

Bosschaart Incasso & Advies hamert op goed debiteurenbeheer

## “BEHAALDE OMZET IS NOG GEEN BETAALDE OMZET!”



Met slim debiteurenbeheer kunnen ondernemers zich veel financiële ellende besparen. Kwestie van je ooreens te luisteren leggen bij André Bosschaart van het gelijknamige Betuwse incasso- en adviesbureau. “Je klanten moet je koesteren. Maar dat geldt ook voor je debiteuren.

“**W**et je waarom Bosschaart Incasso & Advies in korte tijd zo’n enorme vlucht heeft genomen?” luidt de retorische vraag van André Bosschaart. “Omdat de meeste ondernemers een slordig en onduidelijk debiteurenbeheer

voeren. En dat is echt zonde. Ondernemers letten haarscherp op de omzet die ze hebben behaald. Maar wie A zegt moet ook B zeggen. Waarmee ik bedoel: is de omzet ook betaald? Het is maar één lettertje verschil, maar met o zo grote gevolgen voor het economisch welbevinden van de onderneming.” Volgens Bosschaart, die De Betuwe bestrijkt vanuit zijn kantoor in Rijswijk, kunnen ondernemers een behoorlijk deel van hun debiteurenbeheer prima zelf regelen. “Hoe wel ze natuurlijk ook het volledige traject aan mij kunnen uitbesteden. Want ons kantoor biedt zonodig full service. Uitbesteden brengt een hoop rust, zodat de ondernemer zich op zijn kernactiviteiten kan storten.”

### Niet de boekhouder

De vraag is natuurlijk: debiteurenbeheer voor de doe-het-zelver, hoe gaat dat in zijn werk? Bosschaart: “Laat ik eerst maar eens zeggen hoe je het vooral niet moet doen. Een van de grootste misvattingen is dat het debiteurenbeheer het beste bij de boekhouding kan worden ondergebracht, omdat daar zicht is op de geldstromen binnen het bedrijf. Op zichzelf klopt dat, maar de vraag is wel of de mensen van de boekhouding communicatief sterk genoeg zijn om goede contacten met de debiteuren op te bouwen. Meestal is het beter om daar iemand voor te nemen die niet te bang is om de telefoon te pakken. Een persoon die zijn boodschap in de juiste woorden weet te verpakken.

Vriendelijk zolang het kan. Duidelijk en dwingend, maar tegelijkertijd correct en diplomatiek, als het moet.” Ook is het van groot belang dat de debiteurenbeheerder binnen bepaalde grenzen de vrijheid krijgt zelf afspraken te maken over bijvoorbeeld betalingstermijnen, is de ervaring van Bosschaart. “Als zo’n man of vrouw voor alles een paraaf van de baas nodig heeft, dan zal dat ten koste gaan van de effectiviteit van het debiteurenbeheer.” Bosschaart benadrukt dat het de kunst is om enerzijds de zakelijke relatie in stand te houden en anderzijds toch je geld te krijgen. “Dat is dan ook een van de belangrijke redenen dat men in de praktijk lastige gevallen uiteindelijk toch aan ons uitbesteedt. Wij zijn als externe partij veel beter in staat het probleem met de nodige distantie te benaderen. Wij kunnen de emotie er buiten houden.”

### Ken je klanten

Goed, je hebt een medewerker toegerust met de taak het debiteurenbeheer te regelen. Hoe nu verder? “Informatie, informatie en nog eens informatie,” terwijl Bosschaart drie maal driftig met zijn vingers op tafel tikt. “Zorg dat je zo goed mogelijk weet wie je klant is, ken zijn financiële profiel. Volsta niet met je eigen eerste indruk. Want geloof me, u zult eerste niet zijn die de boot ingaat door louter op zijn intuïtie af te gaan.”

Zeker sinds de opkomst van internet zijn er talloze bronnen beschikbaar om meer te weten te komen over de financiële handel en wandel van een klant. De kredietwaardigheid kan opgevraagd worden bij Graydon of Dun & Bradstreet. Op het Centraal Insolventieregister wordt duidelijk of iemand betrokken is geweest bij een schuldsanering, surséance of faillissement. Het nut van de site betaalgedrag.nl behoeft geen verder betoog. “Daarnaast kun je ook in meer algemene zin informatie inwinnen over de klant,” vult André Bosschaart aan. “Misschien hebben bevriende collega-ondernemers al eerder zaken gedaan met de klant? Pak de telefoon en informeer even. En probeer op een zoekmachine eens wat woordcombinaties uit, bijvoorbeeld de naam van de klant met termen als ‘faillissement’, ‘kantonrechter’ of ‘betalingproblemen. Misschien gaat er wel een wereld open.”

### Kleine lettertjes

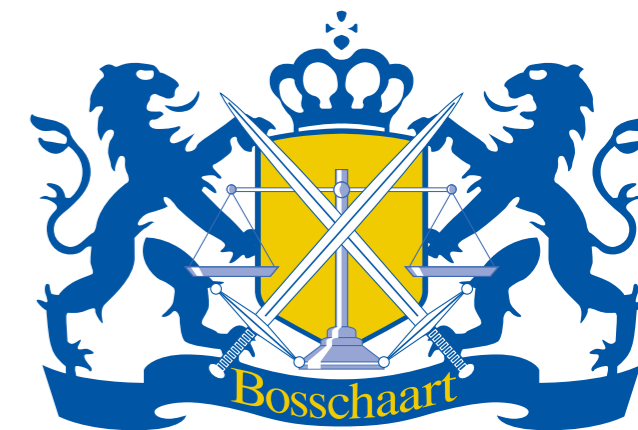
Over de kunst van het hanteren van algemene handelsvoorwaarden is André Bosschaart al eens eerder uitgebreid geïnterviewd in dit magazine. “Daarom beperk ik me nu tot de essentie. Ons kantoor is juridisch dusdanig onderlegd, dat wij de handelsvoorwaarden helemaal op maat van de klant kunnen maken. Die laat je vervolgens bij de Kamer van Koophandel deponeren. Maar daarmee ben je er nog niet.” Bosschaart schraapt de keel. “Want er moet nu nog één stap gezet worden, willen de algemene voorwaarden als reldingsboei gebruikt kunnen worden. Een stap die bijna elke ondernemer doelbewust ‘vergeet’, uit angst om zijn klant te schofferen: het daadwerkelijk toesturen of overhandigen van de handelsvoorwaarden. Als je die laatste stap niet zet, is het deponeren van handelsvoorwaarden een volstrekt zinloos ritueel.”

### Wacht niet te lang

Het is goede gewoonte in het zakenverkeer om een betalingstermijn te hanteren. Veelal is dit 30 dagen, maar de gebruiken kunnen per branche verschillen. In ieder geval is het zaak voor al uw klanten dezelfde termijn te hanteren, want scheve ogen bevorderen het zakelijke contact bepaald niet. “Debiteurenbeheer is een kwestie van er bovenop zitten,” weet André Bosschaart als de beste. “Wacht daarom niet totdat de officiële betalingsstermijn van bijvoorbeeld 30 dagen is verstreken. Waarom zou je? Is het geld op pakweg 2/3 deel van de betalingstermijn nog niet binnen, dan ga je de debiteur zijn geheugen opfrissen. Noteer dat in de agenda: dag 20 actie nemen! Als je zo tijdig belt, is het de klant waarschijnlijk wel definitief duidelijk dat er met je debiteurenbeheer niet te spotten valt. De betalingsstermijn overschrijden lijkt dan al helemaal niet zo aantrekkelijk meer. Bovendien komt door deze preventieve werkwijze jouw rekening weer bovenop de stapel te liggen.”

### Waar blijft het geld?

Ondanks uw minutieuze debiteurenbeheer overschrijdt de klant toch de betalingstermijn. Stuur in dat geval, het liefst dezelfde dag nog, een herinnering. Bosschaart: “Zet er niet 1e herinnering op, want dat suggereert dat er sowieso nog



een 2e herinnering komt voordat het ernst wordt. Bel tegelijkertijd na of de herinnering bij de juiste persoon terecht is gekomen. Stuur maximaal drie maal een herinnering, met een steeds directievere toon. Ook blijkt het in de praktijk effectief om een sticker van mijn bureau op de brief te plakken, om zo de druk op te voeren. Die stickers krijgen belangstellenden gratis van mij toegestuurd.”

En vervolgens, als betaling ondanks alle maatregelen nog steeds uitblijft? “Als dat allemaal niet geholpen heeft: Bosschaart bellen!” Maar waarom nou speciaal Bosschaart en niet een concurrent? “Daar kan ik een heel lang verhaal over vertellen, maar dan zitten we hier morgen nog. In ieder geval hoor vaak van mijn opdrachtgevers dat ze erg ingenomen zijn met mijn correcte houding richting hun slecht betalende klanten. Ja, juist als de spanning oploopt is het de kunst om diplomatiek en correct te blijven. In de meeste gevallen blijkt de zakelijke relatie achteraf toch weer levensvatbaar. En dat is dan dubbele winst.”

Op de site van Bosschaart Incasso & Advies ([www.bosschaart-incasso.nl](http://www.bosschaart-incasso.nl)) vindt u hyperlinks naar de besproken informatie alsmede een uitgebreid artikel over algemene voorwaarden.

### Bosschaart Incasso & Advies

Baron van Brakelstraat 29  
4023 AG Rijswijk  
Telefoon: 0345 558988  
Fax: 0345 558354  
[info@bosschaart-incasso.nl](mailto:info@bosschaart-incasso.nl)  
[www.bosschaart-incasso.nl](http://www.bosschaart-incasso.nl)