


## Pas de perceptie over debiteuren aan

Geplaatst op 25-08-2005 door Coen Huibers  
1769 x gelezen

Beoordeling (27 stemmen): 

 [Printversie](#) |  [Verstuur](#) |  [Reageer](#) | [Uw beoordeling: !\[\]\(1512695720264d2aab11e6ec2cb67c0e\_img.jpg\)](#)

Klanten worden debiteuren wanneer ze een factuur hebben ontvangen die nog niet is betaald. In theorie moet binnen de gestelde betalingstermijn de vordering worden voldaan, maar de praktijk leert dat debiteuren steeds vaker van mening zijn dat het ook na de betalingstermijn kan. Dit vraagt een andere aanpak van het beheer van debiteuren.

### Raimond Honig

De betalingsmoraal verslechtert de laatste jaren sterk zowel in binnen- en buitenland. De wijze waarop vanuit de organisatie naar debiteuren wordt gekeken, bepaalt in veel gevallen ook de aanpak van het incassoproces. In die beleving vindt de veronderstelling plaats dat wanneer er een stevig debiteurenbeleid wordt gevoerd, dit ten koste zou gaan van (het behouden van) klanten.

### bakker

De opvatting 'als we vanuit de organisatie debiteuren te hard aanpakken, dan gaan ze naar de concurrent' wordt vaak gevoerd vanuit de afdeling Sales, zover doorgevoerd dat een realistisch beeld van klant- en debiteurenperceptie uit het oog wordt verloren. Een voorbeeld: Wanneer men naar de bakker gaat en een tiggerbrood bestelt, zegt de mevrouw achter de toonbank 'dat is dan twee euro en tien eurocent'. Er zal in zo'n geval niet gezegd worden: 'ik betaal over zes weken'.

Bij het kopen van een brood is het heel normaal dat er direct wordt afgerekend, maar binnen het zakelijke verkeer, waar de financiële belangen aanzienlijk kunnen zijn, wordt dit ineens heel anders. Waarom betaalt men niet gewoon na ontvangst van de factuur of binnen de overeengekomen termijn, bijvoorbeeld factuurdatum plus dertig dagen?

De termijn waarbinnen wordt afgerekend, rekt steeds verder op. Het vraagt organisaties andere maatregelen te nemen en een strakker beleid te voeren binnen credit management. Beleid opstellen is één, de uitvoering en de consequente toepassing ervan is twee. Het daadwerkelijk kunnen vasthouden aan die consequentie is daarbij aspect drie. Het beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om deze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren is het vierde aspect.

### Perceptie

Credit management heeft met nogal wat factoren in organisaties rekening te houden. Afstemming over het te voeren beleid zal daarom niet zomaar plaatsvinden. In veel gevallen is men zich er helemaal niet bewust van wat het een organisatie kost wanneer er geen effectief en beheersbaar credit management wordt gevoerd.

Er wordt over het algemeen gesproken over kosten omdat het geld al van de crediteur is, maar het wel nog vanuit de zak van de debiteur in de zak van de crediteur terecht moet komen. Algemeen gesteld: de perceptie over debiteuren moet worden aangepast. Dit bewustzijn moet door alle aspecten van de organisatie bekend zijn en worden geaccepteerd.

### Betalingsdruk

De visie: 'het zegt ook iets over hoe men naar de eigen organisatie kijkt' speelt hierbij een grote rol. Tussen leverancier en de klant zijn bepaalde afspraken gemaakt, op basis waarvan de leverancier het product of de dienst levert en de klant betaalt. Als er vanuit de afdeling credit management geen vastomlijnd beleid aanwezig is, lijkt het erop dat de klant de wederkerigheid van die overeenkomst niet hoeft na te komen.

Als de betalingsdruk wordt opgevoerd, krijgen debiteuren die niet op tijd betalen opeens de status 'goede klanten' en de betreffende organisatie krijgt het stempel van 'geen goede' organisatie. Kromme redenatie, of niet? De organisatie staat immers achter zijn product of dienst, de gemaakte afspraken worden vanuit die zijde correct en op tijd nagekomen en het enige wat van de klant wordt gevraagd is hetzelfde te doen. Toch?

### Tegenwerken

Sterker nog: vanuit de afdeling Sales worden vaak verklaringen gegeven voor de reden(en) waarom klanten hun deel van de overeenkomst niet na zouden hoeven te komen. In de praktijk stopt de afdeling Sales er zelfs regelmatig energie in om de collega's van de afdeling credit management tegen te werken.

Dat is een hele rare tegenstrijdigheid want organisaties hebben doelstellingen die door afzonderlijke afdelingen in een samenhangend geheel gerealiseerd dienen te worden. Dus zou er van een onderlinge tegenwerking geen sprake kunnen en mogen zijn. De realiteit is echter geheel anders.

### Spanning

Juist tussen de afdelingen Sales en credit management heerst een enorme spanning. De oorsprong hiervan ligt in de onduidelijkheid van de positie van de afdeling credit management binnen organisaties, de onwetendheid omtrent de te besparen kosten en de ervaring hoe het ook anders kan. Doordat credit management een nog relatief onbekend vakgebied is, houdt men vast

### Lees verder:

-  [Minder bedrijven failliet eerste helft 2011](#)
-  [Groeit aantal loonbeslagen in Nederland](#)
-  [Verschil goede en slechte betalers loopt op](#)
-  [Bedrijven laat kansen debiteurenbeheer liggen](#)
-  [63 procent ondernemingen stuurt facturen nog per post](#)
-  [Nederlandse bedrijven betalen rekeningen sneller dan andere EU-landen](#)

 [Meer gerelateerde artikelen](#) |  [Meest gelezen artikelen](#)



**VERSTEVIG GROEI EN WAARBORG CONTINUITIEIT**

**OPLEIDING RISICO MANAGEMENT**

3, 10, 17, 24 NOVEMBER EN 1 DECEMBER 2011  
HOTEL MERCURE AMSTERDAM AIRPORT

### Trainingen & Evenementen



**Cursus Financieel Management voor niet-financiële managers**

Zakelijk succes is het gevolg van het maken van de juiste keuzes, het doen van de juiste investeringen en het beheersen van kosten. Daarom wordt van u als manager verwacht dat...



**E-learning CD-ROM Financieel Management**

De Intellexis Finance Series CD-ROM is een sterk interactief programma dat zich onderscheidt van andere CBT financieel management programma's door de breedte en de diepte van...



**Cursus Jaarrekening Lezen**

De jaarrekening is voor managers lastig te doorgronden. Accountants en financiële specialisten hanteren immers jargon, geheimtaal, nietszeggende codes en definities. Hiermee is...

### Tijdschrift Financieel Management

Tijdschrift Financieel Management is een praktisch how-to blad boordevol cases, cijfers, handreikingen en tips & tricks voor financials. Het helpt de financial op weg in zijn/haar carrière.

Tijdschrift Financieel Management is GRATIS voor financiële professionals.



Improve your working capital?

**Twitter**  
#fm\_nl



AlexvGroningen  
ONE DAY AGO  
Populaire checklist op FM.nl: 5 succesfactoren van een overname  
<http://t.co/jVXLmD6>  
#fm\_nl #overnames

**FM.NL**

finman\_nl  
06:16 SEP 01  
#fm\_nl.  
Belastingvoordelen zuinig auto van de zaak blijven toch:  
<http://t.co/HetMjIU>



JKleyngeld  
06:43 AUG 31  
#fm\_nl. De wereld staat in brand. Hoe bereiden we ons.

### Recente activiteiten

**Nieuw lid:**  
Edwin Meijer

van nvt  
op 2011-09-03  
11:10:01

**Nieuw lid:**  
Marjon Vreugdenhil

van Eyedeels  
op 2011-09-02  
16:39:32

**Nieuwe reactie:**  
Organisaties laten waarde onbenut!

door Patrik Marien  
op 2011-08-31  
10:54:20

**Nieuwe reactie:**  
Prof. dr. Hans Schenk: 5 succesfactoren van een overname

door Frans L.W. Bruinzeel  
op 2011-08-29  
16:27:39

**Nieuwe reactie:**



Prof. dr. Hans Schenk: 5 succesfactoren van een overname

door René J.M. Menting RA  
op 2011-08-29 09:21:37

aan 'ouderwetse' gedachten omtrent het incasseren van het geld waar men recht op heeft.

Samenvattend kan worden vastgesteld dat debiteuren een dienst of product hebben afgenomen, alleen de overeengekomen tegenprestatie nog niet hebben ingevuld. Debiteuren houden onterecht geld van de organisatie vast. Om die reden moet de kijk op debiteuren in het algemeen worden aangepast. Zodat er op een andere ziens- en handelwijze met debiteuren wordt aangegaan.

 Deel dit artikel

## Gerelateerde Artikelen



### Groeit aantal loonbeslagen in Nederland

Please Payroll constateert dat het aantal loonbeslagen, oftewel het aantal keer dat beslag wordt gelegd op inkomen, in Nederland blijft groeien.

Geplaatst op: 05-08-2011 :: 808 x gelezen :: meer Credit Management, meer Nieuws, lees verder »



### Verschil goede en slechte betalers loopt op

Hoewel de gemiddelde betalingstermijn de dalende trend vasthoudt, lopen de verschillen tussen goede en slechte betalers op.

Geplaatst op: 05-08-2011 :: 1114 x gelezen :: meer Credit Management, meer Nieuws, lees verder »



### Bedrijven laat kansen debiteurenbeheer liggen

Ondernemers kunnen veel meer doen aan te laat of niet betalende klanten door business intelligence in te zetten.

Geplaatst op: 11-08-2011 :: 1476 x gelezen :: meer Credit Management, meer Nieuws, lees verder »



### 63 procent ondernemingen verstuurt facturen nog per post

In deze tijd van snelgroeiende digitalisering blijkt papier nog steeds te domineren bij het versturen van facturen door ondernemers.

Geplaatst op: 17-08-2011 :: 979 x gelezen :: meer Nieuws, meer Procurement, meer Credit Management, meer Accountancy, lees verder »



### Nederlandse bedrijven betalen rekeningen sneller dan andere EU-landen

Nederlandse bedrijven zijn vergeleken met andere EU-landen stipte betalende; zij laten hun rekeningen tot slechts 5 dagen na de uiterste betaaltermi...

Geplaatst op: 30-08-2011 :: 498 x gelezen :: meer Nieuws, meer Procurement, meer Credit Management, lees verder »

## Trainingen & Evenementen:

- Cursus Actief in overnames
- Cursus Business Valuation
- Training De Controller als Businesspartner
- Cursus Excel 2003 voor financieel managers
- Cursus Financieel Management voor niet-financiële managers
- Training Financiële Analyse
- Cursus Jaarrekening Lezen
- Training Onderhandelen

## Gerelateerde vacatures op Finance.nl

- Gevorderd Assistent Accountant - Overijssel
- Zelfstandig Assistent Controlepraktijk - Gelderland
- Supervisor Travel & Living and Payroll accounting / Insurance - Breda
- Assistent Controller - Breda
- Financial Analyst - Rotterdam
- Accountmanager met passie voor cijfers - Den Haag - € 1900 per maand

## Plaats een reactie:

Raimond Honig, 03-09-2011

## Nieuwsbrief



Wilt u op de hoogte blijven van het laatste financiële nieuws? Wilt u als eerste worden geïnformeerd over alle tips en tricks op het gebied van financieel management? Meldt u dan nu aan voor de GRATIS wekelijkse nieuwsbrief over financieel management.

## Het laatste nieuws via RSS

Financieel-Management heeft een aantal RSS-feeds. Met deze feeds kunt u het laatste nieuws van de website bijhouden zonder iedere keer de website te bezoeken. Wanneer een nieuwsbericht, artikel of column is toegevoegd krijgt u daarvan melding en kunt u de site bezoeken om het hele bericht te lezen. Zo bent u altijd als eerste op de hoogte van nieuws en ontwikkelingen op het gebied van Financieel Management.

Financieel-Management.nl RSS Reader:

- [Download »](#)
- [Meer informatie »](#)

Websites: [Balanced-Scorecard.nl](#) | [CIO-Portal.nl](#) | [Finance.nl](#) | [Financieel-Management.nl](#) | [Alexvangroningen.nl](#) | [Finance-Talent.nl](#)

Uitgaves: [Tijdschrift Financieel Management](#) | [CFO Magazine](#) | [CIO Magazine](#) | [Fusie & Overname](#)

Info: [Aanmelden](#) | [Privacy & Disclaimer](#) | [About](#) | [Adverteren](#) | [Contact](#)

© 2000-2011. Alle rechten voorbehouden

Financieel-Management.nl is een uitgave van

Alex van Groningen B.V.

Volg ons op: [!\[\]\(e474458956c9a37fbf9586ddb60a7fa1\_img.jpg\) Finance.nl](#) | [!\[\]\(4d1d3f2547aeece54bb6babd23f4121b\_img.jpg\) Financieel Management](#) | [!\[\]\(ec45aa71601db5755c5e2662ad427708\_img.jpg\) Finance Professionals Netherlands](#) | [!\[\]\(8f6ad92394b094baf6a51f98af6c5abc\_img.jpg\) Finance Talent](#)