

Credit Management, *een vak of een mythe?*

Over het realiseren van meer rendement met dezelfde omzet, door het optimaliseren van geld- en goederenstromen en het beperken van financiële risico's.

Raimond Honig CT

Els Jacobs

Copyright © 2006 – Raimond Honig en Els Jacobs

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Eerste druk: mei 2006

Tweede druk: januari 2010

Ontwerp en opmaak

Herbie Brender à Brandis, Den Haag

Uitgever

CMI Books

Postbus 759

2700 AT Zoetermeer

telefoon: 079-3439256

fax: 079-5938735

e-mail: info@cmibooks.nl

www.cmibooks.nl

ISBN 90 808695 9 7

INHOUD

Voorwoord	5
Inleiding	7
1 Inleiding Credit Management	9
1.1 Wat is het doel van Credit Management?	9
1.2 Historie van Credit Management	10
2 Invalshoeken van Credit Management	13
2.1 Communicatie	13
2.2 Planning en Control	14
2.3 Administratieve Organisatie	14
2.4 Juridische aspecten	15
2.5 Informatiebeheer	16
3 Communicatie	17
3.1 Effectief communiceren: hoe werkt dat?	17
3.2 De kunst van het vragenstellen	20
3.3 Overleven, verbinding en groeien/leren	29
3.4 Onderhandelen en conflicthantering	33
3.5 Agressiemanagement: instrumenteel of frustratie	38
4 Planning en Control	43
4.1 Inzicht in cijfers	43
4.2 Forecasts	49
4.3 Kostprijsberekeningen	50
4.4 DSO berekeningen	52
5 Administratieve Organisatie	59
5.1 Inrichten van de Credit Management afdeling (structuur)	59
5.2 Plaats in de organisatie	69
5.3 Functies en Personeel	80
5.3.1 Functiebeschrijvingen en Functiescheidingen	80
5.3.2 Competentiemanagement voor Credit Management	88
5.3.3 Werving en Selectie	99
5.3.4 Inhuur van specialisten (detachering en interim)	100
5.4 Opleidingsplan voor de afdeling	101

6	Juridische Aspecten	103
6.1	Juridische dossieropbouw	103
6.2	De juridische status van een relatie	107
6.3	Inleiding in Nederlands Recht	120
6.4	Incasso: minnelijk of juridisch?	124
6.5	Proces- en Executierecht	129
6.6	Verbintenissenrecht	135
6.7	Algemene voorwaarden	139
6.8	Juridische correspondentie	140
7	Informatiebeheer	163
7.1	Welke informatie is noodzakelijk voor een goed inzicht?	163
7.2	Interne rapportages	169
7.3	Externe rapportages	174
7.4	Kredietinformaties	175
7.5	Wat staat er niet in een jaarrekening?	178
7.6	Verhaalsinformaties	182
8	Opstellen van een kredietbeleid	185
8.1	Wat is de visie van de organisatie?	185
8.2	Organisatiebeleid = kredietbeleid	186
8.3	Wat zijn kredietkosten?	188
8.4	Wat kan goed Credit Management een organisatie opleveren?	193
8.5	Factoring	195
8.6	Kredietverzekering	196
9	Credit Management en de toekomst!	199
9.1	Wat gaat er veranderen?	199
9.2	Wat wordt een noodzaak binnen organisaties?	200
	Nawoord	202
	Inspiratiebronnen	203
	Over de auteurs	204
	Verklarende woordenlijst	206

VOORWOORD

In januari 2005 verscheen de uitgave: *Incasso, hoe praat ik mijn geld uit zijn zak?* Al snel ging het boek in herdruk, en na een klein jaar was de derde druk een feit. De auteurs van dit succesvolle, eerste en enige boek in Nederland dat over de ins en outs op het vakgebied van incasso verhaalt, merkten dat er in Nederland een kennelijke behoefte bestaat aan praktijkgerichte handboeken op dit vakgebied. Nader onderzoek wees uit dat het interessegebied van incasserend Nederland veel breder was: men sprak de duidelijke wens uit om ook een dergelijk handboek over Credit Management te hebben.

Na de succesvolle samenwerking van de auteurs Raimond Honig en Els Jacobs werd besloten om binnen ditzelfde concept gezamenlijk een handboek voor de Credit Manager te gaan schrijven. Het resultaat van deze beslissing ligt voor u: 'Credit Management: een vak of een mythe'.

Credit Management heeft de afgelopen jaren in Nederland een enorme groei doorgemaakt. Jaren geleden stonden veel financieel adviseurs, maar vooral ook verkoopmedewerkers sceptisch tegenover de taken binnen het debiteurenbeheer. Daar waar het beheren van de openstaande vorderingen vroeger vaak onder de verantwoordelijkheden van een boekhouder of administratief medewerker viel, en daardoor niet de aandacht kreeg die het verdiende, is dit bedrijfs onderdeel inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige afdeling binnen de organisatie. In goed gestructureerde organisaties zal de Credit Manager op managementniveau een belangrijke inbreng hebben. Het beleid van een organisatie wordt mede bepaald door het gekozen beleid van de Credit Manager. Door de groei die dit vakgebied de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, is inmiddels vast komen te staan dat Credit Management geen mythe blijkt te zijn en inmiddels tot een waar vak is verheven.

In dit boek vindt u, net als in '*Incasso, hoe praat ik mijn geld uit zijn zak?*', zeer veel bruikbare tips en praktijkgerichte voorbeelden. De auteurs, beiden reeds tientallen jaren werkzaam op het vakgebied van Credit Management, incasso en trainingen, zijn door hun brede ervaring in staat om op een pakkende en begrijpelijke wijze hun kennis aan de lezer over te dragen. Beide auteurs geven veelvuldig trainingen en opleidingen op hun vakgebied, hetgeen ook in dit boek duidelijk tot uiting komt in de duidelijke uitleg en de gestructureerde opbouw van de onderwerpen.

Raimond Honig en Els Jacobs wensen u veel leesplezier toe. Dit boek zal uw kennis en interesse op het gebied van Credit Management zeker verbreden en vergroten.

NAWOORD

In dit tweede boek wat wij in co-schrijverschap hebben geschreven, hebben wij getracht een zo compleet mogelijk beeld te schetsen van datgene wat een Credit Manager tot een succesvol Manager kan maken. Net als in het boek 'Incasso, hoe praat ik *mijn* geld uit *zijn* zak?' hebben we de theoretische gedeelten tastbaar en begrijpelijk gemaakt met praktijkgerichte voorbeelden. Onze gezamenlijke werkervaring gedurende de laatste 15 tot 20 jaar is bij de totstandkoming van dit boek van grote waarde gebleken. Wij spreken de hoop uit dat dit boek zal bijdragen tot een nog beter gestroomlijnde en gestructureerde afdeling Credit Management binnen uw organisatie, en dat u aan het lezen van dit boek veel plezier heeft mogen beleven.

Van de gelegenheid maken wij tevens gaarne gebruik om onze speciale dank te uiten naar Bionda Honig en Vincent van der Laan, die behalve partners ook van onschatbare waarde zijn gebleken bij het tot stand komen van dit boek. Behalve hun onvoorwaardelijke steun en liefde, hebben beiden hun steentje bijgedragen door alle teksten te redigeren en ons van tips en kritische woorden te voorzien.

Daarnaast willen wij ook Herbie Brender à Brandis wederom bedanken voor de vormgeving en prachtige opmaak van dit tweede boek van onze hand.

Tevens willen wij al onze relaties bedanken, welke ons hebben gesteund, gemotiveerd en aangemoedigd om dit boek te schrijven. Ook de vele cursisten, welke wij gedurende de afgelopen jaren hebben mogen opleiden, zeggen wij veel dank toe voor hun bijdrage aan de praktijkvoorbeelden.

Tot slot: ook dit boek zou, net als 'Incasso, hoe praat ik *mijn* geld uit *zijn* zak?' nooit tot stand zijn gekomen indien er geen debiteuren zouden zijn, of indien debiteuren altijd keurig op tijd aan hun betalingsverplichting zouden hebben voldaan. Onze dank gaat dan ook uit naar alle debiteuren die ons tijdens onze carrière om uiteenlopende redenen niet of te laat betaalden: dankzij hun inbreng zijn wij in staat geweest om dit praktische handboek tot stand te brengen!

Zoetermeer/Haaften, mei 2006

Raimond Honig en Els Jacobs

INSPIRATIEBRONNEN

Onderstaande boeken hebben een belangrijke bijdrage geleverd bij het tot stand komen van dit boek. Deze boeken hebben ons wijsheid en inzicht gebracht met betrekking tot de vele vraagstukken van de diverse onderwerpen en zodoende zijn er diverse passages geciteerd in dit boek.

- Pijs, Erik, *Communiceren kun je leren*, Uitgeverij Angerenstein, Arnhem, 1998.
- Klaasen, Aad, *Agressiebeheersing*, Samsom H.D. Tjeenk Wilink Alphen aan den Rijn, 1997.
- Rosenberg, Marshall B., *Geweldloze Communicatie*, Lemniscaat Rotterdam, 1998.
- Diekstra, Rene, *Ik kan denken/voelen wat ik wil*, Swets & Zeitlinger Publishers, Lisse, 1999.
- Hendrikse, Mr. Drs. M.L. en Jongbloed, Prof. Mr. A.W., *Burgerlijk Procesrecht Praktisch belicht*, Kluwer, 2003.
- Mastenbroek, W.F.G., *Vaardiger onderhandelen*, Holland Business Publications, 1995.
- Pak, D., Wijninga, P.W., *Vlekkeloos Nederlands*, Uitgeverij Pak, 2001.
- Flohil, Mar R., *Wegwijs in financieel management*, Uitgeverij Thema, 2001.
- Debets, Drs. J.H en Diele, O., *Credit Management (uitgave Controlling)* Kluwer Bedrijfsinformatie, 1997.
- Motman-Bras, Mr. Jet van, *Prisma van het recht*, Uitgeverij het Spectrum, Utrecht, 1993.
- Schaafsma-Beversluis, Mr. E.L., *Burgerlijk procesrecht*, Boom Juridische Uitgevers, 2003.
- Honig, R. & Jacobs, E., *Incasso, hoe praat ik mijn geld uit zijn zak*, CMI Books, 2005.
- Blom, Robert J., *Zicht op debiteuren*. Graydon Nederland, Amsterdam, 2003.
- Heijden, Hans van der, Reidinga, Mieke, Schutte, Rob en Volz, Alain, *Competentiemanagement*, Samson 1999.
- Guiver-Freeman, Margriet, *Praktisch Competentiemanagement*, Academic Service 2001.

OVER DE AUTEURS

Raimond Honig CT

Raimond Honig is expert op het gebied van Credit Management. 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 emotiemanagement, leiderschap en coaching, communicatieve vaardigheden en persoonlijke effectiviteit. Daarnaast verzorgt hij veel interactieve workshops en (kennis)trainingen op het brede terrein van Credit Management en Incasso. In 2007 verscheen zijn boek over persoonlijke effectiviteit met de titel 'Houd ermee op! Over eerlijk communiceren met jezelf en anderen'.

Practicus Raimond Honig roert, raakt en confronteert in zijn workshops en trainingen over 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 coachingstrajecten. Zijn stijl kenmerkt zich door respectvol te confronteren. Kortom, individuen uit te dagen het optimale uit zichzelf te halen.

De 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.'*

rhonig@cmibooks.nl - www.cmibooks.nl

Els Jacobs

Els Jacobs is oprichter en directeur van Berkeley & Lawrence BV Incasso Intermediairs. Sinds het begin van haar carrière, zo'n twintig jaar geleden, is zij werkzaam op het gebied van debiteurenbeheer en incasso. Jarenlang was zij verantwoordelijk voor het debiteurenbeleid bij een middelgroot bedrijf, waarna zij de overstap maakte naar een incassokantoor waar zij ook op juridisch vlak de kneepjes van het vak leerde.



Vervolgens werkte zij enige jaren als interim Credit Manager, in welke periode zij bij diverse, grote en kleine, bedrijven de afdeling Credit Management opzette of reorganiseerde. Els startte enige jaren geleden samen met twee partners haar eigen, hierboven genoemde, incassokantoor in het midden van het land. Naast het runnen van dit kantoor verzorgt Els momenteel met enige regelmaat trainingen op het gebied van Credit Management en Incasso, waarbij zij met name het proces- en executierecht voor iedereen helder en begrijpelijk maakt. Tijdens haar trainingen wordt veel gebruik gemaakt van voorbeelden uit de praktijk, waardoor haar rijke en jarenlange ervaring met de cursisten wordt gedeeld. Ook bij het tot stand komen van dit zeer praktijkgerichte boek heeft Els gebruik gemaakt van deze jarenlange ervaring.

De lijfspreuk bij het uitvoeren van de incassowerkzaamheden binnen haar kantoor luidt: 'Behandel je medemens zoals je zelf behandeld wilt worden.' Deze werkwijze blijkt, in combinatie met de juiste vakkennis, zeer succesvol te zijn en door ook 'on speaking terms' te blijven met de tegenpartij van de opdrachtgever, kunnen veel conflicten langs minnelijke weg worden opgelost.

ejacobs@cmibooks.nl - www.cmibooks.nl