

# Veelgemaakte fouten bij incasso KPI's

18-2-2022

Als finance- & creditprofessional bent u dagelijks bezig met de liquiditeit van de organisatie. Komen betalingen op tijd binnen en loopt de DSO-ratio niet teveel op. Om goed te kunnen sturen, monitoren en rapporteren zijn KPI's, ook wel Kritieke Prestatie Indicatoren, bij incasso noodzakelijk. Wij zien echter in de praktijk vaak dat deze KPI's er niet zijn bij het MKB of dat de verkeerde zijn gekozen. In dit artikel leest u de 5 meest gemaakte fouten bij incasso KPI's.

Het hebben van KPI's is belangrijk voor de groei en ontwikkeling van een bedrijf. Ze helpen om de prestaties van een bedrijf te analyseren, waaruit mogelijkheden ontstaan om verder te optimaliseren. Op deze manier leiden de KPI's tot een duurzame groei. Toch blijft dit succes ook wel eens uit, en dat heeft alles te maken met de veel gemaakte fouten bij incasso KPI's.

## 1. Onvoldoende communiceren van de juiste KPI's

Over het algemeen komen de KPI's van 'bovenaf' uit een organisatie, waarna deze op onvoldoende wijze worden gecommuniceerd naar de medewerkers op de werkvloer. Hierdoor gaat het vaak om algemene KPI's, die zeker niet voor elke afdeling even relevant zijn. Er is vaak geen samenhang en niet iedereen voelt het gezamenlijke belang. Voor diverse functies en verschillende teams zijn ook andere KPI's nodig. Wanneer er onvoldoende naar de werkvloer wordt vertaald, dan wordt er geen effectieve KPI-structuur gerealiseerd.

## 2. KPI's verbinden aan de agenda

Het gebeurt vaak dat KPI's aan de agenda, aan de control cyclus of aan de planning cyclus worden verbonden. Vervolgens wordt de verantwoording in handen van één persoon gelegd, waarna er totaal niet meer wordt bijgestuurd. In veel gevallen resulteert dit in fouten, onder meer bij overdrachtsmomenten. Misorganisatie is meer dan eens te vinden in de overdrachtsmomenten. Het is in de praktijk beter om incasso KPI's te

baseren op klantketens in plaats van op planningen of andere interne cyclussen.

### 3. Een overdaad aan incasso KPI's instellen

KPI's zijn er om te helpen, om te ondersteunen en vooral om groei en ontwikkeling te stimuleren. Dit betekent zeker niet dat we uit moeten komen op het idee van 'hoe meer, hoe beter', want hier gaat het juist vaak mis. Wanneer er een overdaad aan incasso KPI's wordt ingesteld, dan raakt het overzicht kwijt. Er ontstaat een teveel aan informatie en zaken worden verwarrend. De focus, die juist hard nodig is, verdwijnt.

### 4. Onderlinge verhoudingen achterwege laten

U kunt KPI's samenvakken voor een totaaloverzicht, maar dit kost wel tijd en inzet. Het is de moeite waard, want één van de meest gemaakte fouten is wel dat er veel informatie verloren gaat door het niet koppelen van diverse KPI's. Als niet duidelijk is hoe de vastgestelde KPI's zich tot elkaar verhouden, dan blijven rapporten onvolledig en daarmee ook niet volledig betrouwbaar als basis voor toekomstige activiteiten.

### 5. De incasso KPI's volledig gescheiden houden

Het kan interessant lijken om incasso KPI's volledig van elkaar gescheiden te houden, om deze in aparte vergaderingen door te nemen en elkaar niet te laten overlappen. Hierdoor wordt er een persoon of team gekoppeld aan een enkele KPI en dit brengt uiteindelijk problemen mee op het vlak van verantwoordelijkheid. Ieder individu of elk team houdt zich uitsluitend met de 'eigen' incasso KPI bezig en trekt de handen af van de andere KPI's. Dit zorgt er enkel voor dat iedereen de behoefte voelt om de eigen KPI te verdedigen, waardoor de focus niet ligt op de zaken waar de focus wel op zou moeten liggen.

## Zorg voor de juiste incasso KPI's

Het is goed om eens opnieuw te analyseren en te kijken welke KPI's aandacht verdienen in uw organisatie. Zaken veranderen, waardoor het verstandig is om de aanpak met regelmaat even onder de loep te nemen en bij te schaven waar nodig. Dit voorkomt zeker niet dat u te maken krijgt met klanten die niet betalen, maar het verkleint het risico wel aanzienlijk.

Wilt u uw debiteurenbeheer uit handen geven aan een externe partij? Dan kunt u vrijblijvend contact opnemen met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht. Wij koppelen ons incassosysteem graag aan uw systeem om zo optimaal te kunnen werken.

