

AAN TAFEL BIJ NOVAK-
LID SMIT & DE WOLF
ACCOUNTANCY EN ADVIES

WIE IS ER BANG VOOR DE DEBITEUR?



Robert-Jan Peeters,
Smit & De Wolf Accountancy en Advies

Van de redactie

Debiteurenbeheer: veel accountantskantoren worstelen ermee. Volgens Robert-Jan Peeters AA, partner en accountant bij Smit & De Wolf in Den Haag, komt dat door het sociale karakter van de mkb-accountant. “Je klant durven aanspreken op zijn betaalgedrag is gewoon een lastig punt”, zegt Robert-Jan. Want wat doet dat met de onderlinge relatie? Biedt het automatiseren van dit lastige gesprek uitkomst? Hoe behoud je dan het persoonlijke contact?

MET DE FLUWELEN HANDSCHOEN

Smit & De Wolf maakt sinds 2015 gebruik van de cloud software Payt voor het automatiseren van hun debiteurenbeheer, van eerste factuur tot laatste aanmaning. “We wilden ons debiteurenbeheer anders gaan aanpakken, zonder de relatie met de klant op het spel te zetten”, vertelt Robert-Jan. Want die angst zorgde er jarenlang voor dat het debiteurenbeheer met een fluwelen handschoen werd aangepakt. “Ons kantoor bestaat al meer dan 40 jaar en sommige klanten zijn ook al 40 jaar bij ons. Die historie bracht een vertrouwde en persoonlijke manier van werken met zich mee, maar die was niet toekomstbestendig meer. Mijn compagnons en ik ergerden ons aan al die oude openstaande posten en het tijdrovende handmatige facturatieproces. Herinneringen werden selectief verstuurd, afhankelijk van de relatie met de klant of zijn financiële situatie. We hadden structuur nodig en een constructieve manier om onze debiteuren te herinneren aan de openstaande factuur”.



NAAM

Robert-Jan Peeters AA

WERKZAAM BIJ

Smit & De Wolf Accountancy
en Advies

MEDEWERKERS

27 (3 AA, 1 RA)

KLANTENKRING

zeer divers, van strandtent
tot ambassade

ONNODIG VEEL ACHTERSTANDEN

Volgens Rob Rustenburg, een van de oprichters van Payt, zijn dat precies de redenen waarom hij in 2013 met vijf ondernemers het bedrijf is begonnen. Nu zes jaar later int Payt miljoenen facturen per jaar voor ruim 10.000 organisaties en meer dan 150 accountantskantoren. "Smit & De Wolf was een van de eerste accountantskantoren die zich bij ons aansloten. Samen hebben we de software gebracht tot waar het nu is; snellere betalingen, meer overzicht en ruimte voor persoonlijk contact," vertelt Rob. "We zien bij veel accountantskantoren een behoorlijke achterstand in debiteurenbeheer. Als argument horen we vaak dat het niet gepast lijkt om een herinnering uit te sturen als je weet dat een klant er niet goed voor staat. Maar je helpt je klant juist door op tijd de dialoog aan te gaan over niet betaalde facturen. Je voorkomt daarmee vervelende gesprekken over oplopende kosten en krijgt binnen een fatsoenlijke termijn betaald."

LAAGDREMPELIGE MANIER OM HET GESPREK AAN TE GAAN

Robert-Jan vult aan: "Doordat we het debiteurenproces gestructureerd en geautomatiseerd hebben, wordt de factuur voortdurend onder de aandacht gebracht bij de klant en dat brengt vanzelf de betaling of de dialoog op gang. We bieden ze via het systeem een laagdrempelige manier om te betalen of vragen te stellen over de verstuurde factuur of herinnering en, als het nodig is, om direct een betalingsregeling te treffen. Op een passende manier dwingen we onze klanten om zelf in actie te komen in plaats van te wachten op dat ene telefoontje. Dat volgt pas nadat de tweede aanmaning is verstuurd. Onze office manager kan op basis van de data in het systeem het gesprek voeren. Het blijft persoonlijk maar er komt geen relatie manager meer aan te pas. We zien in één oogopslag wat het openstaande saldo is, in welke fase van het facturatieproces een klant zich begeeft en welke facturen actie vereisen."

WE WORDEN SNELLER BETAALD

Robert-Jan vervolgt: "Grote winst is dat we nu veel sneller worden betaald. Wij sturen onze facturen en herinneringen altijd geautomatiseerd uit, dus wanneer de onderliggende data aangeeft dat het daar tijd voor is. Klanten weten dit en ook welke actie er van hun wordt verwacht. We zien dat hierdoor het betaalgedrag verbetert. Wat helemaal helpt is dat in die mails een iDeal link zit waarmee de factuur direct kan worden voldaan. We konden het ons eerst niet voorstellen, maar 30-40% van onze klanten maakt hier gebruik van." Het op het juiste moment versturen van de factuur draagt volgens Rob ook bij aan beter betaalgedrag. "Het verzendmoment moet zo dicht mogelijk volgen op het moment van de dienstverlening. Dan weten mensen nog hoe tevreden ze waren met de samenwerking. Maar er zit vaak te veel tijd tussen deze twee momenten waardoor er minder graag betaald wordt. Dan krijg je reacties als 'Waar ging dat ook alweer over' en 'Wat heb ik er eigenlijk aan gehad'. Om optimaal te kunnen profiteren van de workflows van Payt moet je zelf op tijd factureren. Daarna maken we het je zo makkelijk mogelijk. Wij bieden een koppeling met verschillende boekhoudpakketten om direct na verzending de status van de facturatie te kunnen volgen. Herinneringen worden automatisch verzonden en we bieden ook een automatische incassofunctionaliteit."

En hoe reageerden de klanten van Smit & De Wolf? "We zijn geen klanten verloren," vertelt Robert-Jan. "Eigenlijk accepteerden ze onze nieuwe werkwijze direct. Het helpt dat we onze klanten van tevoren hebben geïnformeerd over de aanstaande veranderingen en duidelijk hebben gemaakt welke voordelen er voor hen bij komen kijken. We hebben 70% van de achterstand in no time weten weg te werken en nu hebben we geen verouderde posten meer."

**Robert-Jan Peeters (Smit & De Wolf),
Rob Rustenburg (Payt)**

