

## 4 gedragstips om debiteuren aan te zetten tot actie

08-1-2021

U wilt uw debiteurenbeheer zo sterk en effectief mogelijk inrichten. Dit is nodig om uw cashflow te bewaken en op die manier de financiële gezondheid van uw onderneming te waarborgen. Om een sterk debiteurenbeheer in te kunnen richten is het belangrijk om te weten wanneer en waarom debiteuren snel betalen of juist helemaal niet betalen.

U heeft een goed inzicht nodig in wat uw debiteuren stimuleert of juist blokkeert om de factuur te betalen. Hierbij komt het allemaal neer op het gedrag van een persoon rondom de betaling. Er zijn hier zijn meerdere soorten gedrag in te onderscheiden én u kunt dit ook beïnvloeden op een positieve manier. In dit artikel vertellen wij u hier graag meer over.

### Inspelen op gemak van betaling

Wat we heel sterk zien in het gedrag van debiteuren is dat zij sneller bereid zijn om een factuur tijdig te voldoen wanneer het betalen zelf makkelijk wordt gemaakt. Een factuur die voorzien is van een betaallink (vaak iDeal) zal in de regel sneller worden betaald dan een factuur met enkel de gegevens voor het voldoen van de betaling via een overboeking.

De debiteur moet dan alle gegevens zelf nog invoeren om de betaling te kunnen verrichten. Vaak staan de betaalgegevens ook in een heel klein lettertype onderaan in de handtekening. Dit alles kost meer tijd dan wanneer de debiteur via een betaallink direct kan betalen vanuit de eigen bankomgeving. Ga dus aan de slag met oplossingen als iDeal en Tikkie.

### De persoonlijke aanpak

Veel bedrijven blijven 'steken' bij de digitale wegen richting de klant als het gaat om het versturen van herinneringen. Wanneer we kijken naar het gedrag van debiteuren, dan zien we dat zij sneller geneigd zijn om een factuur te voldoen wanneer zij een bepaalde connectie ervaren met het bedrijf. Als er sprake is van een 'band', dan wordt het gevoel

over de betalingsverplichting sterker. Het is dus goed om niet te blijven mailen met betalingsherinneringen, maar om gewoon eens de telefoon op te pakken om persoonlijk contact te leggen. Denkt u dat dit niet gaat werken? Ga eens 100 debiteuren bellen en analyseer het resultaat.

## Gebruik geen moeilijke taal

We kennen ze eigenlijk allemaal wel. De brieven die voornamelijk bestaan uit onbegrijpelijke juridische taal. Natuurlijk, de ene persoon begrijpt er net iets meer van dan de ander. Dit is precies waar we naartoe willen, want de 'zin' om iets te betalen verdwijnt volledig als iemand geen idee heeft waar het over gaat.

*“In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven.”*

Tegenwoordig hoeven zinnen allemaal niet zo moeilijk. Een makkelijke, goed te begrijpen en relatief korte tekst wordt veel beter gewaardeerd door de debiteur. Zorg er daarom voor dat facturen gewoon de juiste informatie bevatten en dat de hele tekst begrijpelijk is voor iedereen.

## De juiste sfeer creëren

Tot slot is het heel belangrijk om de juiste sfeer te creëren met de factuur. Hiermee bedoelen we vooral dat het heel belangrijk is om te voorkomen dat een factuur bedreigend overkomt. Let dus op de vormgeving, kleurgebruik en lettertype. Wanneer een factuur gevoelens van stress of angst oproept, dan verkleint u de kans dat de factuur betaald wordt. Houd daarom een vriendelijke toon aan en bied, indien mogelijk, zo veel mogelijk de helpende hand. Maak duidelijk dat het uw doel is om een oplossing te vinden die voor beide partijen werkt bij een tweede of derde herinnering.

## Factuur toch onbetaald

Het is helaas niet altijd te voorkomen dat factuurbetalingen toch uitblijven. Het is dan belangrijk om tijdig actie te ondernemen, zodat u de kans vergroot dat u de factuur toch nog binnen redelijke tijd betaald krijgt. Dit draagt bij aan de financiële gezondheid van uw bedrijf. Heeft u te maken met klanten die niet betalen? Het team van Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht is u graag van dienst. Neem gerust vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of advies.

