

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Onderzoeksverantwoording

Tussen 19 en 26 september 2007 zijn door Goos Marketing Research in opdracht van incasso-organisatie Flanderijn n=101 telefonische interviews afgenomen onder (door)startende ondernemers, die zich tussen 1-8-2003 en 1-8-2006 hebben ingeschreven bij de KvK van Amsterdam.

Alle ondernemers leveren hun producten of diensten aan zakelijke afnemers. Het onderzoek had als onderwerp het debiteurenbeheer van de respondenten. De gesprekken van gemiddeld 7-8 minuten zijn gevoerd met de verantwoordelijke voor het debiteurenbeheer binnen de organisatie.

Resultaten

Preventief gedrag

Ruim twee derde van de ondervraagden beschikt niet over officieel bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde de betalings- en leveringsvoorwaarden.

Twee derde van de respondenten die over officieel bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde de betalings- en leveringsvoorwaarden beschikken, stuurt deze voorwaarden altijd toe voorafgaand aan een eerste levering. De meeste respondenten die dit niet doen wijzen de klant erop dat de voorwaarden bij hen opgevraagd kunnen worden of kunnen worden gedownload van hun website of melden dat deze voorwaarden gedeponeerd zijn (refereren hier aan).

Bijna een derde van de ondervraagden laat voorafgaand aan een levering geen opdrachtovereenkomst tekenen door haar klanten. Iets meer dan de helft doet dit altijd wel, anderen alleen bij de eerste keer of soms wel en soms niet.

Iets meer dan driekwart van de respondenten laat na ontvangst van een levering geen afleverbewijs ondertekenen.

Een zeer ruime meerderheid van 84% van de ondervraagden trekt eigenlijk nooit voorafgaand aan een levering kredietinformatie op een klant na.

Facturering, herinnering en incasso

Een kleine meerderheid van 56% van alle respondenten factureert binnen 2 weken na levering. 31% Doet dit min of meer direct na levering. Bijna een kwart factureert op een vaste dag in de maand, ongeacht het moment van levering, en 10% kan niks zinnigs zeggen over het moment van factureren. Dit wisselt bij hen.

Een meerderheid van 57% hanteert een betalingstermijn van 14 dagen en 33% vermeldt een periode van 1 maand of tussen 1 maand en 2 weken. Cumulatief wordt derhalve door 90% een termijn gehanteerd van maximaal 1 maand.

Een zeer ruime meerderheid van 85% van de respondenten die op hun facturen wel een betalingstermijn vermelden, noemt altijd dezelfde termijn.

Bijna tweederde (62%) van de respondenten opereert altijd hetzelfde na het verstrijken van de betalingstermijn.

De andere n=38 respondenten zijn met enkele mogelijke motieven voor een wisselend debiteurenbeleid geconfronteerd:

- een zeer ruime meerderheid onderschrijft de verklaringen waarin wordt gesteld dat het debiteurenbeleid (mede) wordt bepaald door de klant: 'relatieve belang van de klant', 'duur van de relatie' en 'debiteurenhistorie van de klant'.
- eveneens geeft een ruime meerderheid te kennen dat het debiteurenbeleid niet de hoogste prioriteit geniet binnen de organisatie.
- ruim tweederde stelt dat de omvang van de vordering niet bepalend is voor het debiteurenbeleid. Bijna een kwart zegt dat dit bij hen altijd wel het geval is en bij bijna een derde soms.

Een kleine minderheid van 43% verstuurt na het verstrijken van de (fictieve) betalingstermijn op de 1^e factuur een betalingsherinnering en een nagenoeg even grote groep (39%) neemt telefonisch contact op met de debiteur.

De betalingstermijn die op de herinneringen wordt vermeld is aanzienlijk korter dan op de 1^e factuur, hoewel bijna een kwart (23%) van de n=44 respondenten die deze vraag voorgelegd hebben gekregen geen termijn aangeeft:

- binnen 8 dagen (30%)
- binnen 14 dagen (43%)
- langere termijn (5%)

Bijna een derde van de ondervraagden onderneemt binnen 1 week na het verstrijken van de (fictieve) betalingstermijn van de 1^e factuur actie. Bijna een kwart (24%) doet dit na 1 tot 2 weken en een even grote groep komt 2 tot 4 weken na het verstrijken van de termijn tot actie. 9% Onderneemt helemaal geen actie nadat de betalingstermijn van de 1^e factuur is verstreken.

Ruim een derde vindt dat hun factuur eigenlijk binnen uiterlijk 14 dagen voldaan zou moeten zijn. En 92% vindt dat de grens bij 1 maand is bereikt. De gemiddelde acceptabele betalingstermijn bedraagt 25 dagen.

Een zeer ruime meerderheid (78%) factureert handmatig per post en 11% per e-mail. Een minderheid van 8% maakt gebruik van speciale software.

Een meerderheid van 61% verstuurt per maand gemiddeld minder dan 10 facturen. Iets meer dan een derde (34%) verstuurt 10 of meer facturen per maand. De resterende 5% wil hier niets over zeggen.

Redenen om niet te betalen

De meest voorkomende redenen om niet te betalen is een gebrek aan liquiditeit (23%). Een verschijnsel dat soms nog wordt versterkt doordat de klant eigenlijk in hetzelfde schuitje zit en dus zelf ook debiteur is. In dat geval wordt er pas betaald wanneer de debiteur zelf is betaald.

Misschien geen opzet, maar wel laakbaar is 'vergeten/laksheid/luiheid' (19%). De meeste respondenten lijken overigens van mening dat niet betalen meestal niet voortkomt uit onwil. Uitzondering hierop zijn 'tijdrekken ten behoeve van rente' (6%), een eigenschap die volgens een enkeling vooral veel voorkomt bij grote bedrijven, en 'onenigheid over de opdracht en/of de levering' (6%).

Een laatste reden voor niet betalen komt voort uit administratieve problemen aan debiteurenzijde (23%), waardoor bijvoorbeeld facturen onvindbaar blijken, de verantwoordelijke persoon afwezig is of de factuur langs meer personen moet.

Iets meer dan de helft van de respondenten neemt nadat een 1^e herinnering niet is betaald telefonisch contact op en bijna een derde stuurt (eerst nog) een 2^e herinnering. Van de overigen heeft 9% dit nog nooit meegemaakt, gaat 3% langs bij de debiteur, schakelt 2% een incasso-organisatie in en doet 4% helemaal niks.

N=2 respondenten gaven bij de vorige vraag te kennen de hulp van een incasso-organisatie in te roepen na overschrijding van de termijn van een 1^e herinnering. Aan de anderen is gevraagd of zij wel eens een incassobureau inschakelen voor hun vorderingen. Een zeer ruime meerderheid van 88% beantwoordt deze vraag ontkennend. De overige 12% doet dit altijd (3%) of incidenteel (9%).

Ruim tweederde verkeerde nog nooit in de situatie waarbij ze de hulp van een incasso-organisatie nodig hadden. Als het al te lang duurt, dan pakken de telefoon en wordt er gewoon betaald, zo stelt 15%.

Bij 8% is de angst om een klant te verspelen reden om niet met een incasso-organisatie samen te werken, want: "Daarna is de relatie over" en "Slecht voor het imago van je bedrijf. Komt agressief over". Sommigen (3%) vinden het inschakelen van een incassobureau zonde van het geld.

Perceptie inschakelen een incassobureau aan de hand van stellingen

Het risico om door het inschakelen van een incasso-organisatie een klant kwijt te raken is voor twee derde (66%) een reden om hier niet toe over te gaan.

Bijna de helft (47%) van de ondervraagden veronderstelt dat hun vorderingen voor een incasso-organisatie onvoldoende interessant zijn en iets meer dan een derde (35%) verwacht dat de kosten van incasso niet op zullen wegen tegen de vordering. Bijna de helft (46%) van de ondervraagden kan zich niet uitspreken over de stelling dat incasso duur is.

Bijna de helft (45%) gelooft wel dat het inschakelen van een incassobureau tot betaling zal leiden. Ruim een derde (38%) durft hierover geen uitspraak te doen.

Mogelijke redenen debiteurenproblemen doorstarters: stellingen

Bijna de helft (44%) is het (enigszins) eens met de stelling dat debiteurenbeheer sterk ondergeschikt wordt gemaakt aan andere ondernemingsactiviteiten. Een iets grotere groep is het overigens niet met deze stelling eens.

Een derde onderschrijft de angst voor het risico op klantenverlies bij actief debiteurenbeheer, hoewel een meerderheid (57%) het hier niet mee eens is.

42% Onderschrijft de stelling dat de debiteurenproblemen (mede) veroorzaakt worden door naïviteit en iets minder dan de helft is het hier niet mee eens.

Amateuristisch en ongestructureerd debiteurenbeleid is volgens 38% een reden van de debiteurenproblemen van doorstarters, maar 45% is het hier niet mee eens.

Zelf een debiteurenprobleem?

Aan het einde van de enquête is aan de respondenten gevraagd of hun organisatie een debiteurenprobleem heeft. Een zeer grote meerderheid van 90% beantwoordt deze vraag ontkennend en 3% wil het niet zeggen. 7% Geeft wel toe incidenteel (6%) of structureel (1%) een debiteurenprobleem te hebben.

CONCLUSIES

De doelgroep schiet tekort waar het het preventief gedrag ter voorkoming van debiteurenproblemen betreft. Zo beschikt een ruime meerderheid niet over bij de kvk gedeponeerde betalings- en leveringsvoorwaarden, levert ongeveer de helft zonder vooraf een opdrachtovereenkomst te laten tekenen of doet dit soms wel en soms niet en laat ruim driekwart na levering geen afleverbewijs tekenen. Vrijwel niemand verdiept zich vooraf in de kredietwaardigheid van hun (nieuwe) klant. Al deze aspecten maken het lastig om bij problemen succesvol te kunnen vorderen en getuigen feitelijk van een naïef, goedgegelovig debiteurenbeleid.

Na verstrijken van de betalingstermijn wordt er ofwel een herinnering verstuurd ofwel telefonisch contact opgenomen. Een kleine meerderheid hanteert altijd dezelfde procedure, anderen vertonen echter 'wisselend gedrag'. In dit laatste geval spelen 'klantgebonden' aspecten een rol, maar eveneens het gegeven dat het debiteurenbeleid geringe prioriteit geniet. Geconcludeerd wordt dat de focus met andere woorden sterker op het tegen wil en dank beschermen van de relatie, het acquireren en het goed en op tijd leveren ligt, dan op het 'op tijd betaald krijgen van de afgesproken som voor de geleverde diensten en producten'.

Wanneer na een eerste herinnering nog niet binnen de termijn wordt betaald, stuurt een derde nog een 2^e herinnering. Een passieve, afwachtende oplossing.

Inschakeling van een incasso-organisatie is een stap die vrijwel niemand ooit heeft gezet. In veel gevallen omdat het nog nooit nodig lijkt te zijn geweest, maar ook uit angst om klanten te verliezen of omdat de omvang van de vordering daarvoor te gering wordt geacht, omdat men de kosten niet vindt opwegen tegen de vordering en omdat men het te duur vindt. De doelgroep blijkt volgens de stellingen incasso-organisaties nog steeds als nogal lomp en agressief te beschouwen en gaat er daarnaast ook vanuit dat inning via een incassobureau meer kost dan het oplevert. Incasso-organisaties worden dus niet als een partner beschouwd, maar eerder als een sector waar men in geen geval mee geassocieerd wenst te worden.

Bijna 1 op de 2 ondernemers bevestigt dat het debiteurenbeleid bij hen feitelijk een ondergeschoven kindje is. Zou je dit beleid meer actief uitvoeren, dan wordt klantverlies als een serieus risico beschouwd. Een minderheid geeft ook toe dat het debiteurenbeleid vaak naïef en nogal ongestructureerd wordt uitgevoerd.

Slotconclusie

Geconcludeerd wordt dat de ondernemers eigenlijk weinig interesse tonen in het debiteurenbeleid en weinig zekerheden inbouwen om hun vorderingen te krijgen. Daarmee lopen ze onbedoeld het risico om de met zorg opgebouwde relatie te verstoren, want als een klant niet betaalt, dan is dat schadelijk voor de relatie. Naïviteit is een belangrijke en terugkerende karakteristiek. De focus ligt heel nadrukkelijk op andere (omzetgenererende) activiteiten en actief debiteurenbeleid wordt eigenlijk eerder als schadelijk dan profijtelijk geacht voor de onderneming. Op dit moment komen de meeste ondervraagde ondernemers er op deze manier nog mee weg, maar veelal onbewust worden aanzienlijke risico's genomen.