

GOED DEBITEURENBEHEER BEGINT BIJ JEZELF

Eén van de mindere aspecten van het ondernemerschap is debiteurenbeheer. Want, hoewel het vanzelfsprekend zou moeten zijn dat binnen de afgesproken termijn wordt betaald voor geleverde diensten, gebeurt dit maar al te vaak niet. Zaak dus om een goed debiteurenbeheer te voeren. Onderstaand een aantal tips om een zo effectief mogelijk debiteurenbeheer vorm te geven, zonder al te ingewikkelde procedures. Want: een goed debiteurenbeheer begint bij jezelf!

Organiseren

Hoewel minder leuk, debiteurenbeheer is wel degelijk een belangrijk onderdeel van het ondernemerschap. Organisatie ervan is dan ook van belang. Vooral voor een freelancer kan dit soms best lastig zijn. Je bent ofwel veel onderweg ofwel je zit bij een klant, al dan niet in een ruimte met anderen. En een aantal uren 'vrij' nemen om debiteurenbeheer te doen doet natuurlijk al helemaal pijn. Toch is het van belang dat zowel het telefonisch en schriftelijk benaderen van klant op een professionele wijze gebeurt. Klant voelen het onmiddellijk als u het debiteurenbeheer zelf niet goed op orde heeft. De drang tot spoedige betaling zal daardoor zeker niet toenemen. Indien u zelf niet in staat bent of er gewoon niet goed in bent, vraag dan of een ander het kan doen, besteed het desnoods uit. In ieder geval dient het te gebeuren door een persoon die: goed kan communiceren, zowel mondeling als schriftelijk, harde afspraken kan maken met klanten en in alle rust telefoontjes kan plegen.

Check de klant

Vooral bij een nieuwe klant geldt: wie is hij, is hij voor wie hij zich uitgeeft, waar is het bedrijf gevestigd, hoe lang bestaat het bedrijf al, wat is de financiële situatie etcetera. Veel van deze informatie is, al dan niet tegen betaling, te vinden op de website van de Kamer van Koophandel. Maak daar gebruik van. Houd ook de tekenbevoegdheid in de gaten!

Ook het internet is een goede bron van informatie. Het simpelweg googlen van de naam van het bedrijf en/of de bestuurder kan veel informatie opleveren. Indien het om grote bedragen gaat is nadere bestudering van de financiële situatie van een bedrijf noodzaak. Tegen betaling kunt u bij commerciële partijen kredietrapporten opvragen van grotere klanten. Voorbeelden van deze partijen zijn: Graydon, Dunn & Bradstreet of kisys.

Indien deze rapporten of overige zaken negatief uitvallen kan het raadzaam zijn de opdracht te laten schieten of aanvullende betalingsvoorwaarden te verlangen. Hierbij valt dan te denken aan vooruitbetaling of een betalingstermijn van 1 dag, een bankgarantie of een persoonlijke borgstelling.

Algemene Voorwaarden

Omdat het vervelend is om bij een nieuwe opdracht te moeten beginnen over allerlei vervelende betalingsvoorwaarden en om te voorkomen dat dit bij elke individuele opdracht opnieuw moet, kan het handig zijn om algemene voorwaarde te hanteren. U stelt dan eenmalig een set voorwaarden op en verklaart deze van toepassing op al uw opdrachten. In de algemene voorwaarden worden zaken geregeld als: aansprakelijkheden, kwaliteit, betalingscondities, eigendomsvoorbehoud, garantie en afwikkeling van geschillen.



In principe zou over deze onderwerpen dan geen discussie meer mogen zijn. U dient er dan uiteraard wel voor te zorgen dat de algemene voorwaarden bekend zijn bij uw opdrachtgever. Dit kunt u doen door ze aan hem te overhandigen of ze mee te sturen met de opdrachtbevestiging. Ook dient u ervoor te zorgen dat de voorwaarden rechtsgeldig en toepasbaar op het soort opdracht dat u gaat verrichten.

Omdat freelancers vaak specifiek werk verrichten of in een specifieke branche werkzaam zijn kan het zijn dat algemene voorwaarden ook specifiek moeten zijn. Voorwaarden gebaseerd op het algemene model voldoen dan niet of slechts gedeeltelijk. In dat geval is het verstandig om Algemene Voorwaarden te hanteren die in de branche gebruikelijk zijn. Vaak verstrekken brancheverenigingen deze.

Stipte facturering

Eén van de voornaamste redenen waarom facturen blijven liggen is omdat ze niet kloppen of omdat ze niet aan de eisen van de opdrachtgever voldoen. Stem daarom vooraf met de opdrachtgever af hoe hij gefactureerd wil hebben. Welke tenaamstelling en adressering? Is er sprake van een kostenplaats? Wenst hij een specifieke omschrijving of projectnummer vermeld te hebben? Allemaal zaken die vooraf afgesproken moeten worden, zodat ze geen aanleiding kunnen zijn een factuur voorlopig onbetaald te laten zijn.

Verder worden er nog altijd veel foutieve facturen verstuurd. Dit kan variëren tot het niet vermelden van (wettelijk) vereiste informatie als BTW-nummer of KvK-nummer, maar ook onjuiste tarieven, onjuiste hoeveelheden of onjuiste kortingspercentages komen veel voor. Zorg daarom dat er altijd een correcte factuur verstuurd wordt. Ook een factuur is een visitekaartje van uw bedrijf. Een nette en correcte factuur leidt tot promptere betaling. Een voorbeeld van een factuur kunt u hier downloaden.

Om nog maar een open deur te benoemen: hoe eerder u factureert, hoe sneller u uw geld krijgt. Stel daarom het factureren nooit uit. Stipte en regelmatige facturering zorgt ook voor een professionelere uitstraling van uw bedrijf.

Nabellen bij overschrijding betalingstermijn

Het is verstandig om bij overschrijding van de afgesproken betalingstermijn direct de klant te bellen. Niet alleen is een beller vaak sneller, ook krijgt u op die manier veel informatie, waardoor u ook de vervolgstappen goed kunt inplannen. Blijf beleefd, zorg ervoor dat u de factuurgegevens bij de hand heeft en luister goed. Vaak zal er gezegd worden dat “de betaling net onderweg is” of dat “eind deze week betaling komt”. Maak hiervan notitie en indien betaling niet volgt, herinner de gesprekspersoon dan aan zijn belofte/uitspraak.

Indien de klant zegt een eigen betalingstermijn te hanteren, kan dit alleen indien dit is overeengekomen. Is dit niet overeengekomen, dan is het aan u om te bepalen of u ermee kunt leven. In bepaalde gevallen is het belang van een goede relatie met de klant namelijk zwaarwegender dan persé uw eigen betalingstermijn hanteren.

Aan de hand van de overige informatie uit het telefoongesprek kunt u uw vervolgstappen bepalen.



Betalingsherinnering

Naast nabellen is het versturen van een betalingsherinnering bij overschrijding van de betalingstermijn zeer aan te raden. Dit kan op dezelfde dag als het telefoontje. Een betalingsherinnering is over het algemeen zakelijk maar vriendelijk van toon en brengt de factuur nog even onder de aandacht en bevat een verzoek tot betalen binnen een gestelde termijn.

Ingebrekestelling

Wordt er na het versturen van een betalingsherinnering nog altijd niet betaald, dan is de debiteur 'in gebreke'. Hoewel niet verplicht is het wel handig en gebruikelijk de debiteur eerst nog een sommatiebrief/ingebrekestelling te sturen, en hem te waarschuwen dat u incassomaatregelen zult nemen. Verstuur de brief zowel per aangetekende als gewone post en bewaar een kopie van beide brieven. U heeft de keuze om in de ingebrekestelling al wettelijke rente in rekening te brengen, of om dit in het kader van de klantrelatie nog achterwege te laten. Hoe dan ook: de toon van de brief is wat harder en zeer duidelijk.

Vordering ter incasso

Vanaf het moment dat de debiteur in gebreke is, bent u gerechtigd een incassobureau of deurwaarder in te schakelen. De kosten zijn in principe voor de rekening van de debiteur. In veel gevallen is het echter slim of eerst een ingebrekestelling te versturen en vervolgens de debiteur nog enige dagen de kans te geven om tot betaling over te gaan, daar u anders het risico loopt zelf voor de kosten op te draaien omdat de debiteur de hoofdsom heeft voldaan. Komt er na ingebrekestelling/sommatie nog altijd geen betaling binnen dan wordt het tijd de vordering uit handen te geven dan wel een advocaat in te schakelen en zelfs naar de rechter te stappen.

Een incassobureau is een bedrijf dat schulden int namens anderen. Een incassobureau kan door iedereen worden opgericht en heeft geen wettelijke status. Een incassobureau kan daarom geen dwangmiddelen gebruiken, zoals beslaglegging. Het bureau mag dus alleen brieven sturen met verzoek tot betaling. Als dit niet helpt kan een incassobureau alsnog een deurwaarder inschakelen. De deurwaarder heeft wel een wettelijke status en kan beslagleggen. Hij heeft daarvoor echter wel bijna altijd eerst een vonnis nodig van een rechter. Let bij de keuze voor een bepaald incassobureau op met wat voor partij u in zee gaat. Zoals gezegd kan een incassobureau door iedereen worden opgericht en er zit dan ook nogal wat kaf onder het koren. Ten eerste gaat niet van ieder bureau dezelfde dreigende werking uit, maar er zijn ook voorbeelden van incassobureaus die wel de vordering incasseerden, maar vervolgens niet uitbetaalden aan de schuldeiser. Zo belandt u dan in het slechtste geval van de regen in de drop.

Een groot aantal incassobureaus heeft zich aangesloten bij de NVI (Nederlandse Vereniging van Incassobureaus). Aangesloten bureaus houden zich aan bepaalde gedragsregels en u krijgt in alle gevallen uw geïncasseerde gelden. Voor meer informatie over dit onderwerp kunt u kijken op www.nvio.nl. Sommige (grotere) incassobureaus hebben afspraken met deurwaarders en advocatenkantoren om u het hele traject uit handen te nemen en voor u te organiseren, soms zelfs tot aan een rechtelijke uitspraak inclusief invordering. Vaak zijn er afspraken te maken over een all-in tarief.



Naar de rechter

U kunt er ook voor kiezen om het hele traject van incassobureaus over te slaan en rechtstreeks een advocaat in te schakelen en naar de rechter te stappen voor een vonnis. Deze procedure is veelal wat duurder dan betaling afdwingen via brieven van een incasso-bureau, maar is wat sneller en uiteraard bestaat ook de kans dat u nadat het via een incassobureau niet is gelukt betaling te krijgen alsnog voor de rechter belandt.

Indien de vordering niet meer bedraagt dan € 5.000,- kunt u deze voorleggen aan de kantonrechter. U bent dan niet verplicht een advocaat in te schakelen, wat kosten kan besparen. Of u dit aandurft zonder advocaat zal afhangen van de ingewikkeldheid van de casus en uw eigen kennis.

Zodra het gaat om een vordering van meer dan € 5.000,- dan is de rechtbank bevoegd. U bent dan verplicht een advocaat in te schakelen. Een goede advocaat zal u het hele traject door begeleiden en u verzoeken alle informatie, contracten, facturen en brieven aan hem voor te leggen. Ook zal hij u wijzen op de kosten van het traject versus de baten. Bedenk hierbij dat een veroordeling van uw debiteur in de kosten niet automatisch betekent dat u compleet uit de kosten raakt. Advocaten zijn veelal duur en toegewezen kosten dekken vaak niet de gemaakte kosten!

