

# De juiste creditmanagement-software

Creditmanagement kan cruciaal zijn voor het voortbestaan van een onderneming. De juiste software geeft een betere nachtrust.

TEKST: GERARD BOTTEMANNE EN MARCEL WIEDENBRUGGE\* | BEELD: DREAMSTIME

**G**oed creditmanagement levert in elke fase meerwaarde. Wordt een prospect klant en tegen welke (betalings-)condities? Beschikt een klant die op rekening wordt geleverd over voldoende kredietruimte om de opdracht of order normaal te kunnen uitvoeren? Als er sprake is van afwijkingen, zoals kredietwaardigheidsproblemen of overschrijding van de kredietlimiet, dan moet het creditmanagement - eventueel in samenwerking met verkoop - specifiek naar de opdracht of order kijken. Ook op afwijkingen ten opzichte van het gebruikelijke bestelpatroon, in het geval van een handelsonderneming, moet een creditmanagement alert zijn (*early warning signals*, indicaties voor mogelijke fraude). Uiteraard komt creditmanagement ook in beeld als de factuur niet op tijd is betaald.

## FINANCIËLE (STUUR)INFORMATIE

Creditmanagement levert daarnaast een schat aan financiële (stuur)informatie op, zoals:

- Kritische prestatie indicatoren (KPI's). De meest voorkomende: DSO (*days sales outstanding*), ouderdomsanalyse en percentage afschrijvingen van dubieuze en oninbare debiteuren.
- Een liquiditeitsprognose die inzicht geeft in de toekomstige cashflow van de organisatie.

**'STANDAARD BOEKHOUDSOFTWARE BIJDT VAAK ONVOLDOENDE FUNCTIES VOOR GOED CREDITMANAGEMENT.'**

## INTERESSANT VOOR ADVIES-FUNCTIE MKB-ACCOUNTANT

Het rapport 'Creditmanagementsoftware 2013' is meer dan driehonderd keer opgevraagd, vooral door accountants in business. Toch is ook in de accountancy creditmanagement en de daarvoor beschikbare softwaresystemen interessant, met name voor de mkb-accountant ter ondersteuning van zijn adviesfunctie. Zo kan de accountant de klant op verzoek gedetailleerde informatie verschaffen over onder andere:

- Trends en ontwikkelingen op het gebied van betalingsgedrag van de klanten van zijn opdrachtgever.
- Tips en adviezen hoe de klant zijn werkkapitaal kan optimaliseren.
- De klant adviseren inzake periodieke cashflow en forecast.

- Kosten van klachten en impact op efficiency.
- Data-analyse speelt een belangrijke rol om de betrouwbaarheid van de gegevens te controleren en uitzonderingen te signaleren en te onderzoeken.

## CREDITMANAGEMENT-FUNCTIES BINNEN SOFTWARE

Opvallend genoeg zijn functies voor goed creditmanagement meestal slechts ten dele aanwezig in standaard boekhoudsoftware. Neem de volgende functies:

1. Vastleggen en bewaken van betalingsafspraken en aflossingsschema's.
2. Vormen van factuurdossiers; automatische dossiervorming is hierbij een belangrijk element. Corres-



## 'CREDITMANAGEMENT-SOFTWARE KAN DE MKB-ACCOUNTANT ONDERSTEUNEN BIJ ZIJN ADVIESROL.'

- pondentie, notities en gemaakte afspraken worden in desbetreffende klantdossiers digitaal opgeslagen.
3. Het vastleggen van aanmaningsprofielen gebaseerd op een combinatie van kredietwaardigheid, betalingsgedrag en commercieel belang. Zodat klanten op de voor hen en de leverancier meest effectieve en gewenste wijze kunnen worden behandeld.
  4. Klachtenbeheer: het consistent vastleggen en opvolgen van diverse klachten, het meten van doorlooptijden en het bepalen van de impact op cashflow en kosten.
  5. Koppelingen met externe partijen; zoals handelsinformatiebureaus, kredietverzekeraars, banken, incassobureaus en/of deurwaarders. Het gaat dan om het zoveel mogelijk automatisch uitwisselen van gegevens, zoals een compleet factuurdossier digitaal overdragen aan een incassobureau of deurwaarder.
  6. Workflow-functionaliteit; het vastleggen van de werkstroom van verschillende acties. Workflow-functies moeten er voor zorgen dat werkzaamheden in een bepaalde volgorde en tijd worden toegewezen

### AANBIEDERS VAN CREDITMANAGEMENTSOFTWARE

Leverancier	Website	Geschikt voor: mkb, middelgrote en grote ondernemingen
CE-IT BV	<a href="http://www.ce-it.nl">www.ce-it.nl</a>	alle
Credit Management Solutions International BV	<a href="http://www.cmsibv.com">www.cmsibv.com</a>	alle
Credit Tools BV	<a href="http://www.credittools.nl">www.credittools.nl</a>	alle
directDevice BV	<a href="http://www.directdevice.nl">www.directdevice.nl</a>	alle (per 1 januari 2013 een pilot gestart met een lightversie voor het mkb)
Dun & Bradstreet BV (Cretix is producent van de software, <a href="http://www.cretix.eu">www.cretix.eu</a> )	<a href="http://www.dnb-nederland.nl">www.dnb-nederland.nl</a>	middelgroot en groot
EuroSystems Automatisering BV	<a href="http://www.eurosystems.nl">www.eurosystems.nl</a>	middelgroot en groot
FIQAS Software BV	<a href="http://www.fiqas.nl">www.fiqas.nl</a>	alle
Graydon Nederland BV	<a href="http://www.graydon.nl">www.graydon.nl</a>	mkb
MaxCredible	<a href="http://www.maxcredible.com">www.maxcredible.com</a>	alle
OnGuard	<a href="http://www.onguard.nl">www.onguard.nl</a>	groot
Quercis BV	<a href="http://www.quercis.nl">www.quercis.nl</a>	alle
SAP	<a href="http://www.sap.com">www.sap.com</a>	middelgroot en groot
Scopon Finance Products BV	<a href="http://www.scopon.nl">www.scopon.nl</a>	middelgroot, groot
TKB BV	<a href="http://www.tkb.nl">www.tkb.nl</a>	alle



Zie ook  
**Accountant.nl/  
Vaktechniek**

## WET INCASSOKOSTEN EN WETTELIJKE BETALINGSTERMIJNEN

Per 1 juli 2012 is de Wet Normering buitengerechtelijke incassokosten in werking getreden. Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens een staffel en zijn aan een maximum gebonden. Wanneer de crediteur een consument is, is de onderneming gebonden aan deze rekenwijze bij het vaststellen van incassokosten. In andere gevallen is hiervan af te wijken als daar expliciet afspraken over zijn gemaakt.

De betalingstermijnen bij overeenkomsten tussen bedrijven en tussen bedrijven en overheden zijn sinds 16 maart 2013 wettelijk vastgelegd. Voorheen bepaalde de wet alleen dat de betalingstermijn niet onredelijk mocht zijn. Als nu contractueel niets is geregeld, moet bij B2B (*business to business*) de factuur worden betaald uiterlijk dertig dagen na de dag van ontvangst. Contractueel mag een langere betaaltermijn van maximaal zestig dagen worden afgesproken. Langer dan zestig dagen is alleen toegestaan als aantoonbaar is dat dit voor geen van beide partijen nadelig is.

Bij een overeenkomst tussen bedrijven en overheden moet uiterlijk dertig dagen na de dag van ontvangst van de factuur worden betaald.

Administratiesystemen moeten goed uit de voeten kunnen met deze wettelijke regelingen. Zonder limitatieve opsomming moet software:

- registreren of de crediteur een consument, overheid of bedrijf is en controleren op juistheid van de opgegeven betalingstermijn;
- de buitenrechtelijke incassokosten kunnen berekenen;
- bijhouden of een consument eerst een aanmaning heeft gehad voordat (buitenrechtelijke) incassokosten in rekening worden gebracht.

Meer over incassokosten aan consumenten, zie [www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten](http://www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten).

Meer over wettelijk vastgelegde betalingstermijnen, zie [www.antwoordvoorbedrijven.nl/wetswijziging/aanpassing-regels-betalingstermijnen](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/wetswijziging/aanpassing-regels-betalingstermijnen).



## SCORING

Het bepalen van het toekomstig kredietrisico op basis van scoring wordt in toenemende mate door creditmanagementsoftware ondersteund. Met behulp van de klantenscoring-functionaliteit kan op basis van het actuele gedrag van de klant een waardering worden toegekend om zo tot een gewogen score te komen. Een verslechtering van het betalingsgedrag kan bijvoorbeeld voor veertig procent of zestig procent meetellen in de score. De score kan uiteindelijk weer worden gekoppeld aan specifieke aanmaningsprofielen. Een klant die een steeds slechter betalingsgedrag vertoont, kan al dan niet automatisch naar een strengere aanmaningsprofiel worden overgebracht. Ook kan meteen de kredietwaardigheid onderzocht en/of de kredietlimiet bijgesteld worden.

Scoringsmodellen worden ook door grote externe partijen gebruikt om de kredietwaardigheid van klanten real time te beoordelen. Met name in consumentenmarkten, zoals telecom- of nutsbedrijven, worden complexe scoringsmodellen gebruikt, vaak in samenwerking met externe dataleveranciers. Bij nieuwe klanten kunnen bedrijven dan snel en effectief beslissingen nemen over betalings- en leveringscondities op basis van het te verwachten kredietrisico en betalingsgedrag.

aan afdelingen of functionarissen. Voorbeelden zijn: belacties, versturen van correspondentie en behandelen, uitzetten en monitoren van klachten.

7. Scoring. Met behulp van scoring-functionaliteit is het mogelijk om het kredietrisico van klanten nog beter en betrouwbaarder in kaart te brengen (zowel positief als negatief). Klantenscoring werkt op basis van veranderingen van diverse interne financiële parameters en verschillende wegingsfactoren. Er wordt ook wel gesproken van risicomangement.
8. Rapportages, om te komen tot de eerdergenoemde financiële (stuur)informatie.

Aparte creditmanagementsoftware is niet nodig als de boekhoudsoftware aan deze eisen voldoet. Dat dit niet altijd het geval is, blijkt wel uit het feit dat er meer dan tien zelfstandige creditmanagementsystemen op de Nederlandse markt zijn (zie schema 'Aanbieders van creditmanagementsoftware').

Een beschrijving van creditmanagementsoftware voor de Nederlandse markt is terug te vinden in het gratis rapport 'Creditmanagementsoftware 2013' via [www.ictaccountancy.nl](http://www.ictaccountancy.nl) of [www.ictfinancials.nl](http://www.ictfinancials.nl). □

### Noot

\* Gerard Bottemanne is eigenaar van onderzoeksbureau GBNED en Marcel Wiedenbrugge is eigenaar van consultancybureau WCMConsult.