge aanpak lost wellicht niets op. Overleg daarentegen kan wel helpen, maar dan dient u uiteraard goed op de hoogte te zijn van de financiële situatie bij uw klant. U moet weten wanneer uw klant in de problemen komt, zodat u tijdig kunt ingrijpen en de situatie kunt bespreken. Dat lukt niet meer als het water bij uw klant al aan de lippen staat.

### 6. Automatiseer uw proces

Professioneel factureren hoeft niet veel tijd te kosten. Heel uw facturatieproces, inclusief rappelprocedure kunt u eenvoudig automatiseren. U ziet geen zaken meer over het hoofd en er komt heel wat minder manueel werk aan te pas. Bij klanten die gericht een facturatie- en CRM-pakket gebruiken, zien we een opmerkelijke verbetering van de betalingstermijnen. ■

### Factoringdiensten

Steeds meer bedrijven verkopen hun openstaande facturen aan factoringmaatschappijen. Zo beschikken ze sneller over liquide middelen en verliezen ze geen tijd, geld en energie aan de opvolging van facturen. Er hangt een gevoelig kostenplaatje

aan vast. Bedrijven die met factoring werken moeten aan de factoringmaatschappij een maandelijks fee betalen. Daarnaast betalen ze ook een bedrag per geïnde factuur of een percentage op de totale omzet. In sommige gevallen is in de contracten ook bepaald dat de factoringmaatschappij het bedrag dat ze meteen aan de leverancier uitkeert, kan terugvorderen als de debiteur uiteindelijk niet betaalt. Het risico dat de factoringmaatschappij op zich wil nemen, is bovendien afhankelijk van de kredietwaardigheid van de leverancier, niet van de debiteur. Met de overdracht van uw debiteurenportefeuille geeft u de factoringmaatschappij ook inzicht in uw financiële situatie en verliest u uw privacy.

### De advocaat

Goed om weten is dat een advocaat ook kan bemiddelen. Zorg dat hij zijn taak in crescendo aanpakt. Eerst informeren, bemiddelen, vooraleer te dreigen. Want eens uw advocaat gedreigd heeft met een gerechtelijke procedure, kunt u niet meer terug en bent u eigenlijk verplicht om de gerechtelijke stappen ook uit te voeren. De ervaring leert dat de gemiddelde looptijd van een B2B-invordering via gerechtelijke weg in België 15 tot 18 maanden kan duren. En, daar is ook een (aanzienlijk) kostenplaatje mee gemoeid.

### De kredietverzekering

Bij een kredietverzekeraar kunt u zich verzekeren tegen het risico op wanbetaling. U kunt zich verzekeren voor een specifieke transactie, een bepaalde klant, een klantsegment, een aantal landen of voor uw volledige debiteurenportefeuille. Uw gehele debiteurenportefeuille verzekeren, biedt u de meeste zekerheid. Maar hiervoor betaalt u uiteraard ook de hoogste premie afhankelijk van het risico. Kredietverzekeraars houden zich ook het recht voor om bepaalde debiteuren, branches of zelfs landen helemaal uit te sluiten van verzekeringen. Bovendien kunnen afgegeven limieten alsnog ingetrokken worden.

### De deurwaarder

De deurwaarder stapt meestal pas mee in het verhaal nadat de rechter een vonnis heeft geveld. De deurwaarder zal ervoor zorgen dat het vonnis ook uitgevoerd wordt. Hij stelt de debiteur in kennis van de uitspraak van de rechter. Vanaf de betekening van het vonnis heeft de debiteur één maand de tijd om zich hiertegen te verzetten. Gebeurt dat niet, dan zal de deurwaarder na één maand overgaan tot uitvoering van het vonnis. Hij zal het geld opeisen bij de wanbetaler of er een afbetalingsplan mee afsluiten. Lukt dat niet, dan kan hij de rechter de toestemming vragen om beslag te leggen op het loon of de goederen van de schuldenaar. De duur van dit hele proces is sterk afhankelijk van de solvabiliteit van de debiteur. Dit kan zelfs héél lang duren als de debiteur verschillende schuldeisers achter zich aan heeft lopen.

### Het incassobureau

Heel wat bedrijven doen een beroep op een incassobureau, al wachten ze vaak lang om dat in te schakelen. Nochtans kunt u ook al terecht bij incassobureaus nog voor uw facturen vervallen zijn. Ze zijn namelijk gespecialiseerd in de algemene invordering van facturen in opdracht van hun klanten. En dat kan beginnen met een simpele herinnering van de vervalddag. Het bureau kan volledig optreden als verlengstuk van uw eigen diensten en zelfs in uw naam contact opnemen met de debiteur.

Door een gebrek aan een echt keurmerk is er de voorbije

jaren een wildgroei geweest aan incassobedrijfjes het ene al beter georganiseerd dan het andere. Veel van die (kleine) bedrijven hebben echter geen data achter de hand en missen de organisatie voor een efficiënte en professionele aanpak. Ook in het geval dat de vordering betwist wordt en de debiteur niet van zijn standpunt afwijkt, kan een incassobureau weinig betekenen. Het gaat immers steeds op zoek naar een 'minnelijke' oplossing.

### De summere rechtspleging

De summere rechtspleging voorziet in een snelle en buitengerechtelijke procedure voor achterstallige betalingen in B2B. De summere rechtspleging met betrekking tot onbetwiste, maar onbetaalde facturen in de B2B werd in 2015 hervormd. De nieuwe wet stapt af van een procedure voor de rechtbank en voorziet een administratieve aanpak waarbij een beroep wordt gedaan op een advocaat en een gerechtsdeurwaarder.

De advocaat oordeelt als eerste of de vordering in aanmerking komt voor de procedure en schakelt dan een gerechtsdeurwaarder in. Als die vaststelt dat de vordering niet betwist wordt, start hij een procedure op waarbij de rechter niet hoeft tussen te komen. De gerechtsdeurwaarder speelt dan een cruciale rol bij de invordering van de schuld. Wordt de schuld niet volgens de gemaakte afspraken afgelost, dan zal de gerechtsdeurwaarder een proces-verbaal opstellen.

De nieuwe werkwijze (Wet Potpourri) is wel gestemd, maar zal vermoedelijk iets zijn voor (ten laatste) september 2017. Deze procedure met advocaat en deurwaarder kan lang duren en geldt enkel voor B2B-vorderingen en is niet geschikt om betwiste facturen te behandelen. ■