

4 Acties bij late betalingen

Hoe sneller u openstaande facturen opvolgt, hoe groter de kans dat u ze incasseert.

Misschien vraagt u zich af waarom uw klant niet betaalt? Heeft uw klant wellicht de factuur niet gezien of ontvangen? Heeft uw klant wellicht betalingsproblemen?

Hieronder volgen vier stappen om betalingsachterstanden te voorkomen:

1) Controleer uw factuur

Zodra de betalingstermijn van uw factuur is verstreken, is het goed om snel te kijken naar:

- De betalingsvoorwaarden en eventueel bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn
- De factuur, kloppen de gegevens?
- Correspondentie:
 - Is de klant tevreden over de geleverde goederen of diensten?
 - Heeft de klant een klacht ingediend naar aanleiding van het geleverde of de factuur?
 - Waren er eerder betalingsproblemen met de klant?

Zijn er geen bijzonderheden, ga dan naar de volgende stap.

2) Stuur een betalingsherinnering

De betaalherinnering is een vriendelijke herinnering voor uw klant dat de betalingstermijn van één of meerdere facturen inmiddels is verstreken en dat er een betalingsachterstand is ontstaan.

Wat wordt vermeld?

- Het factuurnummer
- De verstreken factuurdatum (vervaldatum)
- Het te betalen bedrag
- Klant- en/of ordernummer
- Termijn waarbinnen de betaling alsnog wordt verwacht

Geeft uw klant geen gehoor? Dan is het tijd voor telefonisch contact.

Openstaande facturen vereisen direct uw aandacht, omdat late betalingen uw cashflow aanzienlijk kunnen beïnvloeden waardoor u mogelijk uw leveranciers of medewerkers niet tijdig kunt betalen.

3) Telefonisch contact

Persoonlijk contact met een klant is belangrijk. Reageert uw klant niet op uw betalingsherinnering, neem dan telefonisch contact op.

Hierbij komen de volgende tips van pas:

Do's

- Wees voorbereid. Houd alle informatie over de openstaande factuur en betalingsvoorwaarden bij de hand.
- Luister naar uw klant, misschien is er een goede reden om niet te betalen, doe geen aannames.
- Mogelijk verschilt u van inzicht met uw klant. In dat geval werkt een kalme en duidelijke aanpak.
- Laat uw klant als eerste met een voorstel komen. Dring erop aan dat uw klant de factuur zo snel mogelijk betaalt.
- Maak een afspraak met uw klant over bijvoorbeeld een nieuwe betaaldatum of kom een betalingsregeling overeen.
- Informeer de klant over eventuele vervolgstappen.

Zoek tijdens het gesprek naar een oplossing. Als de financiële positie van uw klant ongunstig is, kunt u extra tijd geven, bijvoorbeeld door een uitgestelde betaaldatum of betalingsregeling af te spreken.

Welke afspraak u ook maakt, voer sowieso de volgende stap uit.

4) Stuur een bevestiging

Bevestig mondelinge afspraken schriftelijk. Maak daarvoor tijdens het gesprek met de klant aantekeningen:

- Wat gaat de klant doen en wanneer om de openstaande factuur te betalen?
- Wat gaat u doen om de klant, indien nodig, te helpen?
- Wat gaat u doen als uw klant zich niet aan de afspraken houdt?

Vaak zijn de voorgaande stappen een begin van een langer en tijdrovend traject. Door het incassoproces aan onze professionals uit te besteden, behoudt u de zakelijke relatie met uw klanten en kunt u uw bedrijfsactiviteiten soepel voortzetten.