

Weet u eigenlijk wel met wie u zaken doet?

Over het beperken van financiële risico's bij het aangaan, onderhouden en afwickelen van zakelijke relaties.

Nick Bousie

Drs. Robin Bodaan

Raimond Honig CT

Eerste druk: juni 2012

Opmaak: Grapefish, Voorschoten, www.grapefish.nl

Druk: PrintForce Alphen a/d Rijn

Foto's auteurs: Fero Studio Rijswijk

Foto voorzijde: Can Stock Photo Inc. Halifax Canada

© Tekst Nick Bousie, Robin Bodaan en Raimond Honig

This edition © 2012 by CMI Books The Netherlands

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photo print, microfilm or any other means without prior written permission from the publisher.

Ondanks al de aan de samenstelling van de tekst bestede zorg, kan noch de auteur noch de uitgever aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

ISBN 978-90-71501-54-8

www.cmibooks.nl

INHOUD

Inleiding	5
Leeswijzer	7
1. Hoe is de (ruil)handel ontstaan en welke rol speelt geld daarin?	9
2. Credit management en handelsinformatie	15
3. Waarom hebben we handelsinformatie nodig?	25
4. Kredietinformatie	31
4.1 Wat zegt een jaarrekening wel en wat niet?	41
4.2 Rechtsvormen nader besproken	53
5. Verhaalsinformatie	61
5.1 Wat als je debiteur verdwenen is?	73
6. De Wet bescherming persoonsgegevens en heeft u zelf enig idee waar u geregistreerd bent?	83
7. Voorkomen is beter dan genezen	95
8. De toekomst van de handelsinformatie	103
Nawoord	111
Bijlagen	113
Begrippenlijst	125
Bronnen	147
Over de auteurs	153

INLEIDING

‘Zullen we hier samen eens een boek over schrijven?’, vroeg ik op een avond aan mijn voormalig compagnon Nick Bousie nadat we hadden gediscussieerd over de risico’s bij het aangaan van zakelijke relaties. Wanneer lever je nu wel aan een klant en wanneer niet? We zaten heerlijk op het terras aan de rand van het zwembad onder de Spaanse zon, toen ik het idee opperde voor het schrijven van een boek. Het was zomer 2007 en van een crisis was toen nog helemaal geen sprake. Sterker nog, er zou nog een heel goed jaar aankomen. Waarom kom je dan toch op het idee om over dit onderwerp een boek te gaan schrijven? Ik denk, dat wanneer je werkzaam bent of bent geweest in de handelsinformatie en/of incasso-brancher er een gezonde achterdocht in je systeem is ontstaan, waardoor je over allerlei zaken vragen stelt. Doorgaans aan jezelf, maar vaak ook aan anderen. Daarnaast zie je dat wanneer er een hoogconjunctuur heerst, er zakelijk gezien makkelijker risico’s genomen worden dan wanneer er sprake is van een laagconjunctuur.

We stelden samen een inhoudsopgave op en daarna werd het stil... Werk, privé en studie zorgden ervoor dat ons idee op de achtergrond raakte en dat er geen echte start gemaakt werd met het boek dat u nu in handen heeft.

Medio november 2011 zat ik met Robin Bodaan een avondje heerlijk te bomen over de toekomst van het vakgebied credit management en de wijze waarop IT hier veranderingen in aan heeft gebracht. Ik kende Robin jarenlang als geduchte concurrent in de handelsinformatiebranche. Hij startte in 1992 samen met een compagnon EDR Credit Services, een handelsinformatiebureau, onder andere gespecialiseerd binnen de incasso- en deurwaardersmarkt en ik volgde in 1996 samen met twee compagnons met Smit & Honig Research BV. Alle drie zijn we ooit begonnen, bij het in Leidschendam gevestigde handelsinformatiebureau, Business Control Services BV. Bijzonder om te zien dat we ooit in dezelfde (leer)school zijn begonnen en nu, bijna twintig jaar na dato, gezamenlijk een boek hebben geschreven over een onderwerp dat ons het grootste gedeelte van ons werkzame leven heeft beziggehouden: ‘Weet u wel met wie u zaken doet?’.

We zijn vanaf december 2011 voortvarend aan de slag gegaan. Na de verdeling van de hoofdstukken hebben we steeds onderling de geschreven

teksten gelezen, waar nodig van commentaar voorzien en/of aangevuld. Het is prachtig om dit proces gezamenlijk door te maken en het, zonder last te hebben van enig ego of concurrentiegevoel, te kunnen hebben over dit mooie vakgebied. Het gebied waarin we denken specialist te zijn en toch nog steeds veel (vooral van elkaar) te kunnen leren. We hebben onszelf continu deadlines opgelegd om ervoor te zorgen dat we voor de zomer van 2012 ons boek klaar zouden hebben. En zoals u ziet, is dat gelukt.

We hebben voor dit boek geput uit een flink aantal bronnen en hebben eveneens veelvuldig gebruik gemaakt van het internet. Omwille van de leesbaarheid hebben we ervoor gekozen geen voetnoten te gebruiken. De gebruikte bronnen staan vermeld in de bronnenlijst achterin dit boek en verwijzen per hoofdstuk naar de gebruikte bronnen. We hebben dan ook zeer veel aandacht besteed aan en de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht bij het opstellen van de bronvermelding, maar het is natuurlijk niet uit te sluiten dat een bron niet (correct) vermeld is. Op voorhand bieden wij daarvoor onze excuses aan en vragen u ons attent te maken op een eventuele omissie, waarbij we er zorg voor zullen dragen dat deze bij een volgende druk wordt aangepast.

We hopen dat we op een voor een ieder leesbare en bruikbare manier onze ervaring en kennis met u kunnen delen en wensen u net zoveel inspiratie toe als het schrijven van dit boek ons heeft opgeleverd. Rest ons u te vragen, wanneer u zich daartoe geroepen voelt, ons te voorzien van feedback op de inhoud van dit boek en natuurlijk, het belangrijkste: ontzettend veel leer- en leesplezier!

Hartelijke groet,

Nick Bousie
Robin Bodaan
Raimond Honig

info@cmibooks.nl

LEESWIJZER

We hebben als auteurs getracht een overzichtelijk en helder boek te schrijven over de risico's die je kunt tegenkomen bij het aangaan, onderhouden en afwickelen van zakelijke relaties. Om het boek een kop en een staart te geven, hebben we gekozen voor een inleiding over het ontstaan van de handel en de rol van geld daarin. Aansluitend hebben we de juiste context willen schetsen van de rol van handelsinformatie binnen het totale credit management proces: van accepteren tot en met incasseren.

Omdat niet iedereen bekend is met handelsinformatie, hebben we vervolgens in hoofdstuk 3 redenen aangedragen die de voordelen van gedegen kennis vooraf onderstrepen. Van hieruit hebben we het onderscheid gemaakt tussen de verschillende soorten informatiebureaus en de twee voornaamste soorten van informatie: kredietinformatie (hoofdstuk 4) en verhaalsinformatie (hoofdstuk 5).

Omdat het steeds vaker voorkomt dat debiteuren verdwijnen, hebben we ervoor gekozen hier een paragraaf aan te wijden (hoofdstuk 5.1).

In hoofdstuk 6 gaan we nader in op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). In hoofdstuk 7 wordt dieper ingegaan op het onderwerp 'Voorkomen is beter dan genezen', waarbij we een aantal tips geven om wanbetaling te voorkomen.

We sluiten af met onze 'visie' op hoe handelsinformatie zich in de toekomst mogelijkwijs zal gaan ontwikkelen.

Wij wensen u nogmaals veel leesplezier!

1. HOE IS DE (RUIL)HANDEL ONTSTAAN EN WELKE ROL SPEELT GELD DAARIN?

Omstreeks de tiende eeuw was de Europese handel, als gevolg van zogenaamde barbaarse invallen en het feodale stelsel, bijna opgehouden te bestaan. Met het achteruitgaan van de handel was men de handelsroutes gaan verwaarlozen met als gevolg dat veel steden die voor hun bestaan van deze handelsroutes afhankelijk waren, weg begonnen te kwijnen. Maar tussen 1000 en 1400, kwam door een aantal factoren een einde aan deze economische stilstand. Vanaf de 11de eeuw kwamen er belangrijke ontwikkelingen in de economie op gang. Sommige steden werden welvarend dankzij de ontwikkeling van gespecialiseerde industrieën. Een goed voorbeeld hiervan is de wolindustrie in Vlaanderen. Italiaanse steden, zoals Venetië en Genua, waren centra van de internationale handel. Een van de beroemdste Venetiaanse kooplieden is Marco Polo (1254-1324), die in het oosten reisde.

Er waren ook steden die hun welvaart aan de godsdiensten te danken hadden. Een stad met de graftombe van een beroemde heilige trok vaak veel pelgrims aan. Tussen de 11de en de 13de eeuw was er een enorme bevolkingsaan groei. Hierdoor kon men met alleen landbouw niet alle monden voeden. De mensen gingen, als logisch gevolg hiervan, op zoek naar andere mogelijkheden. Ze begonnen goederen te verhandelen. Ze kozen als markt-, laad- en stapelplaats locaties die geografisch gezien heel gunstig gelegen waren. Zo letten men onder meer op de aanwezigheid van waterbronnen en natuurlijke havens, maar ook op de veiligheid. Er was dus meestal ook een burcht of abdij in de buurt. De handelaren lokten handwerkers met zich mee, want ze hadden mensen nodig die hen van goederen, voertuigen, eten en dergelijke konden voorzien, maar ook mensen die hielpen met het stapelen van goederen. Er ontstonden dus echte handelsstichtingen die uitgroeiden tot marktcentra. Er werden handelsgoederen verkocht op de talrijke pleinen en markten van de stad of in overdekte verkoophuizen of hallen. Ook verkochten de ambachtslieden hun koopwaar in de kleine winkeltjes onder hun huizen. Bij de ambachtslieden vond de productie en de verkoop van de goederen in dezelfde ruimte plaats. Dit had enkele voordelen, want er bestond nog geen elektriciteit en kaarsen waren erg duur.

Geld

'Money makes the world go round', een van de beroemdste zinnen uit het liedje 'Money, Money', uit de musical Cabaret. Je kunt over geld denken wat je wilt, maar het heeft een enorm belangrijke rol gespeeld in de manier waarop de mens de wereld heeft georganiseerd en dat doet het eigenlijk nog steeds. Geld maakte het ontstaan van stedelijke culturen mogelijk en creëerde onderscheid tussen boeren, ambachtslui, bestuurders en militairen.

Geld zorgde er onder andere voor dat onze horizon breder werd dan de plek waar we toevallig geboren werden. Geld is dus belangrijk, zeker in het huidige bestaande handelsverkeer. De geldbehoefte is er ook voor bedrijven: om te kunnen overleven, investeren, groeien en innoveren. Maar wat is geld nu eigenlijk? Historisch gezien kan geld van alles zijn, als het maar algemeen geaccepteerd wordt als betaalmiddel en als reken-eenheid kan dienen voor het bijhouden van schulden en tegoeden. In de lange geschiedenis van de mensheid hebben allerlei zaken de status van geld gehad: cowrie schelpen, walvistanen, eieren, veren, ivoor, jade, rijst, zout en wodka, om er zo maar een paar te noemen.

Voordat geld zijn intrede deed, moest de mens het stellen met ruilhandel. Dit was vaak erg onhandig, zeker bij producten die snel konden bederven. In die tijd waren er immers nog geen koelcellen. Geld was niet alleen nuttig om op een wat vloeiender manier schaarse goederen van hand tot hand te laten gaan, maar ook om conflicten te kunnen oplossen. Van oudsher was er het principe 'oog om oog, tand om tand'. Dit nodigde uit tot herhaaldelijk bloedvergieten, dus was het wenselijk dat de mens op een andere manier (lees: beschaafder) een oplossing vond voor het oplossen van conflicten. Het betalen van een geldbedrag ter compensatie van een begane misdaad was een vreedzamere en daardoor aantrekkelijkere oplossing. Het Engelse woord 'pay' is afgeleid van het Latijnse woord 'pacare', wat pacificeren of vrede sluiten betekent.



De geschiedenis van onze gulden loopt terug tot het midden van de 13e eeuw, toen in Florence een gouden muntstuk werd geslagen, de 'fiorino d'oro' (betekent gouden bloem) met daaronder de aanduiding 'Florentina'. Onze afkorting voor gulden, fl, herinnert daaraan. In 1543 liet Karel V de

eerste zilveren guldens slaan, die een waarde hadden van 20 stuivers, de toenmalige rekeneenheid (een indeling die bijna 500 jaar ongewijzigd blijft). De beslissing van Karel V in 1526 verhief de gulden, als rekenmunt in de Nederlanden, boven andere munten. Maar in het betalingsverkeer bleven allerlei andere munten gewoon functioneren naast de gulden. Hun betekenis als ruilmiddel was door Karels beslissing niet aangetast, dus zij kwamen onverminderd in aanmerking voor het doen van betalingen.

Naarmate de internationale handel zich in de 16de en de 17de eeuw verder ontwikkelde, kwamen zelfs steeds meer buitenlandse munten in steeds grotere variatie in de grote handelssteden van de Republiek in het verkeer. Om de weg te kunnen vinden in het toenmalige doolhof van munten, waren bij personen die beroepshalve veel met geld te maken hadden, zoals wisselaars en bankiers, dan ook boekjes in omloop die in beeld, woord en getal honderden gouden en zilveren munten beschreven en waardeerden.

De Gouden Eeuw vond ruwweg plaats van ongeveer het jaar 1600 tot het jaar 1700. Deze periode omvatte zo ongeveer de hele 17de eeuw. Men noemt een tijdperk zo als het heel goed gaat met bijvoorbeeld de economie van een bepaald land, in dit geval was dat Nederland, maar het ging ook op andere gebieden heel voortvarend, zoals de literatuur en de wetenschap. In diezelfde periode kwam namelijk ook de Renaissance tot bloei. Deze periode hangt nauw samen met de Gouden Eeuw.

Nederland had tijdens de Gouden Eeuw een andere naam, namelijk de Republiek der Verenigde Nederlanden. Deze republiek vloeide voort uit de Unie van Utrecht, die bestond uit de volgende zeven provincies: Holland, Zeeland, Utrecht, Gelderland, Overijssel, Groningen en Friesland. De unie van Utrecht werd gesticht in 1579 en in 1648 kwam de Republiek daar uit voort.

Ten tijde van de Gouden Eeuw is Nederland als land sterk gegroeid. Amsterdam werd een belangrijke stad voor de wereldhandel. En de grootste steden in de republiek der Verenigde Nederlanden werden veel groter, zoals: Rotterdam, Den Haag, Utrecht etc.

Voor aanvang van de Gouden Eeuw telde Nederland nog niet mee in de wereldhandel. Maar na een tijdperk van enorme vooruitgang in cultureel, wetenschappelijk en economisch opzicht, onderging de Verenigde Republiek der Nederlanden een omwenteling. Na afloop van dit tijdperk had het land inmiddels een machtige positie verworven in de wereldhandel, op cultureel, economisch gebied en op het gebied van natuur-

kunde, scheikunde, biologie en astronomie. Dus op wetenschappelijk vlak was Nederland erg sterk vooruitgegaan.

In ons land werden allerlei belangrijke uitvindingen en ontdekkingen gedaan tijdens de Gouden Eeuw. Mede door de ontstane welvaart konden wetenschappers ook steeds betere middelen gebruiken om onderzoek te doen naar allerlei verschijnselen, zoals: bacteriën, virussen en verschillende soorten ziektes. En omdat er nu meer geld beschikbaar was, werden er ook meer uitvindingen gedaan. Deze uitvindingen waren heel belangrijk voor het verdere verloop van de Nederlandse geschiedenis.

Voor de Gouden Eeuw was de levensstandaard beduidend lager. Veel mensen uit de onderste lagen van de samenleving, de arbeiders en de boeren, leidden een zeer armoedig bestaan. En doordat Nederland zich van een onbeduidend land tot een belangrijke schakel in de internationale handel ontwikkelde, ontstond er meer welvaart. Hierdoor steeg de levensstandaard. Het was een zeer belangrijke periode in onze vaderlandse geschiedenis. Deze eeuw heeft het verdere verloop van de Nederlandse geschiedenis in grote lijnen bepaald. Na afloop van deze periode brak er een tijd van grote weelde aan. En ook vandaag de dag is dat nog steeds te merken in Nederland. Het is een welvarend land geworden en de levensstandaard ligt tegenwoordig heel hoog.

De gulden is bijna 500 jaar lang een wettig betaalmiddel in Nederland geweest. De allerlaatste Nederlandse gulden werd in 2001 geslagen. Op 1 januari 2002 is Nederland overgegaan op de euro als wettig betaalmiddel. Er zijn op dat moment elf Europese landen die, net als Nederland, ook op de euro overgaan. In Duitsland, Ierland, Nederland, Frankrijk, Luxemburg, Oostenrijk, Portugal, België, Italië, Finland, Griekenland en Spanje heeft de euro de nationale munt vervangen. Veel andere landen hebben na 2002 dit voorbeeld gevolgd. Om ieder land toch nog een soort nationale munt te geven, is de achterkant van de munten per land verschillend. Nederland heeft ervoor gekozen om de traditie van de Romeinen en de grote Karels uit zijn geschiedenis voort te zetten en een afdruk van het hoofd van de koningin op de munt te zetten.

Resumé

Alle goede intenties van de initiatiefnemers van de euro ten spijt, zien we in het eerste en tweede kwartaal van 2012 (dit zijn de maanden dat volop aan de inhoud van dit boek is gewerkt) dat de euro onder druk staat. Er wordt medio mei 2012 druk gespeculeerd over een mogelijk Grieks vertrek uit de eurozone en er zijn nog een aantal Zuid-Europese landen waar de

economische situatie niet rooskleurig is. De onzekerheid neemt hierdoor toe, wat des te meer reden is voor bedrijven en allerlei instanties om hun financiële huishouding op orde te krijgen. Credit management is een uitstekend instrument dat hiervoor (mede) kan zorg dragen en dat onlosmakelijk verbonden is met handelsinformatie die aangewend kan worden om kredietrisico's te reduceren en te managen, met als ultieme doel de onzekerheid zoveel mogelijk weg te nemen.

The art is not in making money, but in keeping it.

Proverb quotes

BEGRIPPENLIJST

<i>Aandelen</i>	Een nv of bv kan aandelen uitgeven. De koper verschaft de vennootschap kapitaal en zichzelf een eigendomsbewijs in de vennootschap. Indien er winst wordt gemaakt, zal de aandeelhouder daar een deel van uitgekeerd krijgen (dividend). Indien er verlies wordt geleden, loopt de aandeelhouder het risico zijn investering te verliezen.
<i>Aandeelhouder</i>	Dit kan een natuurlijk persoon, maar ook een rechtspersoon zijn. Indien een aandeelhouder veel aandelen in een vennootschap heeft, wordt deze ook wel grootaandeelhouder genoemd.
<i>Aanmaning</i>	Aansporing om (voor een bepaalde datum) te voldoen aan een financiële verplichting.
<i>Aansprakelijkheid</i>	Juridische verantwoordelijkheid voor de gevolgen van eigen of andermans handelen of nalaten, of op grond van het risico dat men schept.
<i>Achtergestelde lening</i>	Dit type lening 'staat achter' ten opzichte van leningen van andere schuldeiseres. Dit houdt in dat de schuldeiser die een dergelijke lening verstrekke, in geval van faillissement of liquidatie, pas betaald wordt als de overige schuldeisers zijn voldaan.
<i>Activa</i>	Het totaal van de baten van de boedel, dat wil zeggen: roerende zaken en onroerende zaken; zaken van waarde en uitstaande vorderingen; opgenomen op de balans.
<i>Advocaat</i>	Jurist die zich in een zelfstandige werkring bezighoudt met het verlenen van rechtshulp en als zodanig is ingeschreven bij de Arrondissementsrechtbank.
<i>Afschrijvingen</i>	De kosten van kapitaalgoederen worden verdeeld over een aantal jaren, waarover het bedrijfsmiddel wordt verbruikt. Elk jaar kan een deel van die kosten worden afgetrokken van de opbrengsten van de onderneming.
<i>Akte</i>	Geschrift dat bestemd is om als bewijs te dienen.

<i>Algemene voorwaarden</i>	Bedingen die leveranciers hanteren voor alle overeenkomsten met hun afnemers. Het bevat de algemeen geldende bedingen, doch de bedingen die de kern van de prestatie of dienst weergeven, worden niet in de algemene voorwaarden opgenomen.
<i>Algemene wet gelijke behandeling (Awgb)</i>	De Algemene wet gelijke is behandeling een Nederlandse wet, de wet is op 1 september 1994 in werking getreden. De Awgb is een nadere uitwerking van Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet, luidende allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
<i>Armoedegrens</i>	Sociaal minimum. Indien iemand een zodanig laag inkomen heeft, dat van armoede gesproken kan worden.
<i>Arrondissement</i>	Het gebied dat tot het ressort van de arrondissementsrechtbank behoort. Nederland telt negentien arrondissementen.
<i>Balans</i>	Overzicht van bezittingen en vorderingen en vermogen en schulden (activa en passiva).
<i>Bankgarantie</i>	Verklaring van een bank dat haar cliënt zijn of haar verplichtingen jegens een derde zal nakomen. De garantie houdt in dat de bank zich verplicht tot het betalen van het gearandeerde bedrag, indien de cliënt in gebreke blijft.
<i>Baten-/lastenanalyse</i>	Het wegen van opbrengsten en uitgaven om tot een oordeel met betrekking tot winstmogelijkheden te komen.
<i>Beding</i>	Bepaling, voorwaarde in een overeenkomst.
<i>Bedrijfsinformatiebureau</i>	Een bedrijf dat zich bezighoudt met en bureau gespecialiseerd is in het onderzoeken en verstrekken van bedrijfsinformatie.
<i>Bedrijfsresultaat</i>	Het verschil tussen de omzet en de kosten die nodig zijn om die omzet te halen.

BRONNEN

Dit boek is voortgekomen uit de ervaring en kennis die de auteurs, werkzaam in de credit management branche, in de afgelopen jaren (samen ruim 60 jaar) hebben opgedaan. Daarnaast is geput uit diverse boeken, artikelen, publicaties, rapporten en niet te vergeten het wereldwijde internet. Hieronder treft u de geraadpleegde bronnen aan die wij per hoofdstuk hebben gerangschikt.

Hoofdstuk 1

- ✓ <http://kunst-en-cultuur.infonu.nl/geschiedenis/41772-de-late-middeleeuwen-opkomst-handel-en-steden.html>, 22 april 2012, 21:43
- ✓ Prof. dr. Cornelisse, P.A., http://www.eur.nl/eur/universitaire_plechtigeden/diesnatalis/2000/programma/gulden, 22 april 2012, 22:14
- ✓ http://nl.Wikipedia.org/wiki/Geschiedenis_van_de_Nederlandse_gulden, 22 april 2012, 22:20
- ✓ <http://www.scholieren.com/werkstukken/11176>, 22 april 2012, 22:27
- ✓ <http://financieel.infonu.nl/geld/34629-de-geschiedenis-van-muntgeld-de-allerlaatste-gulden.html>, 22 april 2012, 22:42
- ✓ <http://artikelplaats.nl/geld/overig-geld/hoe-zijn-geld-en-banken-in-de-oudheid-ontstaan>, 14 februari 2012, 13.53
- ✓ Bakas, A., Dusseldorp, A. van en Peverelli, R., 'The Future of Finance', *Scriptum*, 2008, p. 25 t/m 29
- ✓ Emden, Mr. E.L.A. van, 'Een Bankopname', *Kluwer/NIBE*, 1985, p. 9 t/m 13

Hoofdstuk 2

- ✓ <http://www.w8.nl/socecon.htm>, 19 januari 2012, 10:25
- ✓ Honig, R., Jacobs, E., 'Credit Management, een vak of een mythe?', *CMI Books*, 2e druk 2010, p. 9 t/m 16
- ✓ Honig, R. 'Strategisch Werkkapitaal', *CMI Books*, 1e druk 2012, p. 1 t/m 50
- ✓ Debets, J.H., Diele, O., 'Credit Management, Rendement op geïnvesteerd kapitaal' Reeks Controlling in de praktijk, *Kluwer Bedrijfsinformatie*, 1997, p. 7 t/m 66
- ✓ Wiedenbrugge, M., 'Kredietwaardigheid bepaling bij kleine en startende ondernemingen', *Finance & Control 2010 2* (febr.), p. 17 t/m 21
- ✓ Theunissen, L., 'Een goede klant is de klant die betaalt', *Tijdschrift Controlling 2006 3* (mrt.), p. 16 t/m 19

Hoofdstuk 3

- ✓ <http://blog.youngworks.nl/facts/waarom-mensen-online-informatie-delen>, 19 maart 2012, 08:14
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Informatie>, 20 maart 2012, 08:54
- ✓ <http://www.technopartner.nl/begrippen>, 21 maart 2012, 16:22
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Handelsinformatiebureau>, 21 maart 2012, 17:05

Hoofdstuk 4

- ✓ <http://nikkinikster.files.wordpress.com/2010/08/misdaad-nr-152011.pdf>, 11 april 2012, 03:12
- ✓ Royaards, Drs. O., Marcus, Drs. P.C.G.F., et al., Praktisch Debiteurenbeheer, meetbaar meer, (hoofdstuk: 'Werkwijze handelsinformatiebureau'), 1996

Hoofdstuk 4.2

- ✓ <http://www.kvk.nl>, 16 april 2012, 02.12

Hoofdstuk 5

- ✓ Geerts, Prof. Dr. G., Boon, Drs. T. den., *Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal* 1999, *Van Dale Lexicografie*, 13e druk, 1999
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Wanbetaler>, 1 januari 2012, 14:18
- ✓ <http://www.herincasso.com/in-de-media/10-deurwaarders-aan-de-slag-met-nieuwe-informatiebevoegdheid>, 2 januari 2012, 09:17
- ✓ http://www.nvhinfo.nl/htm/nvh_home.htm 30, 2 januari 2012, 10:19
- ✓ <http://www.edrcreditservices.nl>, 29 mei 2012, 16:38

Hoofdstuk 5.1

- ✓ Feijten, P., Visser, P., 'Binnenlandse migratie: verhuismotieven en verhuisafstand', *Bevolkingstrends*, 2e kwartaal 2005.
- ✓ <http://www.herincasso.com/in-de-media/32-verschillen-in-adresgegevens-uwv-en-amsterdam>, 7 januari 2012, 19:24
- ✓ <http://www.herincasso.com/in-de-media/11-zorgverzekeraars-kunnen-erover-meepraten>, 7 januari 2012, 20:21
- ✓ <http://www.herincasso.com/in-de-media/33-gemeenten-raken-jaarlijks-65000-mensen-kwijt>, 8 januari 2012, 07:23
- ✓ <http://www.herincasso.com/in-de-media/12-spoekburgers>, 8 januari 2012, 09:12
- ✓ Kroeze, H., Linden, F. van der, Oostrom, L., Sluiter, N., 'Vertrokken onbekend waarheen, Demografische en sociaal-economische kenmerken van personen die bij de gemeente geen aangifte doen van vertrek', *Centraal Bureau voor de Statistiek*, 2011
- ✓ <http://www.nvio.nl>, 8 januari 2012, 09:43
- ✓ <http://www.kvk.nl/over-de-kvk/uw-inschrijving-bij-de-kamer-van-koophandel/een-wijziging-doorgeven/adres-wijzigen>, 28 mei 2012, 22:38

Hoofdstuk 6

- ✓ <http://www.iusmentis.com/maatschappij/privacy/persoonsgegevens>, 12 mei 2012, 08:45
- ✓ <http://www.ivir.nl/publicaties/kabel/informatiebureaus.pdf>, 13 mei 2012, 14:05

- ✓ www.mijnprivacy.nl/Publicaties/Documents/inf_bet_creditscoring.pdf, 13 mei 2012, 15:20
- ✓ www.cbpreweb.nl/downloads_av_sv/av18_sv.pdf, 13 mei 2012, 16:05
- ✓ www.ivir.nl/publicaties/kabel/handelsinformatiebureaus.pdf, 12 mei 2012, 10:10
- ✓ <http://www.sprout.nl/1/52399/home/de-meerwaarde-van-databases-deel-1.html>, 27 april, 2012, 21:05
- ✓ <http://www.privacynieuws.nl/diverse/privacy.html>, 6 mei 2012, 11:20
- ✓ http://nl.Wikipedia.org/wiki/Wet_bescherming_persoonsgegevens, 6 mei 2012, 12:08
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Persoonsgegevens>, 9 mei 2012, 22:25
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Handelsinformatiebureau>, 7 mei 2012, 19:20
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org/wiki/Informatiemaatschappij>, 7 mei 2012, 19:55
- ✓ <http://nos.nl/audio/361553-kohnstamm-wil-meer-bevoegdheden-cpb.html>, 5 mei 2012, 10:10
- ✓ <http://www.bnr.nl/programma/bnrdigitaal/252961-1203/cbp-kan-vele-privacyschendingen-niet-aan>, 5 mei 2012, 10:45
- ✓ <http://www.ad.nl/ad/nl/5597/Economie/article/detail/3217724/2012/03/05/CBP-heeft-te-weinig-mankracht-voor-grootschalig-privacy-onderzoek.dhtml>, 5 mei 2012, 11:24
- ✓ <http://www.cbpreweb.nl>, 5 mei 2012 11:55
- ✓ <http://www.ad.nl/ad/nl/5597/Economie/article/detail/3178382/2012/02/14/CBP-wil-bedrijf-boete-geven-bij-hackincidenten.dhtml>, 5 mei 2012, 12:10
- ✓ <http://www.kvk.nl/over-de-kvk/over-het-handelsregister/wat-staat-er-in-het-handelsregister/handelsregister-en-persoonsgegevens/priv-adressen-in-het-handelsregister>, 12 mei 2012, 13:10
- ✓ <http://www.kvk.nl/over-de-kvk/over-het-handelsregister/wat-staat-er-in-het-handelsregister/handelsregister-en-persoonsgegevens/uw-gegevens-beschikbaar-voor-derden>, 12 mei 2012, 12:30
- ✓ http://www.cbpreweb.nl/Pages/med_20110607_zienswijze_nvh-nvi.aspx, 13 mei 2012, 21:10

Hoofdstuk 7

- ✓ Assen, M. van, Berg, G. van den, Pietersma, P. 'Het Groot Management Modellen Boek', Berenschot, *Academic Service*, p.104 t/m 106
- ✓ Dr. Damme, D.A. van, 'Activity Based Costing', Controlling in de praktijk, *Kluwer*, p.37 t/m 63
- ✓ Honig, R., Jacobs, E. 'Credit Management, een vak of een mythe?', *CMI Books*, 2e druk, 2010, hoofdstuk 8
- ✓ Artikel van internet 'De "grootste bank van Nederland" doet het zonder staatssteun en berekent nooit rente', *Intrum Justitia*, www.intrum.nl

- ✓ Atkinson, A.A, Kaplan, R.S, & Mark Young, S. 'Management Accounting', Pearson Education, 20 jun. 2006, p. 118-119
- ✓ <http://www.controllersmagazine.nl/themas/2338/credit-management/artikelen/2592/ken-uw-kredietrisico-10-signalen-van-betalingsproblemen.html>, 29 april 2012 23:22 (bron: CFO.com)
- ✓ <http://www.financeincorporated.nl/artikel/kosten-van-risico>, 28 april 2012 14.32
- ✓ <http://www.vcmb.nl/mkb-publicaties>, 29 april 2012 10:43

Hoofdstuk 8

- ✓ <http://www.dnb-nederland.nl>, 11 februari 2012, 10:33
- ✓ http://www.dnb-nederland.nl/over-dnb/profiel_historie, 18 mei 2012, 18:46
- ✓ <https://www.graydon.nl>, 11 februari 2012, 10:57
- ✓ <https://www.graydon.nl/nl/over-graydon/geschiedenis>, 18 mei 2012, 18:24
- ✓ <http://www.bargainneering.com/articles/history-of-credit-bureaus-equifax-experian-transunion-innovis.html>, 12 februari 14:13
- ✓ <http://www.cortera.com>, 19 mei 2012, 20:25
- ✓ <http://opencompanies.nl>, 19 mei 2012, 20:54, 28 december 2012, 17:05
- ✓ <http://money.msn.com/credit-rating/6-rules-for-higher-credit-scores-usnews.aspx>, 19 mei 2012, 21:14
- ✓ Lanting, M., 'Connect! De impact van sociale netwerken op organisaties en leiderschap', *Business Contact*, 9e druk, 2010
- ✓ Royaards, Drs. O., Marcus, Drs. P.C.G.F., et al., Praktisch Debiteurenbeheer, meetbaar meer, (hoofdstuk: 'Werkwijze handelsinformatiebureau'), 1996.

Bronnen algemeen:

- ✓ <http://www.encyclo.nl>
- ✓ <http://nl.Wikipedia.org>

Quotes:

- ✓ <http://www.brainyquote.com/quotes>

OVER DE AUTEURS

Nick Bousie



Nick Bousie (1965) is al sinds 1987 werkzaam in de handelsinformatiebranche. Hij startte zijn carrière bij Business Control Services in Leidschendam als informateur. Niet lang daarna groeide hij door naar de functie van manager informatie-afdeling en trad hij toe tot het managementteam. Na negen jaar maakte Nick de overstap naar EDR, waar hij verantwoordelijk werd voor de afdeling Speciale onderzoeken. Midden 1996 startte Nick samen met een compagnon en co-auteur Raimond Honig de onderneming Smit & Honig Research. Momenteel is Nick enig directeur en aandeelhouder van deze onderneming en voorziet hij een selecte groep relaties van specialistische informatie.

Naast het runnen van het handelsinformatiebureau verzorgt Nick sinds 2006 ook trainingen voor het Credit Management Instituut (CMI).

Hij doet dit op basis van zijn zeer ruime ervaring, hij is een doorgewinterd vak-specialist, die in zijn kennisoverdracht als geen ander de juiste vertaalslag vanuit zijn eigen praktijk naar zijn trainingen weet te maken. Materie, voorbeelden en cases over verhaals- en kredietinformaties zijn hem op zijn lijfgeschreven en maken de lessen dan ook uiterst interessant en smeuïg.

Ook heeft Nick diverse nationale als internationale didactische trainingen gevolgd om op een verantwoorde, effectieve en efficiënte manier zijn kennis op cursisten te kunnen overdragen.

Drs. Robin Bodaan



Na zijn studie is Robin Bodaan (1965) korte tijd werkzaam geweest bij het handelsinformatiebureau Business Control Services, dat werd overgenomen door de Amerikaanse branchegenoot Trans Union. Vervolgens besloot hij samen met zijn business partner Richard Verheij een kredietbureau op te zetten. Dit bedrijf werd in 1992 opgericht en handelt onder de naam EDR Credit Services (EDR). EDR heeft zich in beginsel toegespitst op het verzamelen van consumentendata om kredietrisico's te managen en reduceren.

EDR is uitgegroeid tot een volwaardige credit management organisatie. In twee decennia heeft EDR een drietal diensten sterk ontwikkeld, te weten: (Krediet en Verhaal) Informatie, Incasso en Detachering (onder de handelsnaam Humanity). In 2010 heeft DAS een meerderheidsbelang in EDR verworven, Robin is nog steeds actief als directeur. In deze nieuwe structuur gaat EDR zich verder specialiseren om op zeer innovatieve wijze uitbehandelde vorderingen effectief te incasseren (herincasso). Tevens wil EDR de positie van marktleider op het gebied van consumenten data verder verstevigen.

Naast directielid bij EDR Credit Services, is Robin directielid bij EDR Holding. Dit is een participatiemaatschappij die kleine en middelgrote bedrijven verder helpt om groei te realiseren. Robin houdt zich bij EDR Holding primair bezig met marketing, sales en business development. Door de opgedane kennis op het gebied van Informatie Technologie zijn er diverse software gerelateerde bedrijven ondergebracht bij EDR Holding. Enige jaren geleden is het internationaal opererende softwarebedrijf NetEconomy (nu handelend onder de naam Fiserv) succesvol opgericht, uitgebouwd en verkocht.

Raimond Honig CT



Raimond Honig (1971) is oprichter en managing partner van het Credit Management Instituut BV te Zoetermeer. Sinds 2005 leidt hij het CMI samen met zijn levens- en zakenpartner Bionda Honig. Daarnaast vervult hij meerdere directie- en adviesfuncties. Zijn zeer praktische en kritische inslag heeft hem zowel in diverse sales- en marketingfuncties als tijdens zijn periode als interim manager verfrissend en resultaatgericht doen werken.

Raimond Honig heeft zich ontwikkeld tot een eigentijdse visionair op het gebied van gedrag en communicatie. Daarnaast verzorgt hij veel interactieve workshops en (kennis)trainingen op het brede terrein van credit management en incasso. In januari 2005 verscheen zijn eerste boek in co-auteurschap met Els Jacobs. Mei 2006 verscheen zijn tweede boek over credit management met de titel *Credit Management, een vak of een mythe?* In september 2006 verscheen de Engelse vertaling van zijn eerste boek *Incasso, hoe praat ik mijn geld uit zijn zak?*, getiteld *Debt Collection, How do I talk my money out of his pocket?* Zijn laatste boek (november 2007) gaat over persoonlijke effectiviteit met als titel: *Houd ermee op! Over eerlijk communiceren met jezelf en anderen.*

Practicus Raimond Honig roert, raakt en confronteert in zijn workshops en trainingen met de echte vraagstukken van het leven. Hij deed uitgebreide ervaring op in de zakelijke dienstverlening, werkte zich op van verkoopmedewerker tot commercieel directeur en startte in 1993 zijn eigen bedrijf. Na jarenlang leiding te hebben gegeven aan een middelgroot consultancykantoor in credit management is hij het ontwikkelingspad ingeslagen en ziet hij het als zijn missie mensen aan het denken te zetten en in beweging te krijgen. Hij doet dit onder andere middels workshops, presentaties, trainingen, spreekbeurten en persoonlijke coachings-trajecten. Zijn stijl kenmerkt zich door respectvol te confronteren; kortom individuen uit te dagen het optimale uit zichzelf te halen.

Onderstaande uitspraak van Satchel Paige heeft Raimond als zijn levensspreuk geadopteerd: *'Dream like you'll live forever... Love like you've never been hurt... Work like you don't need the money... and dance like nobody's watching.'*