

# N

Nooit krijgt Guiselaine Capella van eenmansbedrijf Databeet op tijd betaald. 'Ik hanteer een betalingstermijn van twee weken. Daar tekenen klanten ook voor bij het accepteren van mijn offerte met bijbehorende algemene voorwaarden', zegt Capella, die werkzaam is als data-analist, kwantitatieve onderzoeker en websitebouwer. 'Mijn voorwaarden zijn helder en op papier gaan opdrachtgevers ermee akkoord.' 'Maar', verzucht ze, 'in de praktijk krijg ik in het beste geval pas over een maand mijn geld en vaak duurt het nog veel langer. Zes à zeven weken is het gemiddelde.'

De 38-jarige zzp'er is niet de enige die baalt van het lakse betaalgedrag van haar klanten. Veruit de meeste kleine zelfstandigen krijgen te maken met laatbetalers of nog erger: wanbetalers. Zo becijferde OpenCompanies, een dochteronderneming van kredietbeoordelaar Graydon, eerder dit jaar dat maar liefst 86% van de zzp'ers en kleine ondernemingen (tot tien werknemers) te laat betaald krijgt en ruim de helft (53%) daar regelmatig mee kampt.

Een recenter onderzoek naar oninbare facturen door onlinedatabank en incassobedrijf Register.nl laat zien dat het steeds moeilijker wordt kleine facturen te innen. Het aantal oninbare facturen zou in de afgelopen jaren zijn gestegen van 50.000 in 2013 tot naar verwachting 130.000 dit jaar. Volgens Register.nl gokken opdrachtgevers die een relatief kleine factuur ontvangen er steeds vaker op dat de leverancier het er uiteindelijk bij laat zitten. Vangt een eventueel ingeschakeld incassobureau bot, dan rest er immers alleen nog de gang naar de rechter. Maar door de verhoudingsgewijs hoge griffiekosten — €466 om een factuurbedrag van €500 tot €1250 alsnog te kunnen binnenhalen — is dat voor de meeste kleine schuldeisers nauwelijks de moeite waard.

'Wij worden regelmatig gebeld door zzp'ers die geconfronteerd worden met niet-betalende klanten', vertelt ook bestuurder Leo Kits van belangenbehartiger ZZP Nederland. 'Wekelijks krijgen we wel drie of vier telefoontjes over dit onderwerp.' Toch hoeft de zelfstandige laat- of wanbetalers niet gewoonweg te accepteren als een 'fact of life', zegt hij. 'Er zijn wel degelijk stappen die je kunt zetten om ervoor te zorgen dat je zo min mogelijk risico loopt.'

## Kredietwaardigheid

Zo raadt ZZP Nederland zelfstandigen aan om alvorens een opdracht aan te nemen de kredietwaardigheid van de klant in kaart te brengen. 'Dat kan relatief eenvoudig, al zegt de kredietwaardigheid van een bedrijf niet altijd iets over zijn betaalgedrag', aldus Kits. Dat blijkt ook uit het nieuwste European Payments Report van creditmanagementbureau In-

Is de betaaltermijn verstreken, stuur dan meteen een herinnering. Als u traag bent met reageren, dan zal de klant ook geen haast maken.



FOTO: GETTYIMAGES

# Wapen u tegen wanbetaling

Zzp'ers en kleine ondernemingen kampen vaak met late of zelfs wanbetaling door klanten. Gelukkig zijn er manieren om het risico daarop te verkleinen.

## Wettelijke betalingstermijn

Sinds maart 2013 geldt een standaardbetalingstermijn van 30 dagen voor bedrijven onderling en tussen bedrijven en overheden. Daarvan kan worden afgeweken, maar dat moet dan in de overeenkomst van opdracht worden vastgesteld. Als de betalingstermijn wordt opgerekt tot bijvoorbeeld 60 dagen moet dat voor beide partijen aantoonbaar niet nadelig zijn.

Heeft een betalingstermijn van twee weken zin? Ja, vindt Van Noordenne van de NVI. 'Je kunt dan strakker sturen op betaling.' In het b-to-b-traject kun je in principe bij een te late betaling meteen incassokosten in rekening brengen. Bij particulieren moet er eerst een aanmaning worden gestuurd waarin staat dat er binnen 14 dagen nog zonder bijkomende kosten betaald kan worden.

trum Justitia. Daarin zegt 58% van de gepolste Nederlandse bedrijven dat er opzettelijk te laat wordt betaald. Mede daardoor komt de gemiddelde betaaltermijn in ons land uit op 42 dagen, een stuk langer dan het wettelijk gestelde maximum van 30 dagen.

Om die uitloop te vermijden of in ieder geval binnen de perken te houden is het zaak om een strak debiteurenbeheer te voeren. 'Dien meteen na afronding van de opdracht een factuur in en houd het betalingsverloop goed in de gaten', zegt Kits. 'Is de betaaltermijn verstreken, stuur dan meteen een herinnering, waarin vriendelijk wordt verzocht alsnog binnen een bepaald aantal dagen te betalen. Je moet heel duidelijk zijn, en consequent. Laat merken dat je erbovenop zit. Als je traag bent met reageren op een betalingsachterstand, dan zal de klant ook geen haast maken.'

## Bellen

Dat beaamt ook Jeanine van Noordenne, bureaudirecteur van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). 'Op de dag dat de betaaltermijn verloopt — of zelfs nog de dag daarvoor — kun je bellen naar de klant', adviseert zij. 'Vraag dan of alles naar wens is verlopen en herinner hen er vriendelijk aan dat de termijn afloopt. Ga niet afwachten of alles wel goed komt. En krijg je dan bijvoorbeeld te horen dat het bedrag pas later overgemaakt kan worden, maak er dan een duidelijke afspraak over, die je vervolgens schriftelijk bevestigt. Daarin kun je aangeven dat er binnen veertien dagen nog zonder extra kosten betaald kan worden, maar dat daarna de teller gaat lopen.'

Nog beter is de facturering in stukken op te knippen, zeker als het gaat om langdurige opdrachten, adviseert zowel Van Noordenne als Kits. 'In de bouw zijn voorschotten heel normaal, maar ook in andere sectoren zijn deelfacturen mogelijk', zegt Kits. Ook hier moet je consequent zijn. 'Wordt je deelfactuur niet betaald, stop dan met de klus totdat je betaald krijgt.'

Veel zelfstandigen zijn bang de relatie met de klant te schaden als zij te strak sturen op betaling. Maar, zegt Kits gedeceideerd, 'een niet-betalende klant is geen klant. Daar heb je echt niets aan.'

## Etappes

Het is verstandig de facturering in stukken op te knippen, zeker bij langdurige opdrachten

## Uitbesteden

Het kan een oplossing zijn om de administratie uit te besteden, waardoor je niet zelf aan de lijn hoeft te hangen. Of om een factoringbedrijf in te schakelen. 'Factoring kan een prima middel zijn', zegt Kits. 'Je krijgt dan direct het geld op je rekening. Alleen, je geeft een stuk eigen omzet weg en dat voelt niet eerlijk. Je hebt het immers verdiend en dan moet je betalen om het binnen te krijgen.'

Voor die marge schiet FreelanceFactoring het verschuldigde bedrag voor en neemt het debiteurenbeheer over. De zelfstandige verstuurt zijn nota naar de opdrachtgever en een kopie naar FreelanceFactoring, dat vervolgens het notabedrag min de fee binnen drie werkdagen overmaakt. 'Daarna wachten wij de afgesproken betaaltermijn af. Wordt die overschreden, dan nemen we eerst contact op met onze klant alvorens te gaan bellen of een herinnering te sturen', legt Meijs uit. 'Soms wil de klant in eerste instantie zelf met zijn opdrachtgever over praten. Het is aan hen om te bepalen hoe moet worden opgetreden.'

## Eenmalig

Het Rotterdamse bedrijfje bedient een wisselend klantenbestand, afkomstig uit allerlei sectoren. Meijs: 'Op maandbasis financieren wij ongeveer tweeduizend facturen, maar de samenstelling van het bestand wisselt sterk.' Dat komt mede doordat FreelanceFactoring ook de mogelijkheid biedt om eenmalig een factuur via hen te laten lopen. 'Mensen doen dat omdat ze tijdelijk krap bij kas zitten, of geld nodig hebben om te investeren. Niet zelden blijven ze vervolgens bij ons, omdat ze het veel relaxter vinden om het debiteurenbeheer door een ander te laten doen.'

Een voorwaarde om bij het factoringbedrijf klant te worden, is dat je opdrachtgever de creditcheck doorstaat. En ook de freelancer zelf wordt aan een check onderworpen. Meijs: 'Bij iedere opdrachtgever vragen wij op voor welk bedrag wij verzekerd zijn. Is de kredietwaardigheid onvoldoende, dan gaan we niet met de klant in zee.'

Daarnaast moet de freelancer ook een

Vervolg op pagina 8



getekende overeenkomst van opdracht met leveringsvoorwaarden kunnen overleggen. En mocht blijken dat betaling uitblijft omdat de geleverde goederen of diensten niet volgens afspraak zijn, dan kan het factoringbedrijf de overgemaakte gelden weer terugvorderen.

Los van de omzet die het hun kost zijn sommige zelfstandigen terughoudend om een factoringbedrijf in te schakelen, wegens het beeld dat het zou kunnen oproepen bij de opdrachtgever. 'Zij vrezen dat de opdrachtgever dan denkt dat ze over onvoldoende werkkapitaal beschikken om een klus te kunnen klaren', aldus Meijs. 'Maar dat is op te lossen door er een positieve draai aan te geven: je wilt je niet bezighouden met de administratie maar gewoon jezelf kunnen concentreren op je kerntaak.' De helft van zijn klanten zit bij FreelanceFactoring wegens het gemak en de armslag die het biedt voor groei; de overige bijvoorbeeld zijn vooral aangetrokken door de snelle uitbetaling.

### Incasso

Wie geen factoringbedrijf in de arm wil nemen kan nog altijd een incassobureau inschakelen als betaling uitblijft. Zo ook Guiselaine Capella toen een van haar opdrachtgevers in de gezondheidszorg niet over de brug kwam. 'Ik schakelde een bureau in op basis van no cure, no pay. Ik had bij de opdrachtgever een bedrag van € 2800 uitstaan. Dat was in december 2013. Al met al duurde het meerdere maanden tot ik mijn geld kreeg, in maart 2014. Uiteindelijk was ik € 420 kwijt om het geld te innen, maar dat kon ik weer als bedrijfskosten opvoeren voor de belasting.'

Daar kijkt Jeanine van Noordenne van op. 'De meeste incassobureaus bieden hun diensten aan op basis van no cure, no pay, zegt zij, 'waarbij gebruikelijk is dat als er betaald wordt, de invorderingskosten voor rekening komen van de wanbetaler. Het is niet de bedoeling dat de gedupeerde daarvoor opdraait.'

### Gedragscode

Van Noordenne raadt aan altijd een gecertificeerd incassobureau in de arm te

**Bureau inschakelen**  
**'Ik was €420 kwijt om het geld te innen, maar dat kon ik weer als bedrijfskosten opvoeren voor de belasting'**

## Tips

- ❑ Doe **voonderzoek**. Vraag rond, kijk op internet of vraag een 'credit report' aan. Dat kan via Credit-safe, Payt.nl of Register.nl, dat vanaf 2016 zijn database openstelt. De kosten variëren: bij Payt is dat € 7,50 per keer, bij Register.nl € 15 voor het een jaar volgen van een debiteur.
- ❑ Stuur meteen de factuur, of vraag **(deel)betaling** vooraf.
- ❑ Stuur de factuur **digitaal**, meestal wordt die dan sneller in behandeling genomen.
- ❑ Vermeld **een uiterste betaaldatum**. Wijkt die af van de standaard dertig dagen, vermeldt dat dan ook in uw leveringsvoorwaarden.
- ❑ Stuur meteen een **herinnering**. Ook kunt u bellen om te informeren hoe het zit. Laat blijken dat u **strak** aanstuurt.
- ❑ Werk niet door. Laat weten dat u **eerst** betaald wilt worden.

nemen. Die werken met een gedragscode, waarin onder meer een correcte omgang met de debiteur en een klachtenprocedure worden vastgelegd, alsook de verplichting om een derdengeldenrekening aan te houden, waar maandelijks over wordt gerapporteerd. 'Nederland kent naar schatting circa 400 incassobureaus, waarvan 28 bij ons zijn aangesloten, die gezamenlijk 70% van de markt bedienen', aldus Van Noordenne. 'Omdat iedereen zich incassobedrijf kan noemen, hebben wij gekozen voor een keurmerk, zelfregulering door de branche dus.'

Wacht ook niet te lang met het inschakelen van een incassobureau, zegt zij. 'Hoe sneller je het proces opstart — over het algemeen als er na de herinnering nog steeds niet wordt betaald —, hoe groter de kans dat je alsnog je geld krijgt.'

In de praktijk slaagt het incassobureau in zeven à acht van de tien gevallen. Ingewikkelder wordt het echter als het zogenoemde 'minnelijk traject' niets oplevert en je genoodzaakt bent naar de rechter te stappen, aldus Van Noordenne. 'Dan zul je wel kosten moeten maken voor bijvoorbeeld een deurwaarder en griffierechten en de vraag is of je die kunt verhalen op de opdrachtgever. Een gecertificeerd incassobureau zal dan in overleg met jou vaststellen of het zin heeft om de procedure op te schalen.'

Faillissementen zijn een geval apart. Ook al heb je een creditcheck gedaan, dan nog kun je een faillissement niet altijd zien aankomen. Meijs: 'Wie zelf gaat zoeken in de registers van de Kamers van Koophandel en dergelijke, stuit op informatie die al minstens een jaar oud is. In de tussentijd kan er veel zijn gebeurd.'

Daar kan Johan Vermij over meepraten. De 41-jarige IT-specialist werkt bij verschillende bedrijven op consultancybasis. Twee jaar geleden ging het mis, toen de broker die hem had ingehuurd voor een langdurige IT-klus bij een pensioenfonds kopje-onder ging.

'In deze branche is het vrij gebruikelijk dat je door de opdrachtgever wordt ingeschakeld via een tussenpersoon', legt Vermij uit. 'Grote bedrijven willen de rompslomp niet van meerdere zzp-contracten en dus werd ik via bemiddelaar Corso ingehuurd.'

Dat ging eventjes goed, maar Vermij en zijn freelancecollega's merkten al snel dat Corso steeds later werd met betalen. 'Wij gaven dat te kennen bij de opdrachtgever, maar die wilde daar niet zo veel aan doen. Sowieso loop je al een maand achter, doordat je pas kunt declareren op de eerste van de daaropvolgende maand. En als ze dan laat zijn met uitbetalen loopt de achterstand snel op.'

Na twee maanden werd er druk heen en weer gebeld, maar dat leverde niet



FOTO: GETTYIMAGES

● *Wacht niet te lang met het inschakelen van een incassobureau. Hoe sneller u het proces opstart, hoe groter de kans dat u alsnog uw geld krijgt.*

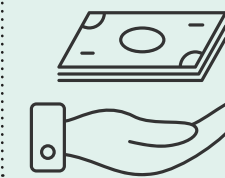
## Risico

**'Vervolgens werd de telefoon niet eens meer opgenomen en uiteindelijk meldde hun website het faillissement'**

## Wat kost incasso?

Volgens de Wet op de incassokosten (WIK) uit 2012 moeten de invorderingskosten in verhouding zijn tot het openstaand factuurbedrag. In de praktijk komt dat neer op een afnemend percentage van de vordering. Zo mogen de kosten tot 15% bedragen bij een vordering tot € 2500, met een minimum van € 40, en bedragen de kosten maximaal 10% van de volgende € 2500, 5% van

de daaropvolgende € 5000, enzovoorts. Vermeld in uw voorwaarden dat eventuele invorderingskosten voor rekening komen van de klant. Maximaal mag er € 6775 aan incassokosten worden gerekend. U mag daarnaast geen andere kosten in rekening brengen



behalve een vergoeding van de verschuldigde wettelijke rente. In de overeenkomst van opdracht kunt u ook afwijkende voorwaarden afspreken met uw opdrachtgever, indien het een bedrijf betreft. Anders gelden de voorschriften van de WIK.

Veel incassobureaus hanteren no cure, no pay. ZZP Nederland werkt samen met Payt, dat € 19,95 rekent. De wettelijke incassokosten kunt u zelf houden of kwijtschelden.

veel op, zegt Vermij. 'Vervolgens werd de telefoon niet eens meer opgenomen, en uiteindelijk stond er op hun website het bericht van het faillissement.'

'Heel zuur', vindt hij. 'Ik was 40 uur per week voor het pensioenfonds in de weer geweest, had 320 uur gedeclareerd, die ik niet zou krijgen. Uit coulance heeft de opdrachtgever de freelancemedewerkers een gedeelte van het misgelopen loon uitbetaald, maar zij hadden al een keer betaald aan Corso. Al met al ben ik er zo'n € 17.000 bij ingeschoten.'

'Bij een faillissement staat de zzp'er helemaal achteraan', weet Vermij uit ervaring. 'En tot overmaat van ramp moet je de btw over je gedeclareerde uren voorschieten. Je moet het eerst betalen en daarna een artikel 31-vorderingsprocedure starten om de geïnde gelden terug te krijgen. Ik moest naar de curator die mij dan een papiertje gaf om aan te tonen dat ik een schuldeiser was; daarmee kon ik de betaalde btw terugvorderen. Faillissement is een heel lange procedure, we zijn inmiddels twee jaar verder en ik reken er niet op dat ik ooit mijn geld krijg.'

Laat- en niet-betalende klanten zijn een van de belangrijkste oorzaken voor het falen van kleine bedrijven, weet Van Noordenne. Gelukkig kwam Vermij niet meteen in de problemen. 'Voor mij persoonlijk had de schade erger kunnen zijn', blikt hij terug. Zijn gezondheid deed het in ieder geval geen goed: 'Ik was toen ongeveer vier weken gestopt met roken, maar dat hield ik niet vol.' Wel had hij genoeg geld opzijgezet om de tijd zonder inkomsten te kunnen overbruggen. 'Als zelfstandige ben je altijd aan het

sparen voor die periodes waarin je misschien zonder opdracht zit. Geen opdracht betekent geen inkomsten, want er staat geen uitkering voor je klaar. Dat potje moest ik toen aanspreken totdat ik voor de volgende opdracht betaald werd. Daardoor heeft mijn pensioen wel een deuk opgelopen.'

Vermij werkt nog steeds via tussenpartijen, omdat dat gebruikelijk is in zijn branche. 'Maar bij deze partij loopt het allemaal veel soepeler', zegt hij. Ook is hij onlangs een in Nederlandse wijn gespecialiseerde internetwijnhandel gestart, Nederwijn domein. 'Zo spreid ik de risico's enigszins.'