

## Credit management in control

**In hoeverre kan een bedrijf omgaan met risico's? En hoe kan debiteurenbeheer helpen om *in control* te zijn én blijven? In dit whitepaper leest u er meer over.**

Vrijwel elk bedrijf heeft te maken met omstandigheden die het halen van doelstellingen in gevaar kunnen brengen. *In control* zijn, begint met het identificeren van die omstandigheden. Door vervolgens passende maatregelen te nemen, maak je de risico's voorspelbaar. Zo kun je de impact op het behalen van bedrijfsdoelstellingen beperken.

### De rol van debiteurenbeheer

Debiteurenbeheer kan een belangrijke rol spelen bij het beperken van risico's. We gaan hiervoor na welke taken zijn ondergebracht bij debiteurenbeheer. En hoe het zit met de kwaliteit van de uitvoering. Vaak omvat het debiteurenbeheer de volgende taken:

- het opvoeren van klantgegevens;
- het factureren van verkooporders;
- het versturen van aanmaningen;
- het verwerken van betalingen.

Dit is een beperkte invulling van de rol van het debiteurenbeheer. Hierdoor kun je aanlopen tegen omstandigheden waarvoor geen passende beheersmaatregelen zijn. En die het behalen van bedrijfsdoelstellingen of zelfs de continuïteit van het bedrijf in gevaar kunnen brengen.

### Belangrijke taak: klantonderzoek

In het bijzonder ontbreekt binnen het debiteurenbeheer vaak het doen van klantonderzoek. Een klantonderzoek geeft inzicht in handel- en betaalrisico's als je zaken doet met een relatie. Het brengt de bedrijfsstructuur van een onderneming in kaart. En je kunt ermee toetsen of de relatie of belanghebbenden voorkomen op sanctielijsten. Heel belangrijk, want schending van sanctiewetgeving kan leiden tot een ontzegging van toegang tot marktgebieden. En zelfs tot strafvervolgning.

### Kredietwaardig en betrouwbaar

Daarnaast krijg je met klantonderzoek een beeld van de kredietwaardigheid en betrouwbaarheid van relaties. Door bijvoorbeeld databases van handelsinformatiebureaus te raadplegen, kun je de ontwikkeling zien van betalingsgedrag en gedeponeerde jaarcijfers. Op basis hiervan kun je een risicoprofiel of kredietrapport maken. Hierin neem je *risk/reward*-vereisten en beheersmaatregelen op. Denk aan kortere betaaltermijnen en een maximum aan het openstaande saldo. Bij het toetsen op betrouwbaarheid staat het controleren van de identiteit centraal. Is de klant degene die hij zegt te zijn? Of is het misschien een crimineel die onder een valse naam orders plaatst en deze vervolgens niet betaalt? Het opvragen van referenties en het bezoeken van relaties hoort een standaard onderdeel te zijn van een klantonderzoek. Het maakt de kans op non-betaling kleiner. En mocht het toch gebeuren, dan is de risicoblootstelling beter te bepalen. Gaat een relatie failliet, dan wordt de afschrijving van het openstaande saldo eerder opgeheven door de vergoeding van het risico dat hiervoor bij start is opgenomen. Zo blijft het effect op het bedrijfsresultaat beperkt.



### **Uitvoering van taken**

Ook het niet goed uitvoeren van taken binnen debiteurenbeheer kan de bedrijfsdoelstellingen in gevaar brengen. Verkeerd ingevoerde relatiegegevens leiden bijvoorbeeld tot fouten in leveringen, offertes, leverbonnen en facturen. Het herstelwerk zorgt voor tijdverlies. Bovendien kan het voor relaties een reden zijn om facturen niet te betalen.

Daarnaast is het belangrijk dat taken doorlopen. Dit geldt natuurlijk voor het factureren van verkooporders, maar ook voor het opvolgen van klachten en versturen van aanmaningen. Als je deze acties niet structureel uitvoert, zijn ze minder effectief. Tijdig opvolgen van acties verkort de duur van de *order to cash*-cyclus. Het draagt bij aan een sterke positie van het werkkapitaal en kan helpen om groeidoelstellingen te behalen.

### **Procesbeschrijving en beoordeling**

Voor medewerkers debiteurenbeheer is het belangrijk om te weten welke taken ze moeten uitvoeren. En hoe. Dit beschrijf je in processen, autorisaties en werkinstructies. Daarnaast is het goed om indicatoren te benoemen voor het beoordelen en monitoren van de uitvoering van taken. Efficiency meet je vooral aan de hand van aantallen. Denk aan het aantal klachten of aanmaningen dat medewerkers periodiek verwerken. Maar aantallen zeggen nog niks over de effectiviteit van acties. Om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van het debiteurenbeheer, zijn aanvullende indicatoren nodig. Zoals het monitoren van doorlooptijden van klachten en betaling van facturen. Ook voor de bredere rol van debiteurenbeheer is monitoring noodzakelijk. Voor het naleven van sanctiewetgeving moet je bijvoorbeeld regelmatig toetsen of klantdossiers nog actueel en volledig zijn. Ook blootstelling aan kredietrisico's moet je monitoren en afzetten tegen autorisatietabellen of veranderingen in de situatie van het onderliggende (relatie)risico.

### **Blijf *in control***

Credit management *in control* is een dynamische toestand. Het begint met het vaststellen en beschrijven van de taken van debiteurenbeheer. Om *in control* te zijn én te blijven, moet je voortdurend monitoren en bijsturen op uitvoering, resultaten en veranderingen in de omgeving. Alleen zo wordt debiteurenbeheer een integraal onderdeel van de bedrijfsactiviteiten. En borg je het behalen van bedrijfsdoelstellingen.

#### **Meer weten?**

KVA biedt al meer dan 25 jaar oplossingen voor financiële zekerheid. En helpt ondernemers om risico's beheersbaar te houden. We doen dit door te ondersteunen bij het inrichten van debiteurenbeheer. Maar ook bij het zoeken van oplossingen om handels- en betalingsrisico's af te dekken. Verder praten over debiteurenbeheer? Neem gerust contact op! Bel 31 (0)55 50 50 538 of mail naar [info@kredietverzekeringadvies.nl](mailto:info@kredietverzekeringadvies.nl). Kijk voor meer informatie over ons bedrijf en onze diensten op [www.kredietverzekeringadvies.nl](http://www.kredietverzekeringadvies.nl).