

Zorg dat ze nu betalen! Tips voor slimmer debiteurenbeheer

Geld is pas écht verdiend als het ook daadwerkelijk op de bankrekening staat. Hoe kan een kleine ondernemer voorkomen dat vorderingen te lang openstaan? Een belangrijke vraag. Want handelsvorderingen vormen – na de vaste activa – de grootste actiefpost van een onderneming. Het bedrag aan openstaande facturen oefent daarmee een flinke invloed uit op het werkkapitaal.

Controlesysteem

Met een degelijk intern controlesysteem kan de ondernemer zorgen dat meer facturen op tijd worden betaald. Daarvoor gelden zeven praktische regels die hieronder verder worden uitgewerkt.

1. Zorg voor een correcte levering van goederen en diensten
2. Volg nauwgezet de contractuele afspraken rond facturering
3. Wees op de hoogte van de wettelijke reglementering rond facturering en maak praktische afspraken met de klant
4. Controleer op de juistheid van de factuur
5. Produceer en verstuur facturen zo snel mogelijk
6. Treed proactief op vóór de vervaldatum van de factuur
7. Na vervaldag: zit niet stil, onderneem stevige actie

Stap 1. Zorg voor een correcte levering van goederen en diensten

Het lijkt vanzelfsprekend, maar de eerste stap in een vlotte afhandeling van openstaande debiteurenposten is het afleveren van een kwalitatief hoogstaand product. Niet alleen zorgt de levering van kwaliteitsproducten voor tevreden klanten, maar bovendien wordt op die manier de cyclus, die begint bij het opstellen van het contract en uiteindelijk zal leiden tot de betaling van de factuur, zo kort mogelijk gehouden. Een zichzelf respecterende klant betaalt geen factuur zolang de juiste oplevering niet is gebeurd. In een geautomatiseerde omgeving vindt de facturering echter meestal plaats bij de eerste oplevering. Vervanging of aanpassing van de geleverde goederen of diensten zorgt dan enkel voor een langer openstaande vordering. Want voor de klant gaat uiteraard de krediettermijn slechts in bij aanvaarding van de levering.

Stap 2. Volg nauwgezet de contractuele afspraken rond facturering

Vaak worden ook contractuele afspraken gemaakt rond facturering. Dit is vooral zo wanneer de geleverde goederen naar de wensen van de klant geproduceerd worden (zogenaamde custom-made orders, werk in uitvoering). Er wordt een voorschot afgesproken, eventuele tussentijdse betalingen en een afrekening na volledige oplevering van de goederen. Wanneer de klant onderdeel uitmaakt van een grotere groep zijn factureringadressen bovendien vaak verschillend van het leveradres. Ook dit wordt dan opgenomen in het contract.

Een betrouwbaar en correct systeem voor controle en afhandeling van de facturering dient ervoor te zorgen dat deze afspraken nauwgezet opgevolgd worden. Een factuur die op een fout adres toekomt, wordt in het beste geval intern verstuurd naar de correcte bestemming en komt daar met enige dagen vertraging aan. Vaak weet echter de ontvanger van de goederen niet waar de factuur naar toe moet,

of wat ermee dient te gebeuren. De factuur blijft dan liggen tot na de vervaldatum, wanneer de leverancier bemerkt dat de factuur onbetaald blijft.

Stap 3. Wees op de hoogte van de wettelijke reglementering rond facturering en maak praktische afspraken met de klant

De wetgever schrijft een aantal regels voor rond het opstellen van facturen, zoals onder andere het correct vermelden van het adres, een datum, een uiterste betaaldatum, bankgegevens van de leverancier, juridische entiteit van de leverancier en vooral de correcte BTW-gegevens van de leverancier.

Bij levering aan klanten in het buitenland is het ook aan te raden om voorafgaand afspraken te maken rond praktische en wettelijke vereisten van de factuur (IBAN-code, BIC-code, btw-vereisten enz.).

Stap 4. Controleer op de juistheid van de factuur

Ook deze stap lijkt vanzelfsprekend, maar een factuur moet juist zijn, wil een klant tijdig betalen. In deze stap zijn de kleine ondernemingen waar facturering met de hand gebeurt in het voordeel. Wanneer elke factuur individueel opgesteld wordt, is de controle van de facturen meestal een automatisch onderdeel van het proces. Dergelijke facturen worden vaak nog getekend door de verkoper die een extra controle uitvoert op juistheid van de gefactureerde hoeveelheden, prijzen en toegestane kortingen. Maar ook wanneer de facturering automatisch gebeurt, verdient het de aanbeveling om de facturen te controleren op juistheid. Dit hoeft geen volledige controle van elke factuur te zijn. Dat is wellicht niet mogelijk bij bedrijven die maandelijks duizenden facturen uitsturen, maar een steekproefsgewijze controle van de gefactureerde hoeveelheden, prijzen en kortingen kan hierin een wereld van verschil maken. Op deze manier wordt vooral de betrouwbaarheid van het systeem gecontroleerd.

Stap 5. Produceer en verstuur facturen zo snel mogelijk

Een klant die herhaaldelijk moet vragen naar een factuur raakt geërgerd. Een natuurlijke reactie van een dergelijke klant is om de factuur, die te laat ontvangen wordt, ook niet met prioriteit te behandelen. Immers, hij is geërgerd vanwege de vertraging en bovendien heeft de leverancier getoond het niet al te nauw te nemen met de factureringprocedures. Daarenboven gaat de klant verwachten dat ongeacht de vertraging die de factuur opgelopen heeft, hij dezelfde termijn krijgt toegestaan om de nodige controles uit te voeren en de factuur op de correcte administratieve manier af te handelen.

Stap 6. Treed proactief op vóór de vervaldatum van de factuur

Een efficiënte debiteurenadministratie houdt in dat de onderneming zelf gedurende het gehele proces de controle in handen houdt, dus ook wat betreft de betaling. Het is geen onbekend fenomeen dat leveranciers hun grote klanten enige dagen voor vervaldatum van de facturen opbellen om hen op discrete wijze aan het openstaande bedrag te herinneren. Een geoefend medewerker zal er zelfs in slagen om te informeren of de betaling nog voor de vervaldatum verwacht kan worden.

Indien een onderneming beschikt over een uitgebreid geïntegreerd informaticasysteem, kan een dergelijk systeem van voorafgaande herinneringen ook op grotere schaal toegepast worden. Enige dagen voor het vervallen van de vorderingen kan een standaard 'herinneringsbrief' geprint en verstuurd worden naar de klanten. Indien u dit te ver vindt gaan, kunt u als onderdeel van de

debiteurenadministratie aan klanten die hun vorige factuur te laat betaalden, een 'tag' meegeven. Het systeem kan deze als dusdanig herkennen en enkel aan deze klanten een zachte herinnering sturen.

Stap 7. Meteen actie na vervalddag

Wie het luidst roept, wordt het eerst bediend. Tal van ondernemingen maken er een sport van om geen enkele factuur te betalen zolang geen aanmaning ontvangen is. Welke methode is dan meer hands-on? Waarom niet de telefoon gebruiken om bij late betalings te informeren naar de reden van vertraging en hen te vragen om de betrokken facturen zo snel mogelijk te betalen?

Daar waar een aanmaning gemakkelijk genegeerd wordt, gaat dat moeilijker bij een telefoontje. Vaak volgt de betaling kort na het telefoongesprek. Net als kinderen, moeten klanten opgevoed worden om facturen tijdig en correct te betalen. Dreigen met incasso zonder er effectief toe over te gaan, heeft enkel een omgekeerd effect. De klant heeft dit snel door en zal de pogingen van de onderneming om facturen geïnd te krijgen nog minder serieus nemen.

Incasso kan en zou een volwaardig onderdeel moeten vormen van een proactief debiteurenbeheer. Persoonlijk ben ik er een voorstander van om al na een tweede aanmaning over te gaan tot incasso. Dit natuurlijk alleen in die gevallen waarin de klant geen acceptabele reden opgeeft voor latere of niet-betaling van de factuur.

Bron: Finance & Control, Kluwer. Auteur: Vicky Gwosdz, Head of Finance van Galapagos