



Betaalt uw klant nog?

Fluctuaties in de betalingsmoraal zijn van alle tijden. Toch drukt de huidige crisis die moraal duidelijk naar beneden. Accountantskantoren staan in de rij van schuldeisers niet sterk. Maar ze lijken weinig last te hebben - vooralsnog.

TEKST PETER VAN RIETSCHOTEN | BEELD MARJA BROUWER

Diverse bureaus hebben de afgelopen tijd vastgesteld dat er sprake is van een opvallende achteruitgang van de betalingsmoraal. Graydon meldde in oktober 2008 dat dit het geval was in alle sectoren van de economie, met als uitschieters de chemie, bouwnijverheid en meubelbranche. Dun & Bradstreet stelde vast dat het aantal dagen waarmee wettelijke of overeengekomen betalingstermijnen werden overschreden, aan het oplopen was. En deurwaarders hadden in de eerste twee maanden van 2009 ruim twintig procent meer zaken dan in

dezelfde periode van 2008. Het aantal mkb-bedrijven dat wegens betalingsachterstand werd bezocht is zelfs met dertig procent toegenomen. De verwachting van de deurwaarders is dat de percentages in 2009 en 2010 nog flink zullen oplopen. Al deze veranderingen - achteruitgang van de betalingsmoraal - zouden volgens de genoemde bronnen direct samenhangen met de crisis.

EENZIJDIG LEVERANCIERSKREDIET

Met name mkb-bedrijven die leveren aan grote ondernemingen die in zwaar weer

terecht zijn gekomen, kunnen - als ware het een opgedrongen dominospel - zonder directe economische reden in de problemen komen. Zoals bijvoorbeeld het hier niet met name genoemde headhunterbureau dat van een grote onderneming/klant niet alleen te horen kreeg dat de betalingstermijn - die eerder al eenzijdig was opgerekt van dertig naar zestig dagen - verder was verruimd naar negentig, maar ook dat hij over reeds geleverde diensten opnieuw moest worden onderhandeld. Ofwel: crisis betekent maar al te vaak dat



75 procent van de SRA-kantoren heeft te maken met matig tot sterk opgelopen betalingstermijnen.

beeld de accountant op tijd te betalen. Zo luidt althans een veelgehoorde veronderstelling.

'GESPREKKEN'

De markt laat evenwel over de betalingsmoraal van de klanten van accountantskantoren verschillende beelden zien. Volgens Jan Wietsma, adviseur bij Full Finance, is er van een significante verslechtering van het betalingsgedrag "absoluut geen sprake". Echter: "Wat niet is, kan nog komen."

Wietsma ziet diverse ontwikkelingen die er toch toe zouden kunnen leiden dat accountants veel langer op betaling van hun facturen zullen moeten wachten - of veel minder facturen kunnen sturen, met alle gevolgen van dien. "De recessie zal zich nog wel uitdiepen, na de zomer zullen er meer bedrijven in de problemen zijn gekomen. Dat kan makkelijk door-

werken in het oprekken van betalingstermijnen.

Zeer waarschijnlijk komen er ook meer faillissementen. Dan zal er van oprekken helemaal

geen sprake meer zijn."

WEL LAST, GEEN LAST

Somberder is het beeld dat SRA, de vereniging van middelgrote accountantskantoren, van de betalingsmoraal heeft. Uit de SRA-recessie-enquête die eind maart 2009 onder de aangesloten kantoren is gehouden, heeft de organisatie opgemaakt dat 75 procent van de kantoren als gevolg van de recessie te maken heeft met 'matig tot sterk opgelopen betalingstermijnen'.

Een aselechte steekproef (per e-mail) onder honderd met name kleine mkb-kantoren,

Ook andere oorzaken

Er bestaat weliswaar een verband tussen de kredietcrisis en de wat eroderende betalingsmoraal, maar het is niet zo dat die moraal enkel en alleen onderuitgaat als crises manifesteren worden. In 2005, toen er van crisis geen sprake was, stelde TNS NIPO vast dat de betalingsmoraal van bedrijven in Nederland door verschillende oorzaken achteruitging. Zo'n veertig procent hield zich niet aan de (wettelijke) betalingstermijn van dertig dagen en dat percentage vertoonde een stijgende tendens.

In 2007 kwam het kredietsoftwarebedrijf OnGuard met de verwachting dat de betalingsmoraal achteruit zou gaan - zonder dat een crisis in zicht was.

Kennelijk zijn er dus nog andere factoren van negatieve invloed op de snelheid waarmee facturen worden betaald. Paradoxaal genoeg is toename van inkomen c.q. omzet zo'n factor. Mogelijk spelen daarbij niet alleen materiële maar ook psychologische overwegingen een rol.

'Je bent de eerste die ziet dat het slecht gaat, maar doorgaans de laatste die ermee stopt.'

kredietmogelijkheden ook worden gezocht bij leveranciers. Dit komt dan neer op een eenzijdige (want door de afnemer afgekondigde) toename van het leverancierskrediet. Daarbij geldt meestal de wet van de sterkste en de grootste, en is de ethiek van het zakendoen ver te zoeken. Het logische gevolg is dat getroffen mkb-ondernemingen proberen om vanuit hun afgenomen cash flow eerst hun primaire vaste lasten van salarissen, grondstoffen, energie, huur en belastingen te voldoen, en pas daarna te kijken of er nog mogelijkheden zijn om bijvoor-

uitgevoerd door schrijver dezes, leverde evenwel weer een geheel ander beeld op. Tweederde van de kantoren gaf aan "niet of nauwelijks last te hebben van langere betalingstermijnen of verminderde betalingsmoraal", twintig procent heeft er enigszins last van en tien procent gaf aan daar duidelijk mee te maken te hebben. Opgemerkt moet worden dat uit gesprekken met accountants blijkt dat men niet graag negatieve aspecten van het kantoor naar buiten brengt. Een middelgrote accountant uit Noord-Holland stelde: "Ja, ik heb klanten die zelf problemen hebben en daardoor mijn facturen bepaald minder vlot betalen. Daarom wil ik niet met name worden genoemd."



Acht maatregelen voor betere betalingsmoraal

Ondanks de in dit artikel genoemde 'spagaat' in de relatie met de cliënt, zijn er voor accountants toch wel maatregelen te nemen die de betalingsmoraal van hun cliënten positief kunnen ondersteunen.

- Er kan veel worden gewonnen door de **contactfrequentie** met de cliënten te verhogen en te intensiveren. Zoals een accountant het formuleerde: "Relatie warm houden, veel kopjes koffie drinken."
- Kijk daarnaast vooral ook naar de **liquiditeitspositie, kasstromen en voorraadposities**.
- Veel cliënten zijn gebaat bij (**ongevraagd**) **advies over krediet-mogelijkheden en financieringen**.
- **Samen naar de bank** gaan kan meer opleveren dan de ondernemer 'moeilijke gesprekken' zelf te laten voeren.
- **Deelbetalingen:** facturen in termijnen laten betalen (al dan niet met rente) kan voor beide partijen een acceptabele oplossing zijn.
- Is het kantoor wat groter en/of de cliënten complexer, dan kan het lonen een **aparte medewerker debiteurenbeleid** aan te stellen, c.q. het gehele credit management op een hoger niveau te brengen.
- Zeker in een recessie- of crisisperiode is het raadzaam facturen snel te versturen en de **cliënt uitgebreid te informeren** over de betalingsvoorwaarden.
- Besteed debiteurenadministratie uit aan **creditmanagementbureau**.

'Relatie warm houden, veel kopjes koffie drinken.'

INGEDEKT

Gebleken is ook dat veel kantoren zich standaard hebben ingedekt tegen het door cliënten overschrijden van betalings-termijnen. Astrid Diepenbroek van Axis Accountants te Nunspeet zegt daarover: "Op onze facturen staat de vermelding: betaling binnen veertien dagen. In de praktijk hanteren wij een betalingster-

mijn van dertig dagen. Als er dan nog niet is betaald, gaat er een eerste aanmaning naar de cliënt. Na veertien dagen volgt een tweede aanmaning en wordt er tevens telefonisch contact opgenomen. Na wederom veertien dagen gaat er een ingebrekestelling naar de cliënt. Daarin staat vermeld dat de cliënt het openstaande, vervallen saldo binnen zeven dagen moet betalen en dat er tevens een werkstop wordt ingesteld voor alle werkzaamheden. Bij het niet betalen binnen die zeven dagen geven wij de vordering uit handen aan ons incassobureau."

'De accountant zit in een spagaat: doorgaan zodat de kans op betaling nog aanwezig blijft, of stopzetten waarbij de cliënt sneller omvalt en je ook je vordering kwijt bent.'

Zo doet Axis Accountants het

- Formele betalingstermijn veertien dagen
- Betalingstermijn praktijk dertig dagen
- Na geen betaling eerste aanmaning
- Na veertien dagen tweede aanmaning plus telefonisch contact met cliënt
- Na weer veertien dagen ingebrekestelling plus aanmaning om binnen zeven dagen te betalen
- Indien niet betaald, dan volgen werkstop en incasso

'Dip tweede halfjaar'

Wietsma (Full Finance) houdt rekening met de mogelijkheid dat met name na de zomer de werkzaamheden voor de accountants zullen teruglopen, met name voor de accountants die ook in het midden- en kleinbedrijf een adviesfunctie hebben. "Ten eerste vragen de banken veel meer dan voorheen een snellere aanlevering van de jaarcijfers. Ze willen meer inzicht hebben in de liquiditeit en solvabiliteit van hun rekeninghouders. Dat betekent dat veel jaarafsluitingen niet zoals gebruikelijk na de zomer worden gedaan, maar nu al hebben plaatsgevonden. Een aantal accountantskantoren heeft nu een piek in het overwerk en zal in de herfst in feite met een overbezetting te maken krijgen. Dat kan met name voor de mkb-kantoren nog sterker worden als bedrijven hun adviesvragen gaan beperken - en de kans daarop is groot. Op het echte accountantswerk kan niet of nauwelijks worden bezuinigd, op de adviesvragen des te meer."

SPAGAAT

Maar lastig is het soms wel om de facturen betaald te krijgen. Edwin Gierman, directeur van Fiducia Accountancy in Amersfoort spreekt over een 'spagaat'. "Je merkt dat bedrijven die het al moeilijk hadden het nu extra moeilijk hebben. Dreiging van omvallen is nabij, waarbij ook je eigen vorderingen in het geding komen. Stopzetten van de werkzaamheden verergert dit vaak alleen maar. De accountant zit dan dus in een spagaat: doorgaan met werk zodat de klant niet sneller omvalt en kans op betaling nog aanwezig blijft, of wel stopzetten waarbij de cliënt sneller omvalt en je ook je vordering kwijt bent. Lastig dus!"

ZORGPLICHT

Ook de eerdergenoemde middelgrote accountant uit Noord-Holland ("diverse klanten hebben last van sterk oplopende debiteurenachterstanden en dat merk ik") voelt bij sommige cliënten de spagaat. "Je bent de eerste die ziet dat het minder goed of slecht gaat, maar je bent doorgaans de laatste die ermee stopt. En dan nog niet eens omdat je het zelf welletjes vindt, maar omdat de cliënt failliet is

gegaan. Je hebt immers als accountant een zorgplicht, misschien zelfs ook wel een nazorgplicht. Dus dan ben jij niet degene die de stekker eruit trekt. En tussentijds eigenlijk ook niet. Als de klant geen moraal meer heeft, heb jij als accountant geen verhaal, er is niets terug te halen. En een klant failliet laten verklaren levert vaak minder op dan geduld hebben en gewoon maar doorgaan." Ook het werken met incassobureaus heeft volgens hem zo z'n bezwaren. "Een nieuwe klant een incassomachtiging laten tekenen, is tegenwoordig standaard. Maar wat doe je met de bedrijven die al decennia klant zijn, waar meer dan een zakelijke relatie mee bestaat? Dus ook lastig." □