



Hoe zorg je ervoor dat jouw factuur wél betaald wordt

Sociaal incasseren krijgt steeds meer voet aan de grond. Al dan niet gevoed door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. Zo heeft het instabiele wereldtoneel in combinatie met onzekerheid in de energiesector geresulteerd in een inflatie van 11,5% in 2022*(bron: DNB). En wordt er nu al rekening gehouden met een verwachte inflatie van 4,9% in 2023 en 5,0% in 2024. Steeds meer huishoudens zullen dan ook hun leefstijl aan moeten passen en dat ga je als organisatie merken. Aankopen worden vaker gekocht op basis van achteraf betalen én facturen zullen langer blijven liggen.

Maar hoe zorg je ervoor dat jouw factuur in ieder geval wél betaald wordt? Want los van een natuurlijk medeleven met je klant aangaande zijn of haar financiële positie, komt het er bottom-line op neer dat je uit de slinkende bestedingsruimte van de consument in ieder geval jouw factuur wel betaald wilt krijgen.

Wij hebben 7 tips waarmee je de kans hierop een stuk groter maakt.

1. Waardebeleving

Waardebeleving en de strategieën om dit te beïnvloeden zitten aan de rand van het incassodomein. Dat maakt het echter niet minder belangrijk. Wanneer een klant minder te besteden heeft, speelt waardebeleving een grote rol. Hij/zij zal zich per uitgave afvragen of het noodzakelijk is en eventuele (goedkopere) alternatieven zorgvuldig tegen elkaar afwegen. Hoe die waarde bepaald wordt, is deels gevoelsmatig en lastig te sturen. Maar in zekere zin kun je hier wel op inspelen. Bijvoorbeeld door een heldere uiteenzetting van jouw aanbod, liefst gepaard met een vergelijking met andere aanbieders. Daarmee geef je de klant de bevestiging dat hij al ‘de beste keuze’ heeft gemaakt.

Voorbeeld: Marley Spoon maaltijdboxen

2. Stel jouw box samen

Aantal personen

Maaltijden per week

Vegetarisch ♥ Meest populair

4 maaltijden per week voor 2 personen

8 porties

Prijs **€ 61,00**

Bezorging €5,99 **GRATIS**

Weektotaal ~~€ 66,99~~ **€ 30,50**

In het bestelproces bij Marley Spoon is bij het maken van een keuze direct zichtbaar wat het aanbod is. Je hebt namelijk de keuze uit een maaltijdbox voor 2 of 4 personen en je kunt 3, 4 of 5 maaltijden per week selecteren. Door ook direct aan te geven dat 4 maaltijden per week het meest populair is, geef je de klant de bevestiging dat dit ‘de beste keuze’ is.

Een ander mechanisme wat je kunt overwegen, is om te toetsen of een klant het afgenomen product of de afgenomen dienst ook wel echt gebruikt. Bijvoorbeeld in het geval van een (telefoon)abonnement. Stel je klant heeft een abonnement met een verbruiksbundel die hij/zij nooit volledig gebruikt. Je kunt dan overwegen de klant te attenderen op het feit dat er een goedkoper alternatief is. Hierdoor genereer je op de korte termijn weliswaar minder omzet, maar je maakt het de klant makkelijker om de (lagere) rekening duurzaam te betalen. Een kwestie van korte- en langetermijnvisie.



Per huishouden zijn er gemiddeld 14 abonnementen*

De laatste jaren neemt het aanbod van abonnementen toe in Nederland. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het NIBUD constateert “dat Nederlanders in 2021 gemiddeld meer abonnementen hebben dan in 2018”. Gemiddeld 14 per huishouden. Dit betekent een toename van de vaste lasten in de begroting van huishoudens, waardoor de totale maandelijkse kosten ongemerkt oplopen. Met name huishoudens met kinderen en stellen hebben vaker meer abonnementen. Al ziet het NIBUD ook dat het aantal abonnementen afneemt met de leeftijd.

De abonnementen top 5 in 2021 was:

1. Mobiel
2. Internet, tv (en evt. telefoon)
3. Streamingsdiensten
4. Loterijen
5. Wegenwacht

2. Vooraf betalen voor het leveren van een product of dienst

Een klant laten betalen voordat het product of de dienst wordt geleverd, is uiteraard het minst risicovol. Als een klant niet betaalt, lever je niet en daarmee is er feitelijk geen risico.

Er zijn echter legio producten en diensten waarbij een dergelijke constructie niet opgaat. Bijvoorbeeld als een klant moet betalen voor het verbruiken of nuttigen van een dienst. Dan is van tevoren niet te bepalen wat de kosten zijn. Laat staan dat je op voorhand een factuur kunt maken.

Om een deel van de financiële risico's af te dekken, kun je als bedrijf ervoor kiezen om – bijvoorbeeld bij het aangaan van een overeenkomst – ‘**administratiekosten**’ in rekening te brengen. Feitelijk is dit een garantie waarmee je de eerste periode van een overeenkomst afdekt, mocht de klant zijn reguliere maandelijkse kosten niet voldoen. Of je kiest ervoor om een **borg** te vragen, die na beëindiging van de overeenkomst weer wordt terugbetaald. En in weer een andere vorm worden abonnementskosten voor



de komende periode **'in het vooruit'** in rekening gebracht, gecombineerd met de verbruikskosten over de afgelopen periode.



Toets of je binnen je product- of dienstportfolio dergelijke mechanismen kunt toepassen om zo een deel van het risico af te dekken.

3. Een heldere factuur en herinneringen

Doorgaans is de afdeling debiteurenbeheer verantwoordelijk voor het innen van openstaande facturen. FIQAS weet uit ervaring dat debiteurenbeheer niet begint bij een vervallen factuur, maar eigenlijk al voordat de factuur 'op de mat valt'.

Heldere communicatie is de sleutel. Een factuur die duidelijk weergeeft waar de klant voor moet betalen en die uiteraard 100% juist is, is bewezen effectiever in het voorkomen dat de klant de factuur naast zich neerlegt en niet betaalt. Of zelfs, in het geval van automatische incasso, de incasso storneert.



Kijk eens heel kritisch naar de factuur die je verstuurt. Verplaats je in je klant en vraag jezelf af: 'Wat staat er nu eigenlijk op de factuur?'. Is sec op basis van deze informatie 100% duidelijk waarom de klant dit bedrag moet betalen?'

Schrijf in eenvoudig Nederlands

Het 'Common European Network' hanteert een meetlat om de taalniveaus van teksten en mensen te bepalen. Deze meetlat loopt van A1 (het laagste taalniveau) tot C2 (het hoogste taalniveau). Door je teksten te schrijven op taalniveau 'B1' zorg je ervoor dat bijna iedereen (zo'n 95% van de bevolking) precies begrijpt wat jij duidelijk wilt maken. Ook mensen die geen of een praktische opleiding hebben gehad en voor hun werk nagenoeg niet hoeven te lezen.

Taalniveau B1 wordt ook wel eenvoudig Nederlands genoemd, maar is niet alleen geschikt voor mensen met een lager opleidingsniveau. Ook hoger opgeleiden lezen meestal liever teksten in eenvoudig Nederlands. Want een tekst in eenvoudig Nederlands leest gemakkelijker er sneller. En uiteindelijk is het belangrijk dat je met jouw tekst je beoogde doel bereikt, namelijk: de lezer tot actie laten overgaan.



Wist je dat veel organisaties en overheidsinstanties hun brieven schrijven op taalniveau C1? Hierdoor begrijpt ongeveer 60% van de Nederlandse bevolking deze teksten niet goed.

Wil je weten of jij schrijft in eenvoudig Nederlands? Test het eenvoudig via:
<https://ishetb1.nl/>

Hetzelfde geldt uiteraard voor de herinneringen die je verstuurt. Zijn deze helder, eenvoudig te begrijpen en geven deze de juiste situatie weer?

Met name dat laatste kan lastig zijn, want het versturen van een herinnering vindt plaats op basis van een momentopname van de openstaande posten. Een **online portaal** kan hierbij een goed hulpmiddel zijn, zeker als dit gekoppeld is aan een centrale administratie. Hiermee geef je de klant de mogelijkheid om de meest actuele status van het openstaande bedrag in te zien en tevens, wanneer deze opties geboden worden, de mogelijkheid om de factuur of facturen online te betalen.

4. Incasso: intelligent en op het juiste moment

Veel bedrijven maken gebruik van automatische incasso als betaalmethode. Maar er zijn ook nog steeds organisaties die de (handmatige) betaling aan hun klant laten. En bedrijven waar slechts een beperkt deel van de klanten via automatische incasso zijn of haar factuur voldoet.

Met automatische incasso neem je het heft in handen om een factuur betaald te krijgen in tegenstelling tot het initiatief bij je klant te laten liggen. De klant heeft hierbij 'het gemak' als voordeel, want hij/zij kan niet meer vergeten de factuur te betalen.



Maak je nog geen gebruik van automatische incasso, dan is dit zeker een overweging waard. Mits je product of dienst zich hiervoor leent natuurlijk.



Maak je al gebruik van automatische incasso's, kijk dan eens kritisch naar het moment van incasseren. De praktijk laat zien dat het moment in de maand waarop je een incasso laat uitvoeren de succesfactor hiervan sterk beïnvloedt. Je hebt bijvoorbeeld veel meer succes om je factuur betaald te krijgen net nadat de salarissen worden uitgekeerd, dan wanneer je dit net voor dat moment probeert. Dus een incassodatum rond de 25e van de maand maakt de slagingskans een stuk groter dan wanneer je incasseert op de 17e van de maand.



Leren van storneren

Wist je dat je vanuit de resultaten van een incasso-opdracht, met name de storneringen, best veel kunt leren? Storneringen zijn bijvoorbeeld in drie hoofdgroepen onder te verdelen:

- Te weinig saldo
- Finale stornering
- Actieve stornering

Volgt een stornering vanuit het feit dat er te weinig saldo was op dat moment, dan kun je de klant informeren en een herincasso aankondigen en uitvoeren. De klant kan er dan voor zorgen dat er op dat moment wel voldoende saldo is.

Onderken je dat een stornering een finale reden heeft, bijvoorbeeld omdat de bankrekening is opgeheven of het mandaat is ingetrokken, dan weet je dat het geen zin heeft om nog een volgende incassopoging uit te voeren. Je kunt dan het beste contact opnemen met de klant om een nieuwe incasso overeenkomst aan te gaan.

Mocht een klant actief storneren, dan is dit een bewuste actie van de klant geweest en is het zaak om contact op te nemen om de reden te achterhalen.

5. Online betaalmethoden

Naast automatische incasso is het aanbieden van een online betaalmethode een vriendelijk alternatief om een klant eenvoudig te laten betalen. Denk bijvoorbeeld aan iDEAL of PayPal. Door bij een factuur of herinnering een betaallink aan te bieden, maak je het betalen van de factuur een stuk eenvoudiger dan wanneer je klant al zijn/haar gegevens moet invoeren.



Maak je nog geen gebruik van online betaalmethoden, overweeg dat dan zeker. Mocht je nog papieren facturen uitsturen, dan kun je door middel van een QR-code een dergelijke link ook aanbieden.

6. Cou lance door uitgesteld betalen of een betaalregeling

Er zijn natuurlijk situaties waarbij een klant zijn of haar factuur op het betreffende moment niet kan betalen. Dan kan uitgestelde betaling of een betaalregeling wellicht uitkomst bieden. De betaling wordt



dan op een later moment geïncasseerd óf verspreid over een langere periode. Deze coulance kan in sommige gevallen de klant écht helpen, maar kan ook 'uitstel van executie' betekenen. Bedenk dus goed of je hiervoor wilt kiezen en zo ja, hoe je hiermee om wilt gaan.

7. Blijf in contact

Wanneer een klant zijn/haar rekening niet binnen de termijn betaalt of als automatisch incasso niet meteen lukt, zorg er dan voor dat je blijft communiceren met je klant. Stuur bijvoorbeeld (geautomatiseerd) een brief of mail wanneer de betaaltermijn nadert of wanneer de incasso mislukt is. Zo vraag je op een vriendelijke manier aandacht voor de openstaande factuur.



Blijft na meerdere contactpogingen de betaling uit? Zorg er dan voor dat je telefonisch contact ook hebt opgenomen in je herinnering strategie. In de praktijk blijkt dat klanten die telefonisch zijn benaderd over een openstaande factuur eerder betalen dan wanneer de communicatie alleen schriftelijk wordt afgedaan.



En hoe breng je dit allemaal in praktijk?

Sommige van deze tips zijn eenvoudig in praktijk te brengen, zeker waar het de inhoud van je communicatie of een andere timing betreft. Andere tips vragen misschien om een uitbreiding en/of aanpassing van de systemen die je bedrijfsprocessen ondersteunen.

Gelukkig zijn er diverse partijen die ondersteuning kunnen bieden bij het realiseren van enkele van de genoemde tips. Het risico is hierbij wel aanwezig dat je het centrale overzicht kwijtraakt. Door verschillende processen te ondersteunen vanuit meerdere systemen loop je het risico op aansluitingsproblemen, discrepanties en fouten. Bijvoorbeeld omdat je via systeem A een incasso doet voor een factuur, terwijl je via systeem B een online betaling binnen krijgt. Of erger: beide niet uitvoert of beschikbaar maakt. Het is dan ook cruciaal om te allen tijde een compleet overzicht te hebben en te houden.

FIQAS en het *Abillity*[®]-platform


De in dit document genoemde tips zijn opgetekend vanuit de jarenlange ervaring die we als FIQAS hebben opgedaan met ons platform *Abillity*[®]. *Abillity*[®] wordt door grote en gerenommeerde organisaties succesvol ingezet in het facturatie- en incassodomein.

Naast dat het modulair inzetbare platform zeer rijke functionaliteit biedt waarmee de genoemde tips eenvoudig beschikbaar kunnen worden gemaakt, is *Abillity*[®] een platform dat zich het beste laat omschrijven door de woorden: centrale administratie, real-time, flexibel, schaalbaar, hoge performance, auditeerbaar en veilig.

Mocht je eens van gedachten willen wisselen, neem gerust vrijblijvend contact op met een van de ervaren consultants van FIQAS.

Contact

Willem Lemmers
Sr. Consultant FIQAS

 0297-38 23 23

 sales@fiqas.nl

