

WHITEPAPER

CASHFLOW VERBETEREN MET ORDER TO CASH: ALLES WAT JE MOET WETEN



Inhoudsopgave

Cashflow uitdagingen anno 2023	3
Debiteurenrisico beperken met kredietbeheer	7
Meer werkkapitaal door snelle en goede facturatie	9
Gezonde cashflow met debiteurenbeheer	11



Cashflow uitdagingen anno 2023

Het aantal bedrijven met financiële problemen is het afgelopen jaar flink toegenomen, concludeerde het Centraal Bureau voor de Statistiek eerder dit jaar. Zo gaf ruim de helft van de ondernemers aan dat de hoge kosten hen belemmerden in de bedrijfsvoering. Het gevolg is een soort negatieve financiële spiraal. Want als bedrijven geld tekortkomen, dan kunnen zij de rekeningen van hun leveranciers niet meer (op tijd) betalen. Waardoor de cashflow van die leveranciers ook weer negatief beïnvloed kan worden en zij op hun beurt de facturen van hun leveranciers niet meer kunnen betalen. En even aankloppen bij de bank voor een korte lening om gaten snel te dichten, is er ook niet meer bij. De hoge rente maakt het namelijk duurder én lastiger om een financiering aan te gaan.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op een aantal ontwikkelingen die vandaag de dag een uitdaging vormen voor de cashflow van bedrijven. We beschrijven wat er precies aan de hand is en onderzoeken welke invloed dit heeft.

Het aantal bedrijven met financiële problemen is afgelopen jaar flink toegenomen.

Nederlandse economie in 2023

De Nederlandse economie is in het eerste kwartaal van 2023 per saldo met 0,7 procent gekrompen ten opzichte van het vierde kwartaal van vorig jaar, blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De belangrijkste oorzaak van de terugval in Nederland ligt bij de internationale handel. De export daalde met 1,8 procent in het eerste kwartaal van dit jaar, vergeleken met het vierde kwartaal van 2022. “Dat komt doordat de uitvoer van goederen daalde. De uitvoer van diensten groeide een fractie”, aldus het CBS. Ook de import daalde, die nam met 1,3 procent af, waardoor het handelssaldo (export minus import) een negatieve bijdrage leverde aan de economische groei.

De afremming van de economie is sneller ingezet dan de experts hadden voorzien. Zo schrijft



senior-econoom Carlijn Prins van de Rabobank: “De economie liet in het eerste kwartaal van 2023 een verrassende krimp zien, terwijl wij uitgingen van een ruime plus.” Ze voegt daaraan toe: “Desondanks is ons beeld voor de rest van dit en volgend jaar niet sterk veranderd. De economie lijkt nog steeds oververhit en koelt naar ons idee slechts mondjesmaat af.” Voor heel 2023 voorspellen de Rabobank-economen een groei van 0,6 procent. DNB voorziet een economische groei van 0,8 procent voor 2023 en ABN AMRO raamt een economische groei van 0,7 procent.

Aantal faillissementen stijgt

In de maanden januari tot en met mei van 2023 gingen 1211 bedrijven en instellingen failliet, meldt het CBS. Een jaar eerder, in 2022, waren dat er nog 795 in diezelfde periode. Een stijging van meer dan 50 procent. Oké, het aantal faillissementen ligt momenteel nog onder het niveau van vóór corona: in de eerste vijf maanden van 2019 werden 1628 bedrijven failliet verklaard. Desalniettemin is er dit jaar duidelijk sprake van een fikse stijging in het aantal faillissementen.

En dat is niet geheel onverwachts, blijkt als we kijken naar voorspellingen van experts. Zo voorzag kredietverzekeraar Allianz-Trade een stijging van 58 procent in het aantal faillissementen in Nederland in 2023. Atradius, tevens kredietverzekeraar, voorspelde een stijging van maar liefst 79 procent ten opzichte van afgelopen jaar. Beurscommentator Jacob Schoenmaker van RTL Z deed daar nog een flinke schep bovenop en vertelde er niet gek van op te kijken als het aantal faillissementen dit jaar verdrievoudigt. De belangrijkste oorzaak, volgens hem? Rente. Schoenmaker: “Afgelopen jaren was

de rente negatief, en werden bedrijven dus ook in leven gehouden door gratis geld. Door de snel gestegen rente is daar een einde gekomen. Dat gaat een extra klap opleveren.”

Gevolgen van de hogere rente

De Europese Centrale Bank verhoogt sinds vorig jaar bewust de rente als antwoord op de stijgende inflatie. Dat betekent dat het voor bedrijven lastiger en duurder wordt om een lening af te sluiten. Uiteraard hoeft dit niet meteen een reden voor omvallen te zijn. Zo kunnen bedrijven de herfinanciering van lopende leningen vaak al ver vooruit afdekken, waardoor

“De snel gestegen rente gaat een extra klap opleveren.”

zij nog niet te maken hebben met hogere rentes. Maar voor ondernemers die een nieuwe financiering moeten afsluiten, of tijdelijk extra geld nodig hebben, kunnen de hogere kosten en strengere eisen roet in eten gooien. Vooral als zij die lening nodig hebben omdat ze zich in financieel zwaar weer bevinden. En dat is bij een kleine kwart van de bedrijven die geld willen lenen, het geval. Dat blijkt uit onderzoek van Lex van Teeffelen, lector Financieel-Economische Innovatie aan de Hogeschool Utrecht en mkb-onderzoeker. Hij schat dat 44 procent van de bedrijven die geld willen lenen, dit doet om te groeien. Zij zijn dus in principe gezond. Een kleine kwart van de ondernemers die op zoek zijn naar geld heeft financiële problemen.

Klanten doen er steeds langer over om een factuur te betalen. In Europa is een betalingstermijn van gemiddeld 39 dagen afgesproken, maar het duurt doorgaans 52 dagen tot de factuur daadwerkelijk is voldaan.

Andere oorzaken faillissementen

Terug naar het stijgende aantal faillissementen. Naast de hogere rente, zijn er namelijk nog een aantal andere factoren die hierin een rol spelen. Zo krijgen velen nu pas de rekening voor de coronatijd. Bijna 240.000 Nederlandse ondernemers bouwden in die periode een flinke schuld op bij de Belastingdienst. Momenteel staat er nog een totaalbedrag van zo'n 16 miljard euro open. Staatssecretaris Van Rij (financiën) schreef aan de Tweede Kamer dat hij verwacht dat het terugbetalen van de coronaschuld impact zal hebben op de faillissementscijfers. Daarnaast bestaat er nog een groep financieel ongezonde bedrijven die de afgelopen jaren alleen konden blijven bestaan dankzij de coronasteun die zij ontvingen van de overheid. Voor hen was dit slechts uitstel van executie; een deel van hen zal nu alsnog omvallen.

Verder zijn natuurlijk de prijzen van grondstoffen, energie én arbeid haast explosief gestegen in het afgelopen jaar. Niet iedereen kan dat meteen of volledig doorberekenen aan de klant. Als laatste levert de oorlog in Oekraïne ook nog eens extra financiële uitdagingen op.

Impact van faillissementen op cashflow

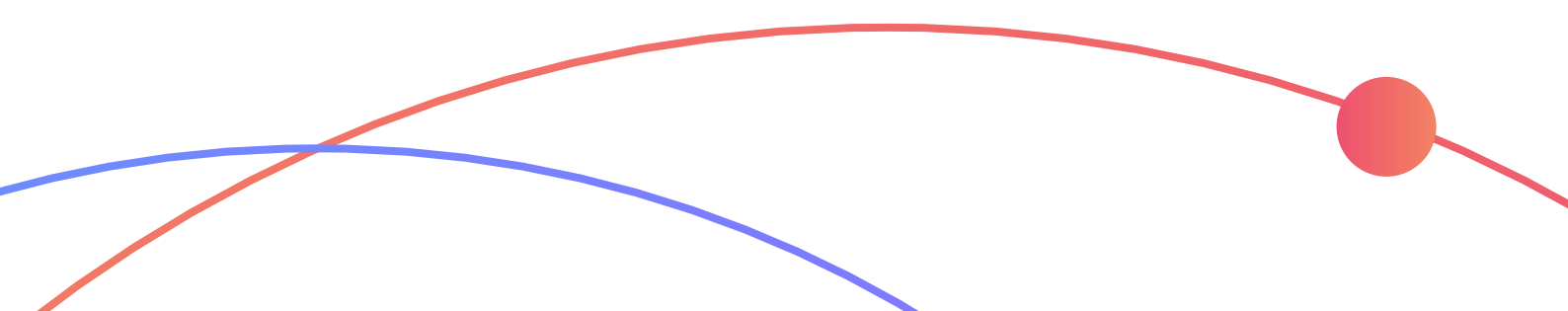
Met het oplopende aantal faillissementen bestaat de kans dat klanten van jouw organisatie failliet

gaan. Daardoor wordt jouw debiteurenrisico groter. Het debiteurenrisico is het risico dat een factuur niet (tijdig) wordt betaald. Als je producten of diensten hebt geleverd, dan wil je daar ook voor betaald krijgen. Maar er bestaat een kans dat klanten daar achteraf niet voor (kunnen) betalen en dat de factuur open blijft staan. En dat debiteurenrisico wordt alleen maar groter als jouw klant failliet gaat voordat 'ie heeft betaald.

Dat terwijl het voor jou en jouw cashflow vervelende gevolgen kan hebben als facturen open blijven staan. Misschien kun je (mede) daardoor zelf niet meer aan je betalingsverplichtingen voldoen of moet je geplande investeringen uitstellen. En precies daarom wil je je debiteurenrisico zo veel mogelijk beperken.

Bedrijven betalen steeds later

Een andere economische ontwikkeling die impact heeft op de cashflow van bedrijven, is het feit dat klanten er steeds langer over doen om een factuur te betalen. Het European Payment Report van Intrum (2022) laat zien dat in B2B in Europa weliswaar een betalingstermijn afgesproken is van gemiddeld 39 dagen, maar dat betaling doorgaans gemiddeld 52 dagen duurt. De publieke sector laat een slechter beeld zien.



Daar wordt gemiddeld een betaaltermijn van 49 dagen afgesproken, maar duurt het uiteindelijk gemiddeld 62 dagen. En de daadwerkelijke betaaltermijn wordt alleen maar groter, zo blijkt. Allianz, die ook wereldwijd onderzoek deed naar de gemiddelde betalingswachtijd, ziet zelfs een gemiddelde wachtijd van 59 dagen. Specifiek in West-Europa is de betalingswachtijd zelfs gestegen naar 68 dagen.

Risico's van late betalingen

Maar liefst 58 procent van de Nederlands organisaties geeft aan meer bezorgd dan ooit te zijn over het betaalgedrag van debiteuren. 40 procent van de financials heeft het afgelopen jaar meer klanten met betalingsachterstanden gezien, blijkt uit onderzoek van Flanderijn. Het is een probleem dat niet zonder gevolgen blijft en – als je niet uitkijkt – ook de neiging heeft steeds groter te worden. Bij bedrijven die lang moeten wachten tot facturen betaald zijn, staat de cashflow onder druk. Dit zorgt er dikwijls voor dat zij hun eigen leveranciers niet op tijd kunnen betalen en kan in het ergste geval zelfs tot faillissement leiden.

Daarnaast kost het najagen van openstaande facturen ook nog eens bakken met geld en zeeën van tijd. Het kost het Nederlandse bedrijfsleven ruim 19,6 miljard euro per jaar om onbetaalde facturen na te jagen. Omgerekend zijn Nederlandse bedrijven gemiddeld 73 dagen per jaar bezig om ervoor te zorgen dat openstaande facturen alsnog worden betaald. Kostbare resources die de bedrijven liever ergens anders voor zouden gebruiken.

Hoe houd je je hoofd boven water?

Kortom, er zijn behoorlijk wat financiële uitdagingen op dit moment. Dus hoe houd je als bedrijf je hoofd boven water? Onderzoek eens of jij jouw Order to Cash proces óf onderdelen daarvan, zoals kredietbeheer, facturatie of debiteurenbeheer, kunt optimaliseren en automatiseren. Door aan de juiste knoppen te draaien, kun je namelijk relatief eenvoudig en snel de cashflow van je bedrijf aanzienlijk verbeteren, zónder dat je dure leningen hoeft aan te gaan. In de volgende hoofdstukken vertellen we meer over hoe je dit aanpakt.

Het najagen van openstaande facturen kost bakken met geld en zeeën van tijd. Gemiddeld zijn Nederlandse bedrijven hier 73 dagen per jaar mee bezig. De kosten hiervan zijn ruim 19,6 miljard euro.

Debiteurenrisico beperken met kredietbeheer

Als jij goederen of diensten aan klanten levert en pas achteraf de factuur stuurt, dan loop je het risico dat zij deze niet (op tijd) betalen. Dit noemen we het debiteurenrisico. Het debiteurenrisico draait om de vraag: hoe groot is de kans dat de klant jouw factuur niet op tijd, of zelfs helemaal niet kan betalen? Het debiteurenrisico kan directe invloed hebben op de financiële gezondheid van je bedrijf. Als klanten niet betalen, kan dit leiden tot liquiditeitsproblemen, cashflowtekorten en uiteindelijk tot financiële verliezen. Op papier is er geld, maar jij hebt het (nog) niet in handen en kunt het dus ook niet uitgeven. Zeker vandaag de dag is het enorm belangrijk om hier bovenop te zitten. De kans dat bedrijven jouw facturen niet meer kunnen betalen, wordt immers steeds groter. Denk maar aan de uitdagingen die we in het vorige hoofdstuk beschreven.

Weet met wie je zakendoet

Natuurlijk heb je nooit 100 procent garantie, maar je kunt het debiteurenrisico wel tot een minimum beperken door goed te weten met wie je zakendoet. Voordat je überhaupt met iemand in zee gaat, is het dan ook verstandig om de kredietinformatie van de potentiële klant goed te bestuderen. Kredietinformatie zegt niet alleen iets over de kredietwaardigheid, maar bevat ook data over het betaalgedrag van de klant. Staat het bedrijf bekend als een notoire wanbetaler? Of heeft het bedrijf altijd alles keurig op tijd betaald?

Manieren waarop kredietinformatie nuttig kan zijn:

- **Kredietwaardigheid:** Kredietinformatie geeft je een beoordeling van de kredietwaardigheid van een bedrijf of individu. Dit wordt vaak uitgedrukt in een kredietscore of kredietlimiet. Een hogere kredietscore geeft aan dat de debiteur een lager risico heeft en waarschijnlijk zijn betalingsverplichtingen nakomt.
- **Betalingsgeschiedenis:** Kredietinformatie biedt inzicht in de betalingsgeschiedenis van een potentiële debiteur. Je kunt zien of ze eerdere betalingsproblemen hebben gehad, zoals achterstallige betalingen of wanbetalingen.
- **Financiële gezondheid:** Kredietinformatie kan helpen de financiële gezondheid van een bedrijf te beoordelen. Je kunt zien of ze winstgevend zijn, een positief eigen vermogen hebben en goede liquiditeitsratio's hebben.
- **Bedrijfsinformatie:** Kredietinformatie biedt vaak gedetailleerde informatie over een bedrijf, zoals de juridische structuur, eigendomsinformatie en bestuursleden. Bijvoorbeeld: wie is er tekenbevoegd binnen het bedrijf en tot welk bedrag? Dit moet namelijk wel kloppen met de contracten die jij met je klanten hebt gesloten.
- **Sectorvergelijking:** Kredietinformatie helpt een bedrijf te vergelijken met andere bedrijven in dezelfde sector. Je kunt zien hoe het presteert ten opzichte van zijn concurrenten en of het beter of slechter presteert dan de norm in de branche.

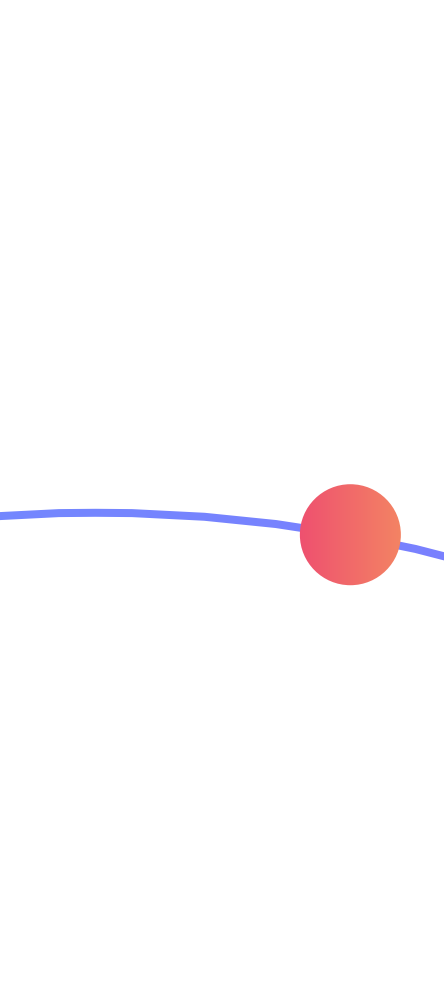
Beslissingen maken met kredietinformatie

Op basis van de kredietinformatie kun je een aantal besluiten nemen die van invloed zijn op je debiteurenrisico. Dat begint natuurlijk met de vraag of je überhaupt iets wilt gaan leveren aan deze klant. En zo ja, welk kredietlimiet je daarbij hanteert. Vervolgens kun je voor de volgende stappen in het Order to Cash proces alvast een aanpak opstellen. Iemand met een groter risico wil je waarschijnlijk sneller betalingsherinneringen sturen dan een klant met een onberispelijke kredietscore. Pas je debiteurenbeheer dus aan op basis van de kredietinformatie.

Kredietinformatie is niet alleen handig voor het screenen van nieuwe klanten. Het is namelijk ook verstandig om regelmatig je bestaande klanten te monitoren. De financiële situatie van klanten kan in de loop van de tijd immers veranderen, waardoor ook hun vermogen

om hun betalingsverplichtingen na te komen anders wordt. Door de kredietwaardigheid en het betaalgedrag van bestaande klanten regelmatig te evalueren, kun je potentiële risico's tijdig identificeren. Vervolgens kun je proactief actie ondernemen om het debiteurenrisico te beheersen. Stel dat je ziet dat de financiële situatie bij de klant verslechtert, dan kun je ervoor kiezen om het kredietlimiet van deze klant naar beneden bij te stellen. Je zou ook om aanvullende garanties kunnen vragen, zoals een bankgarantie of hogere aanbetaling.

Een andere optie is het aanscherpen van je debiteurenbeheer. Denk hierbij aan het proactief opvolgen van openstaande facturen, frequenter contact maken en herinneringen sturen, of strengere betalingsvoorwaarden opleggen, zoals kortere betalingstermijnen. Hierover lees je meer in hoofdstuk 4.



Het is verstandig om regelmatig bestaande klanten te monitoren. Hun financiële situatie kan altijd veranderen, waardoor ook hun vermogen om jouw factuur te betalen verandert.

Meer werkkapitaal door snelle en goede facturatie

Bedrijven doen er gemiddeld 3,5 dag over om een factuur te versturen. In sommige sectoren, zoals de logistiek, duurt dit zelfs 6 tot 7 dagen. Dat blijkt uit onderzoek door Hogeschool Windesheim. “Organisaties wachten onnodig lang met het uitsturen en incasseren van hun facturen”, aldus onderzoeker Christiaan de Goeij over deze resultaten. Dat kan sneller. Niet voor niets noemen experts van de Rabobank snelle facturatie als een quick win om sneller je geld binnen te krijgen. “Spaar facturen niet op tot het einde van de maand, want daarmee moet je hoe dan ook langer wachten tot het geld op je rekening staat”, adviseren zij.

Snellere facturatie beïnvloedt cashflow

Dat sneller facturen versturen een positief effect op je cashflow kan hebben, blijkt wel uit het verhaal van Steinweg. Het Rotterdamse overslagbedrijf transporteert voor hun klanten goederen vanuit het buitenland. Op het moment dat die goederen de Nederlandse grens overkomen, dan moeten daar inklaringskosten voor betaald worden. Steinweg schiet deze

inklaringskosten voor. Tot voor kort stuurde het bedrijf de factuur pas achteraf naar de klant. Maar dat kon soms wel maanden duren, wat een negatieve impact had op de cashflow. Ze kregen het geld immers al die tijd niet binnen, maar moesten wel gewoon hun eigen kosten doorbetalen.

Mede daarom besloot Steinweg om de facturatie te automatiseren. Nu gaat de factuur automatisch na iedere inklaring richting de betreffende klant. Met als resultaat dat het overslagbedrijf minder tijd hoeft te overbruggen tussen het moment van voorschieten en het moment waarop ze het geld weer terugkrijgen van de klant. “We besparen natuurlijk veel tijd doordat niemand van de operatie zich nog bezig hoeft te houden met het handmatig opstellen van facturen. Zij kunnen zich nu bezighouden met nuttig werk in plaats van urenlang gegevens overtypen. Maar de meeste winst zit in de grip die we nu hebben op de geldstroom. Met dit soort serieuze bedragen, is dat goud waard”, vertelt product owner Rene Schuring van Steinweg.



Automatische facturatie biedt kansen

Als de facturen handmatig opgesteld en verstuurd moeten worden, dan kan het een hele uitdaging zijn om snel te factureren. Het verzamelen van alle benodigde gegevens en het opmaken van de factuur neemt vaak veel tijd in beslag. Het automatiseren van de uitgaande factuurstroom biedt uitkomst. Speciale facturatiesoftware, zoals die van 4CEE, verzamelt zelf de benodigde informatie uit verschillende systemen, zoals een ERP- of CRM-systeem, via een koppeling.

Mocht er sprake zijn van ingewikkelde of uitgebreide calculatiemethodes, dan kan alle business logica worden meegenomen in de automatische prijsberekening. Zo heeft 4CEE bij één van haar klanten een oplossing geïmplementeerd waarbij de prijs bepaald wordt op basis van de volgende 5 factoren: artikel, kortingsgroepen, abonnementsvormen, afnemer en soort factuur (goederen of diensten).

“Organisaties wachten onnodig lang met het uitsturen en incasseren van hun facturen.”

Zodra alle gegevens voor de factuur bekend zijn, wordt de factuur opgemaakt en via een workflow automatisch ter controle voorgelegd aan een collega. Na het groene licht, wordt de factuur automatisch verzonden. Dit kan op allerlei manieren, afhankelijk van de wensen of eisen van de klant. Wil diegene een pdf'je in de mail? Geen probleem! Heeft hij liever een e-factuur? Prima, via welk netwerk wil hij de factuur ontvangen?

Gezonde cashflow met debiteurenbeheer

Als de klant de factuur dan eenmaal ontvangen heeft, dan moet die 'm nog betalen. Makkelijker gezegd dan gedaan, blijkt in de praktijk. Niet voor niks doen bedrijven er maar liefst 68 dagen over om een factuur te betalen. En al die tijd zit jij maar te wachten. Door aan de slag te gaan met debiteurenbeheer en dit te optimaliseren en te automatiseren, kun je deze wachttijd verkorten.

Lezen en schrijven met je klant

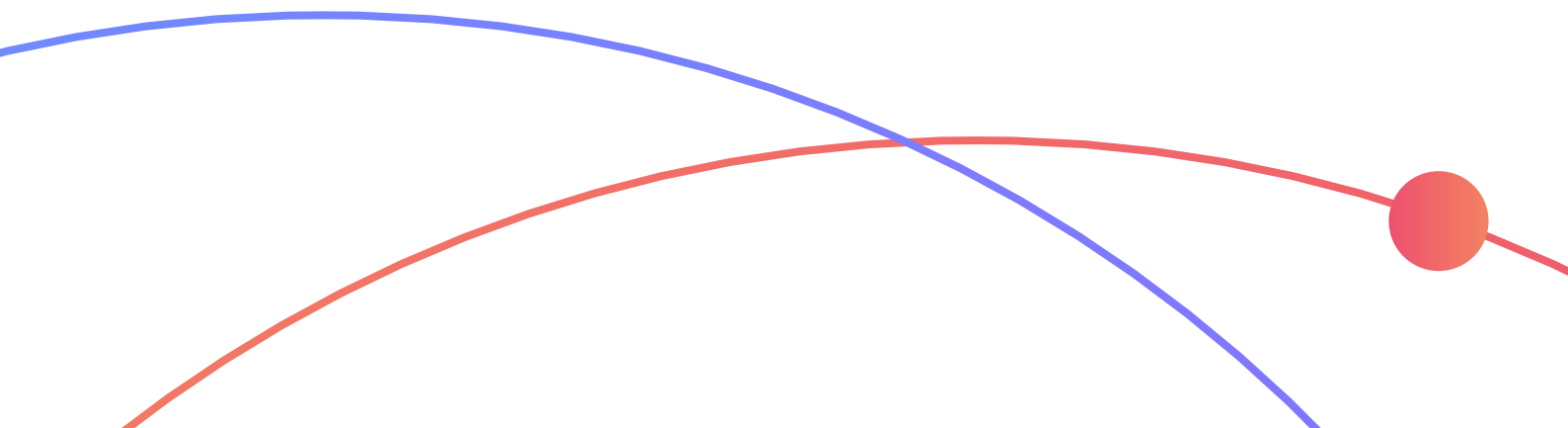
Persoonlijk contact is een belangrijk onderdeel van debiteurenbeheer. Het is dan ook slim om de communicatie volledig afstemmen op het klantprofiel. Geen one size fits all, maar een gepersonaliseerde benadering. Probeer een optimale communicatiestroom in te richten die van de vorm tot aan de inhoud en het taalgebruik precies aansluit bij de debiteur in kwestie. Stuur je iemand pas een eerste herinnering als de betaaltermijn bijna verstreken is of begin je al eerder? Wanneer ga je over tot aanmanen? En hoe streng spreek je ze toe in deze berichten? De ene klant is de ander niet; iemand die stevast te laat betaalt wil je ongetwijfeld anders benaderen dan een debiteur die vrijwel altijd netjes op tijd betaalt. En een mkb'er spreek je niet hetzelfde aan als een corporate. Personaliseer de

communicatie daarom op het gebied van vorm, volgorde, inhoud, opbouw en taalgebruik.

Inzicht en overzicht

Om precies te weten welke debiteur welke aanpak nodig heeft, moet je goed zicht hebben op het gedrag van alle debiteuren. Inzicht is dan ook key, in het geval van adequaat debiteurenbeheer. Monitor regelmatig welke facturen nog openstaan, welke klanten achterlopen met betalingen en om welke bedragen het gaat. Als je weet wat er speelt, dan kun je hier direct op inspelen met de juiste actie op het juiste moment.

Ook op het gebied van betaalafspraken is het belangrijk om overzicht te houden. Communiceer de betaalafspraken vooraf duidelijk met de klant én leg ze goed vast in je eigen administratie. Hetzelfde geldt voor betalingsregelingen. Hou grip op de zaak door individuele afspraken rondom betalingsregelingen vast te leggen en stel automatisch de vervolgcacties in. Ook aan de achterkant kunnen workflows rondom de termijnnota's en hoe deze moeten worden afgeboekt tegen de oorspronkelijke boeking eenvoudig worden ingesteld.



Maak betalen zo makkelijk mogelijk

Een andere manier om te zorgen dat klanten op tijd betalen, is door het ze zo makkelijk mogelijk te maken. Koppel bijvoorbeeld iDeal aan e-mails, sms-berichten en post met behulp

van een QR-code. Zorg dat de klant de ideale betaalmogelijkheid voor diens situatie kan kiezen. Ook kan het helpen om vroegbetalers te belonen met korting. Dat biedt een extra stimulans voor klanten om op tijd te betalen.

Conclusie

De cashflow van bedrijven staat anno 2023 behoorlijk onder druk. Klanten die steeds later betalen, stijgende rentes en prijzen, schulden bij de belastingdienst die terugbetaald moeten worden en ga zo maar door. Niet voor niets gaan er steeds meer bedrijven failliet. Mocht jouw cashflow in de problemen komen, neem dan je Order to Cash proces eens onder de loep. Door dit proces of onderdelen daarvan te optimaliseren en te automatiseren, kun je het debiteurenrisico verminderen en zorgen

dat klanten sneller betalen. Zo kun je op basis van betrouwbare kredietinformatie verstandige beslissingen nemen en kun je door sneller te factureren de wachttijd verkorten. Met adequaat en persoonlijk debiteurenbeheer stimuleer je klanten om zo snel mogelijk te betalen. Hopelijk hoef je daardoor niet langer 68 dagen te wachten totdat het geld eindelijk naar jou wordt overgemaakt. Want geld op papier is leuk, maar je kunt het pas uitgeven als het daadwerkelijk op de rekening staat.

Interessant?

Wil je meer weten over het Order to Cash proces of onderdelen daarvan? Kijk op [4cee.com](https://www.4cee.com) voor meer informatie.

Nieuwsgierig naar de mogelijkheden die wij te bieden hebben? Nodig ons uit voor een vrijblijvend gesprek.

Over 4CEE

4CEE levert o.a. diensten en oplossingen voor het optimaliseren van uw financiële administratieve processen. 4CEE is gespecialiseerd in het ERP onafhankelijk automatiseren en optimaliseren van het Order to Cash proces.

Purchase to Pay | E-transactions | Order to Cash | Financial Planning & Analysis | Intelligent Automation | Digital Signing

[Vraag een adviesgesprek aan](#)

