

# Credit- management Trendmeter 15

De belangrijkste CM-ontwikkelingen in  
kaart gebracht

blauw

oktober

'15



# Woord vooraf

Wat zijn de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van credit management?" Om antwoord te kunnen geven op deze vraag heeft Blauw Research in opdracht van het VCMB het 15e credit management Trendmeter onderzoek uitgevoerd. Dit rapport geeft inzicht in de resultaten.

Pascal den Hertog



[Pascal.denhertog@blauw.nl](mailto:Pascal.denhertog@blauw.nl)



Wilco Wigboldus



[Wilco.wigboldus@blauw.nl](mailto:Wilco.wigboldus@blauw.nl)



**Blauw Research bv**

Weena 125  
3013 CK Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)  
[www.blauw.com](http://www.blauw.com)  
[welcome@blauw.com](mailto:welcome@blauw.com)

KvK nummer: 24282859



**Copyright 2015 Blauw Research bv**

Alle rechten voorbehouden.  
Niets uit dit document mag worden  
verveelvoudigd, opgeslagen in een  
geautomatiseerd gegevensbestand, of  
openbaar gemaakt zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming  
van Blauw Research.

# Inhoudsopgave

**1**

**Betaaltrends**

**2**

**Betaalgedrag overheid**

**3**

**Zekerheden bij vorderingen**

**4**

**Late payment directive**

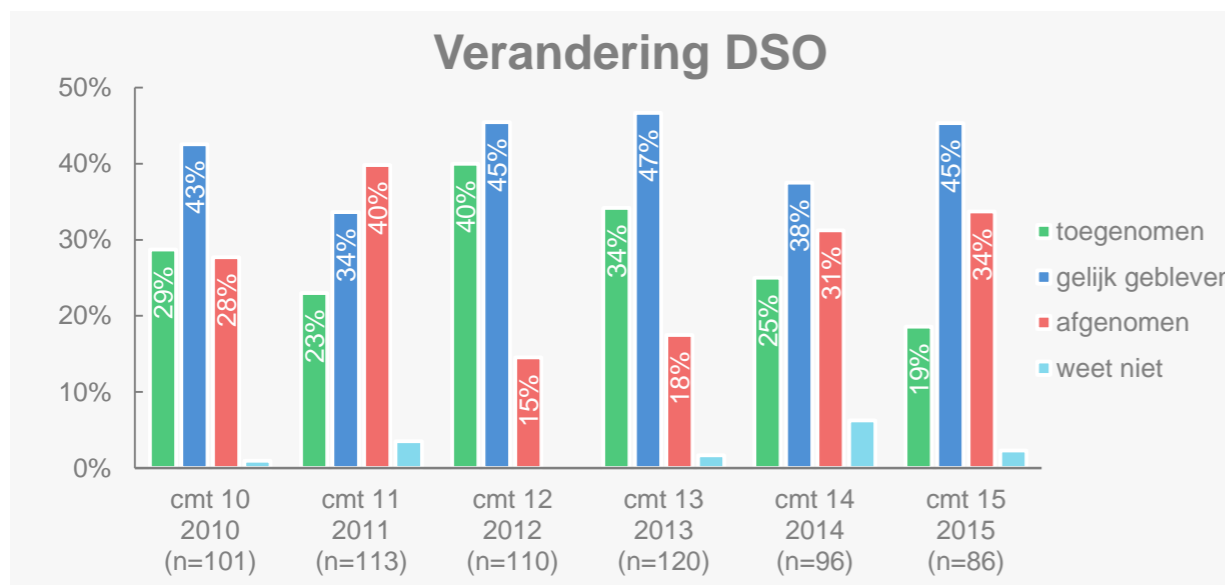
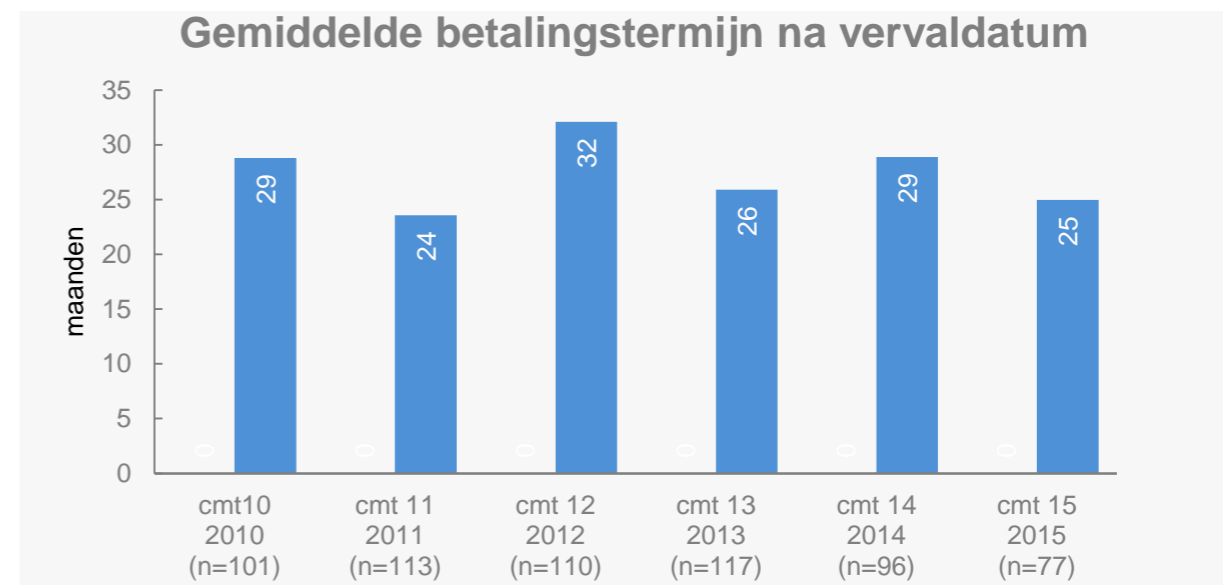
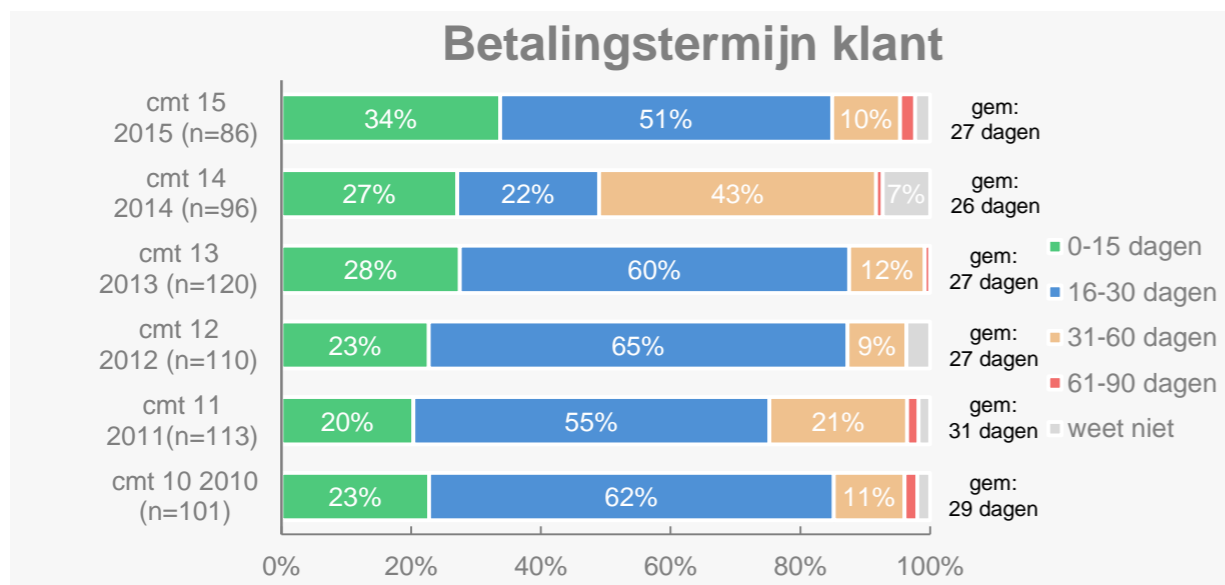
**5**

**Datalekken**



# Betaaltrends

# Laagste betalingstermijn na vervaldatum sinds 2011

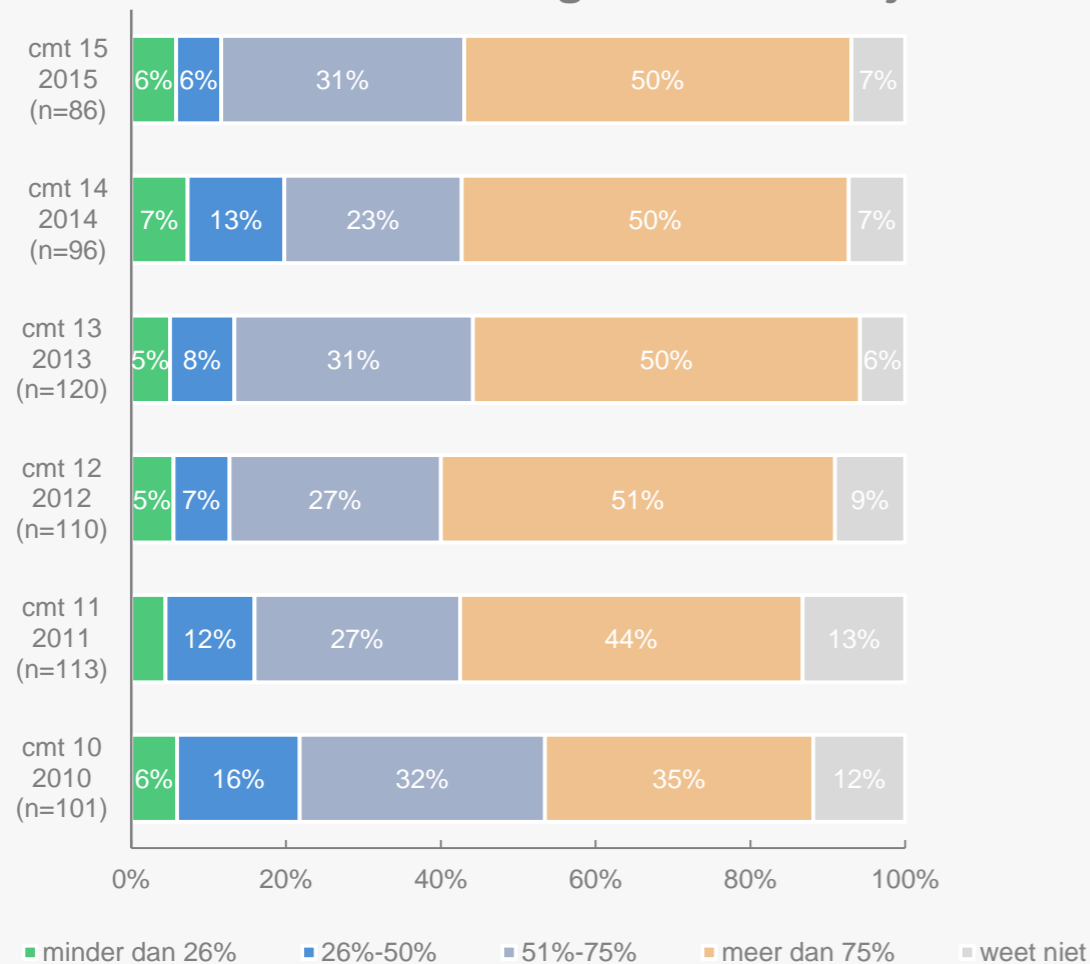


Na in 2014 een hogere gemiddelde betalingstermijn na vervaldatum te hebben bereikt (29 dagen), is dit in 2015 gedaald naar 25 dagen. Factureren lijkt iets makkelijker te zijn geworden.

Evenals in 2014 ziet ongeveer één op de drie credit managers (34% vs. 31% in 2014) het gemiddelde aantal dagen dat een rekening openstaat (DSO) afnemen.

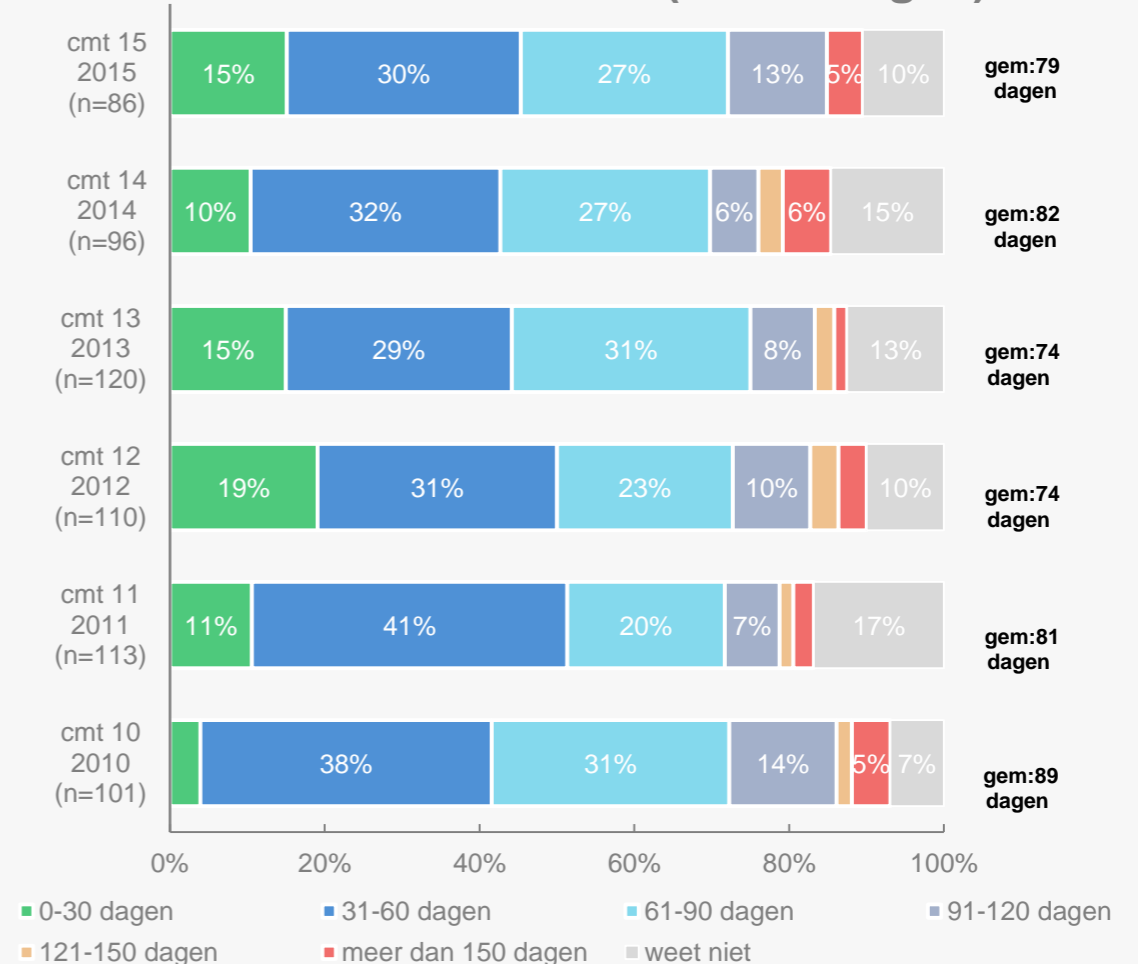
# Het aandeel klanten dat binnen de afgesproken betalingstermijn betaalt is onveranderd.

## Aandeel betaling binnen termijn



**Vraag:** Welk percentage van uw portefeuille betaalt binnen de afgesproken betaaltermijn?

## Factuur uit handen (aantal dagen)



**Vraag:** Na hoeveel dagen na vervaldatum geeft u een factuur uit handen (het laten innen van een factuur door een extern incassobureau/ deurwaarder)?

# Credit managers hanteren met name verschillende betalingstermijnen vanwege de relatie met de klant.

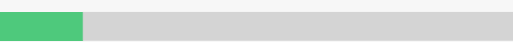
Ruim zes op de tien credit managers (62%, overigens in lijn met 2014: 68%) hanteren verschillende betalingstermijnen voor verschillende afnemers. Belangrijkste redenen hiervoor zijn de relatie met de afnemers (62%), betalingsgeschiedenis van afnemers (53%) en de kredietbeoordeling van een informatiebureau (47%).

Ja, verschillende termijnen



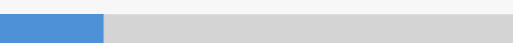
62%

Soms



17%

Geen verschillende termijnen

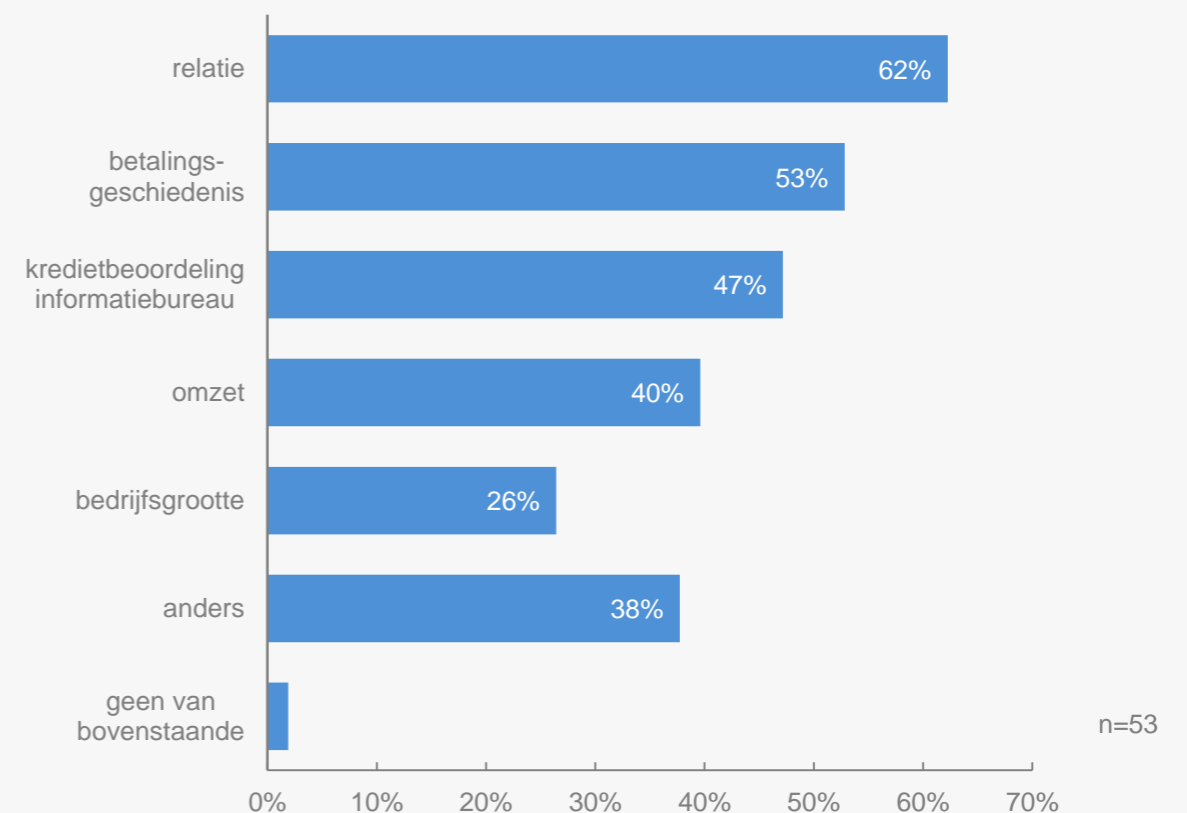


21%



Hanteert u verschillende betalingstermijnen voor verschillende afnemers?

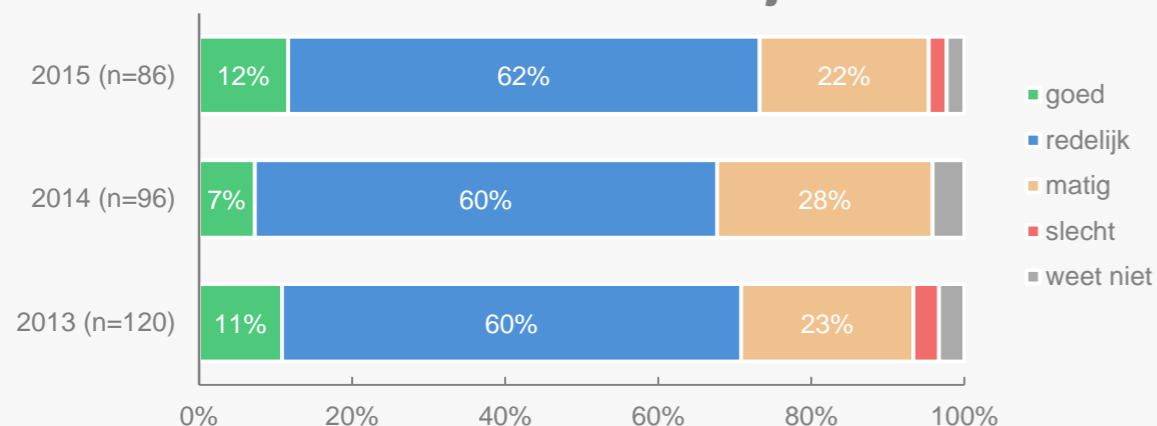
## Reden verschillende betalingstermijnen



**Vraag:** Op basis waarvan hanteert u verschillende betalingstermijnen voor verschillende afnemers?

# Flinke stijging in verwachting tav verbetering betalingsmoraal bedrijven

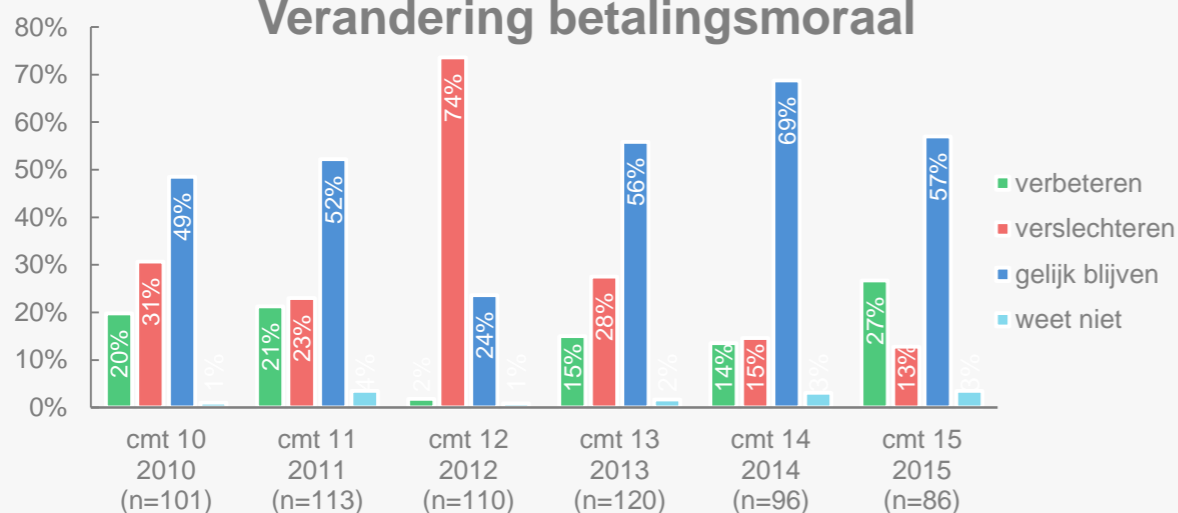
Waardering betalingsmoraal Nederlandse bedrijven



Het merendeel van de credit managers (73% vs. 68% in 2014) is van mening dat de betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven redelijk tot goed is.

**Vraag:** Wat vindt u van de betalingsmoraal bij Nederlandse bedrijven?

Verandering betalingsmoraal



Positief is dat meer dan een kwart verwacht dat de betalingsmoraal zal verbeteren. Hiermee ligt dit aandeel hoger dan een jaar geleden (27% vs. 14%).

**Vraag:** Verwacht u dat de betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven de komende twaalf maanden zal...

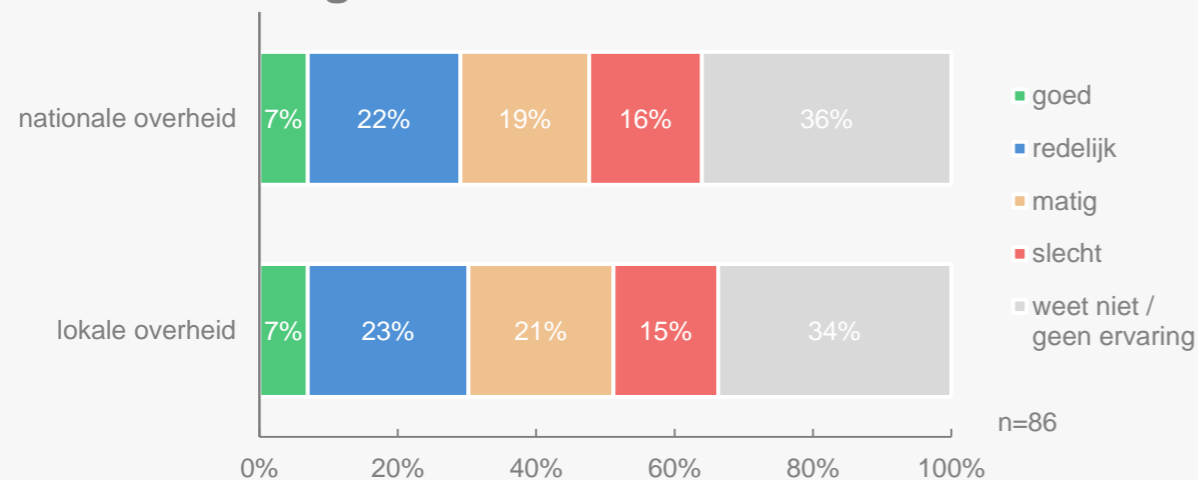




# Betaalgedrag overheid

# Weinig vertrouwen dat de betalingsmoraal van de overheid zal verbeteren

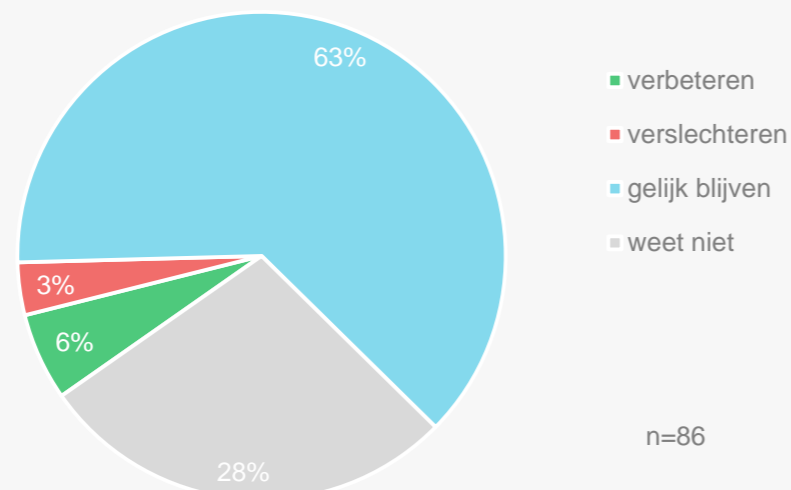
## Betalingsmoraal Nederlandse overheid



Zowel de betalingsmoraal van nationale- als lokale overheden worden door ongeveer drie op de tien credit managers als redelijk of goed beoordeeld (nationaal: 29%, lokaal: 30%). Hiermee is de betalingsmoraal gelijk gebleven aan 2014 (nationaal 36%, lokaal 33%). De betalingsmoraal van lokale overheden wordt vaker dan een jaar geleden als goed beoordeeld door credit managers (7% vs. 1% in 2014).

**Vraag:** Wat vindt u van de betalingsmoraal bij de overheid?

## Verwachting betalingsmoraal overheid



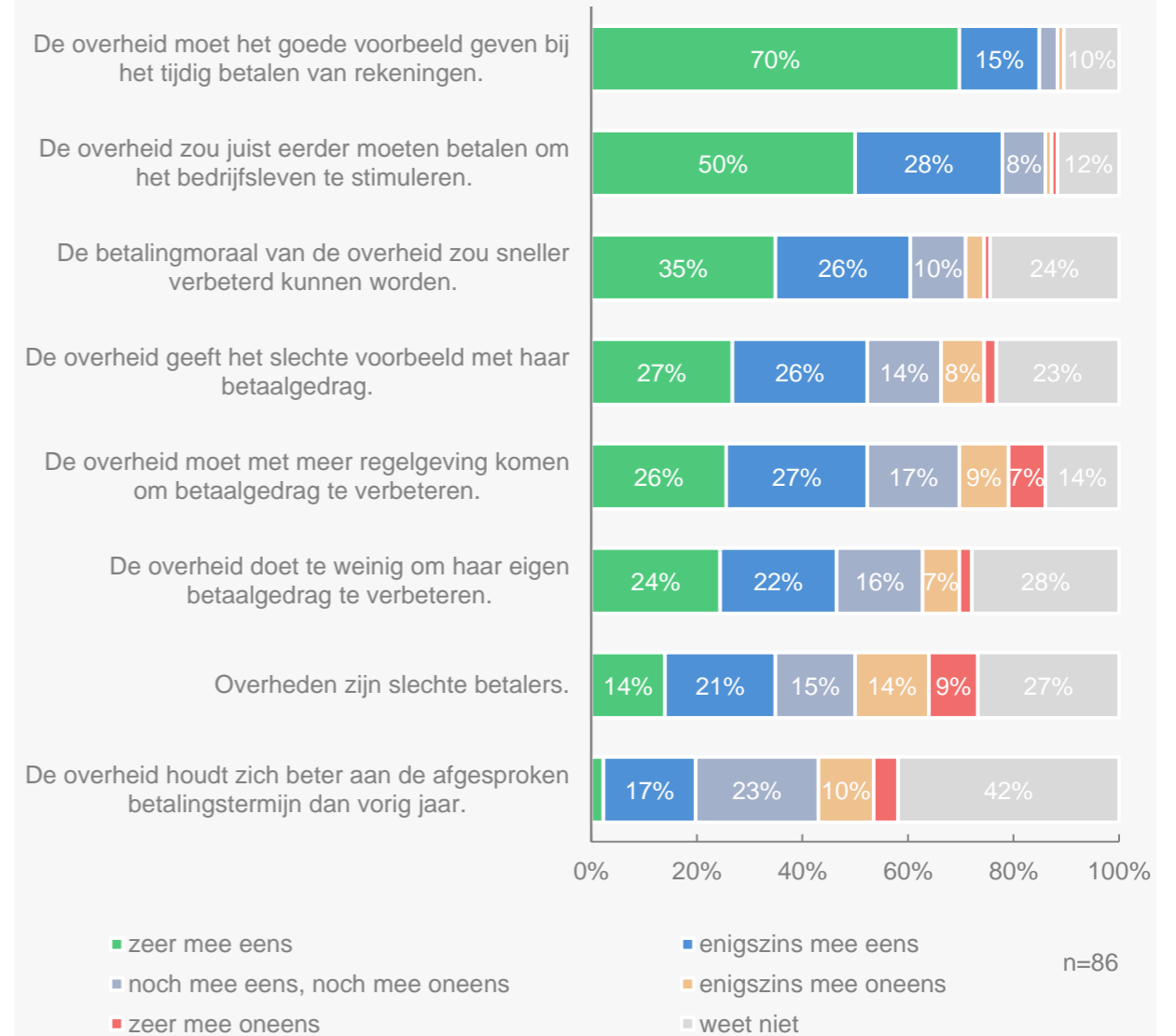
Credit managers hebben weinig vertrouwen dat de betalingsmoraal van de overheid zal verbeteren (slechts 6%). Het merendeel (63%) verwacht dat de betalingsmoraal gelijk zal blijven.

**Vraag:** Verwacht u dat de betalingsmoraal van de Nederlandse overheid de komende twaalf maanden zal...

# Meer dan de helft van de credit managers vindt dat de overheid het slechte voorbeeld geeft met haar betaalgedrag.

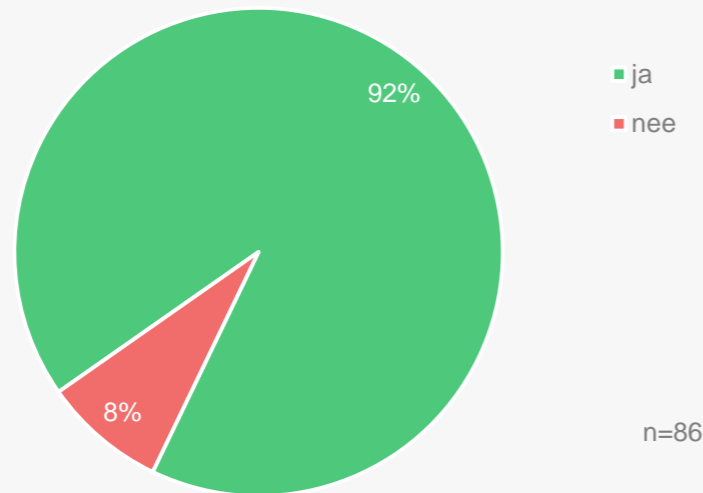
De overheid weet zich wederom niet te verbeteren wat betreft haar eigen betaalgedrag: slechts één op de vijf credit managers (20% vs. 28% in 2014) is van mening dat de overheid zich beter dan een jaar geleden aan de afgesproken betalingstermijn houdt. In de ogen van credit managers zou de betalingsmoraal van de overheid sneller verbeterd kunnen worden (60% (zeer) mee eens).

## Stellingen rol overheid

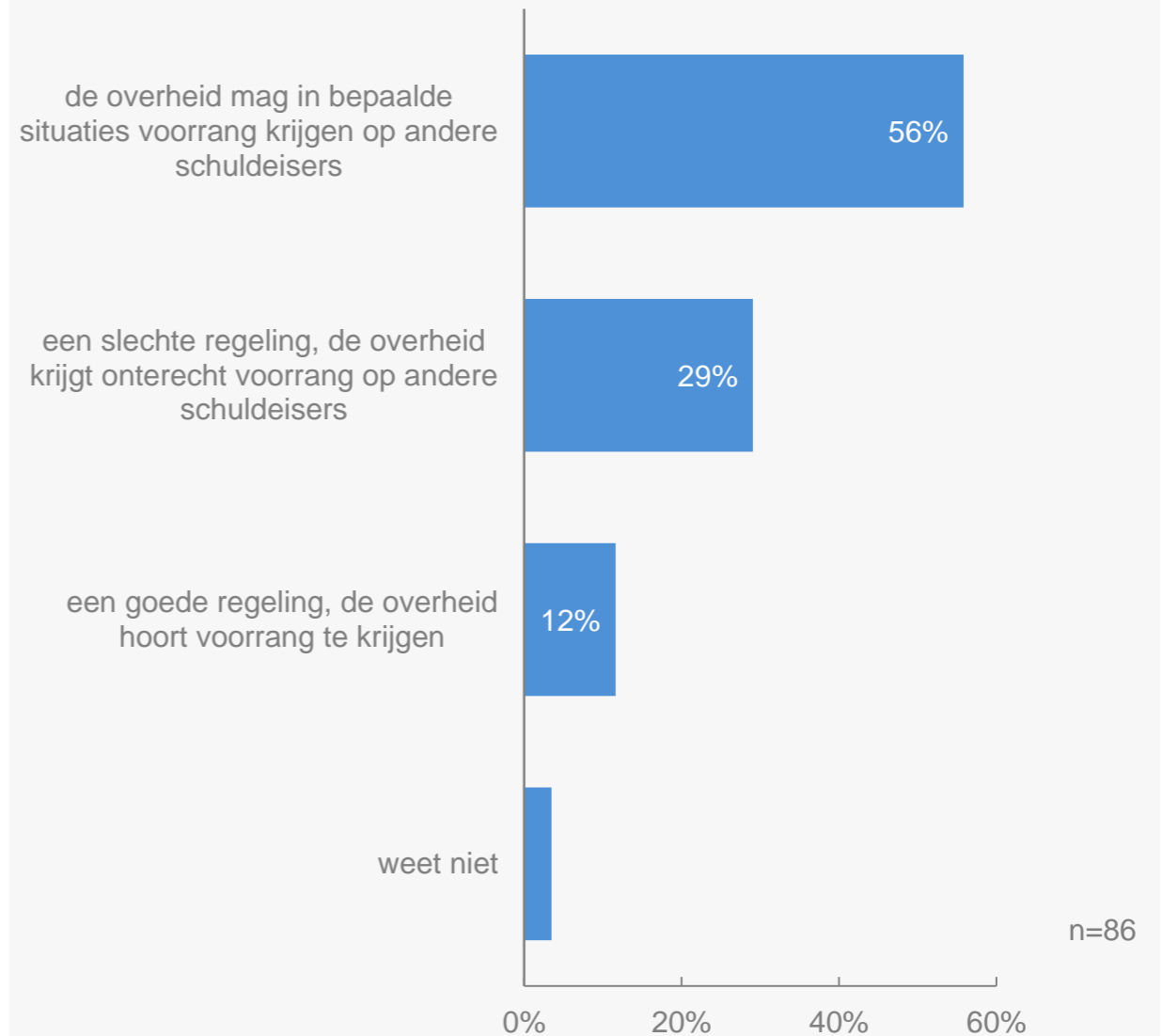


# De regeling dat de overheid voorrang krijgt op vorderingen in geval van faillissement is bij vrijwel alle credit managers bekend.

## Regeling overheid bij faillissement



## Mening faillissementsregeling overheid



Meer dan de helft van de credit managers (56%) is van mening dat de overheid in bepaalde situaties voorrang mag krijgen op andere schuldeisers. Echter slechts een op de tien (12%) vindt de regeling dat de overheid voorrang krijgt op andere schuldeisers, een goede regeling.

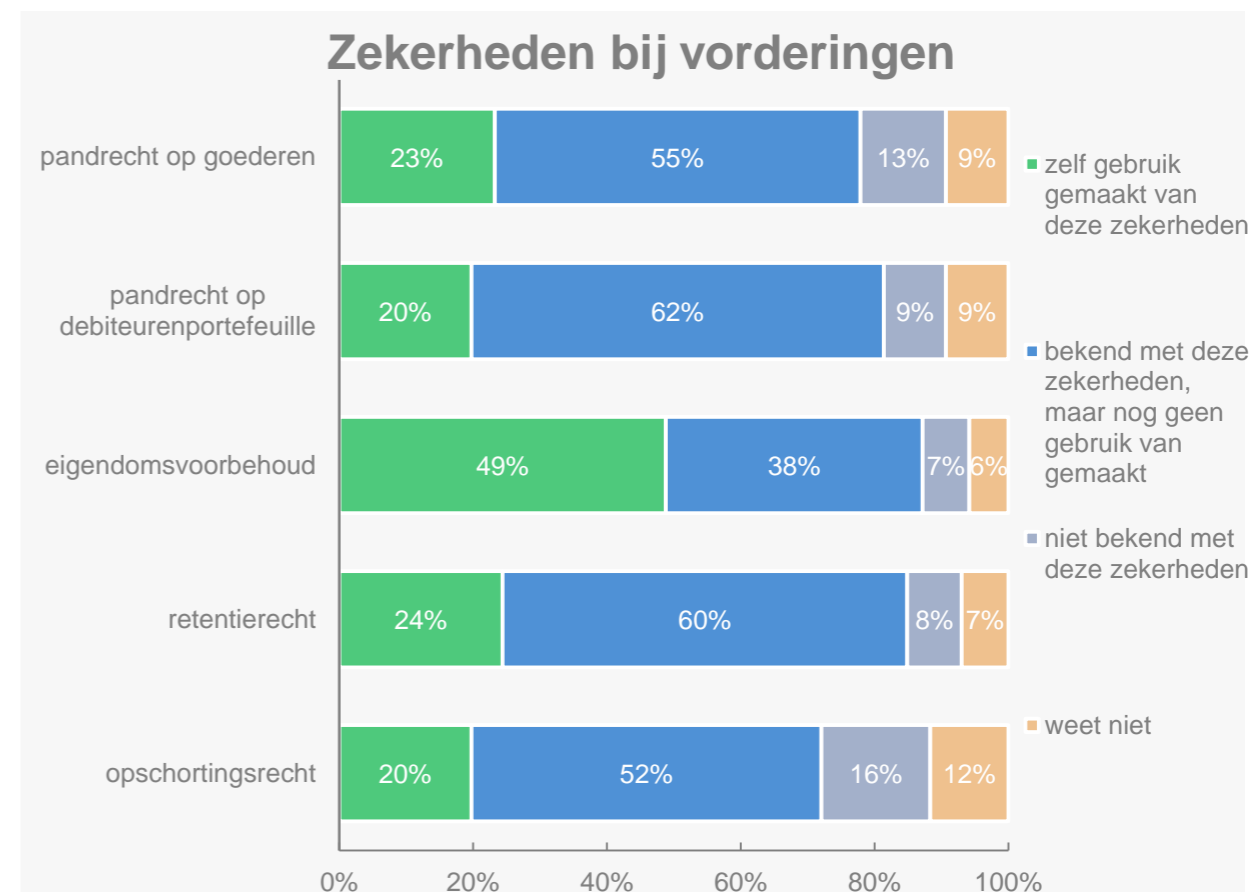
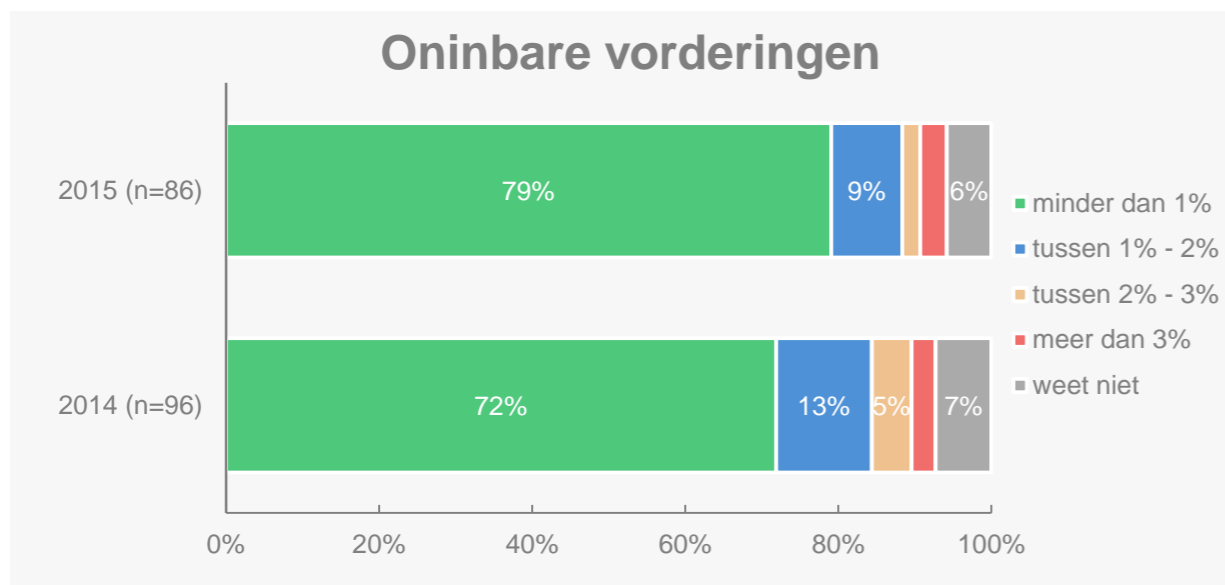
**Vraag:** Wist u vóór dit onderzoek af van deze regeling?

**Vraag:** Wat vindt u van deze regeling?



# Zekerheden bij vorderingen

# Eigendomsrecht meest gebruikt om oninbare vorderingen te voorkomen.



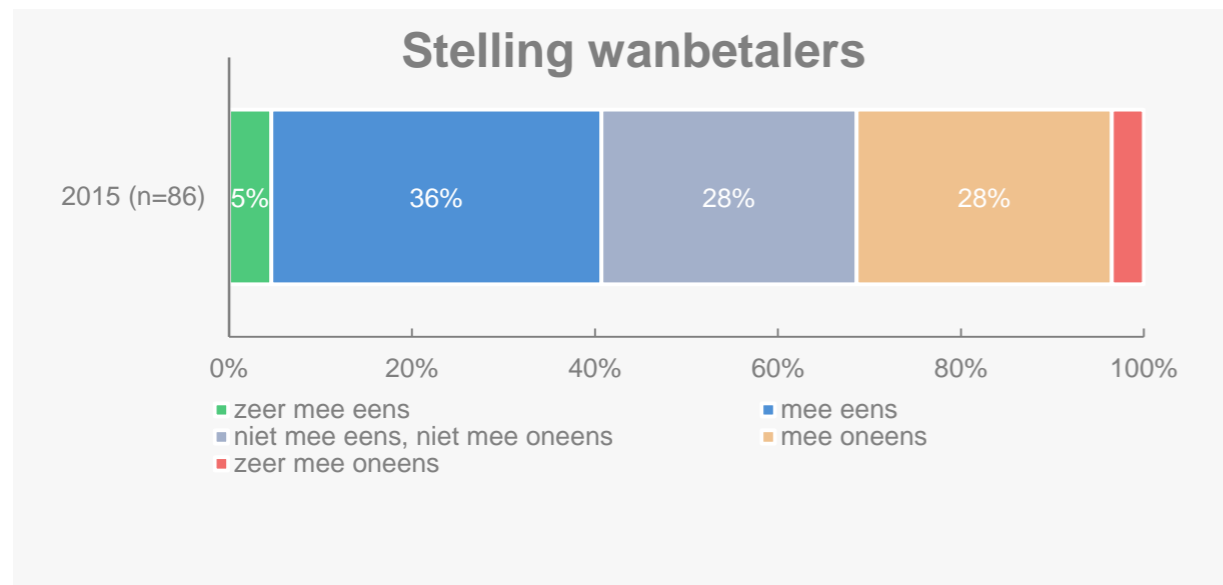
Organisaties maken nog steeds even vaak als afgelopen jaar gebruik van de zekerheden bij vorderingen (tussen haakjes het % dat hier gebruik van heeft gemaakt, verschillen t.o.v. 2014 zijn **niet significant**):

Pandrecht op goederen (23% vs. 25%), pandrecht op debiteurenportefeuille (20% vs. 19%), eigendomsvoorbehoud (49% vs. 46%), retentierecht (24% vs. 19%), opschortingsrecht (20% vs. 19%).

**Vraag:** Hieronder staat een aantal mogelijke zekerheden die organisaties met elkaar kunnen overeenkomen.

Kunt u aangeven in hoeverre u bekend bent met deze zekerheden?

# Een kwart van de facturen wordt moedwillig te laat betaald



Credit managers vermoeden dat gemiddeld een kwart van de gestuurde facturen moedwillig te laat (na betaaltermijn) wordt betaald.

Credit managers zijn verdeeld als het gaat om de mogelijkheden om wanbetalers aan te pakken (41% is van mening dat er te weinig mogelijkheden zijn, tegenover 31% die vindt dat er wel voldoende mogelijkheden zijn).

**Vraag:** In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stelling?

*'Er zijn te weinig mogelijkheden om wanbetalers aan te pakken.'*

**Vraag:** Van welke percentage van door u gestuurde facturen vermoedt u dat deze moedwillig te laat (na betaaltermijn) wordt betaald?



# Late payment directive

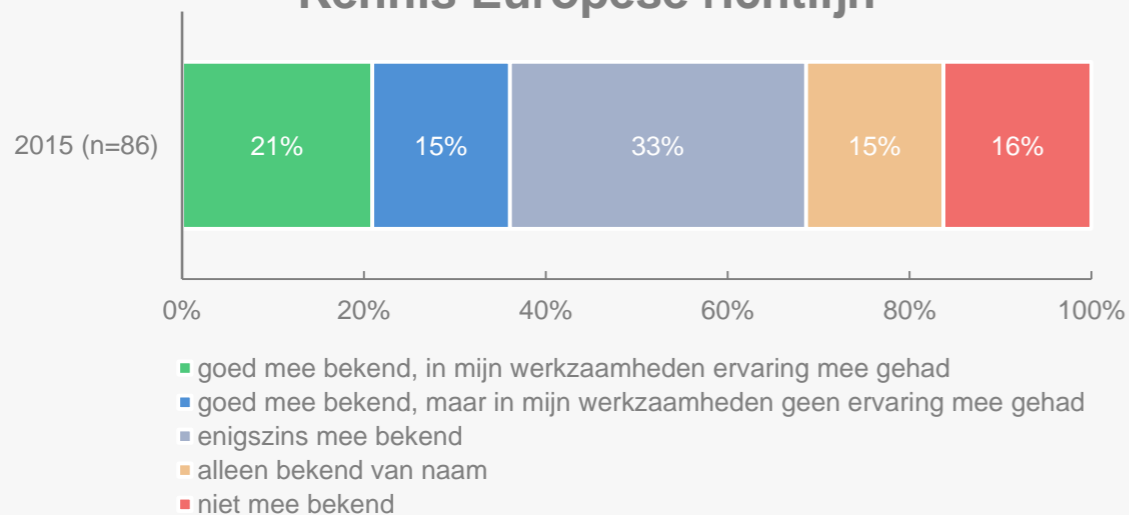


# Ondanks Europese richtlijn zijn leveringsvoorwaarden en incassotraject vaak niet aangepast

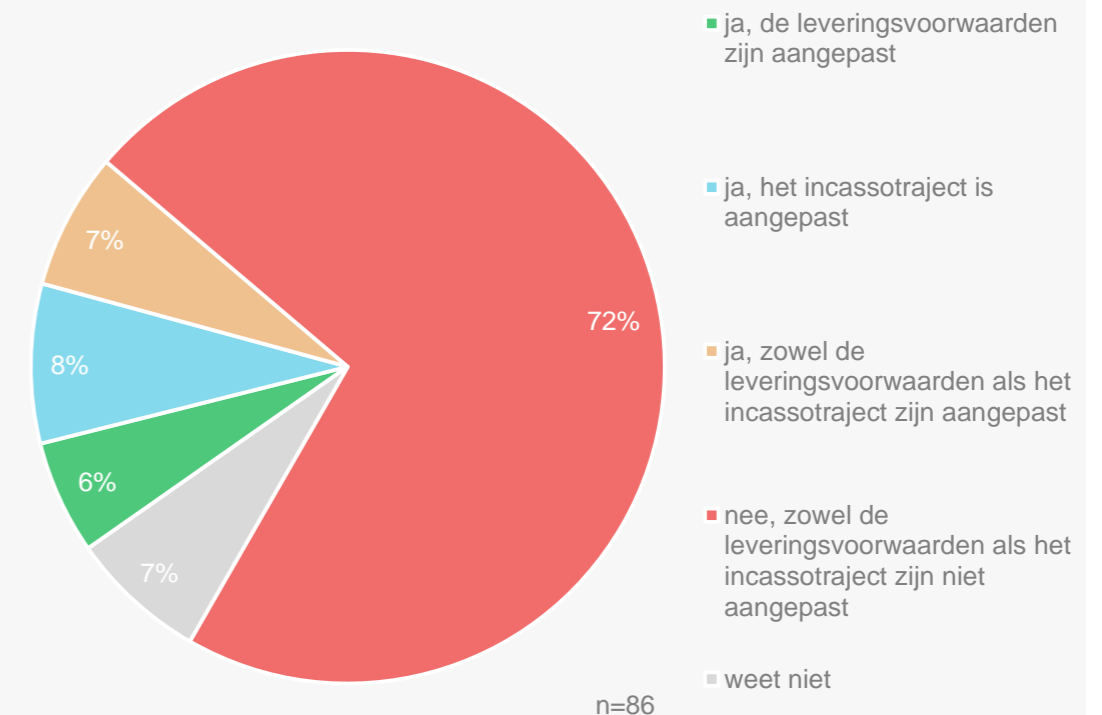
## Late payment directive

Bijna zeven op de tien credit managers (69% tenminste enigszins bekend) zijn inhoudelijk bekend met de Europese Richtlijn Achterstallige Betalingen of Late Payment Directive. Een vijfde (21%) geeft aan ook in zijn werkzaamheden ervaring te hebben gehad met deze richtlijn.

## Kennis Europese richtlijn



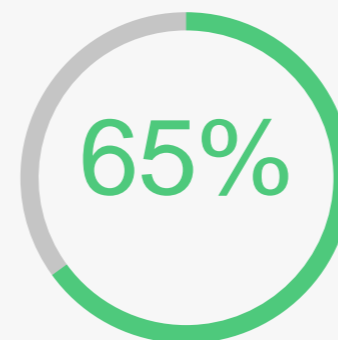
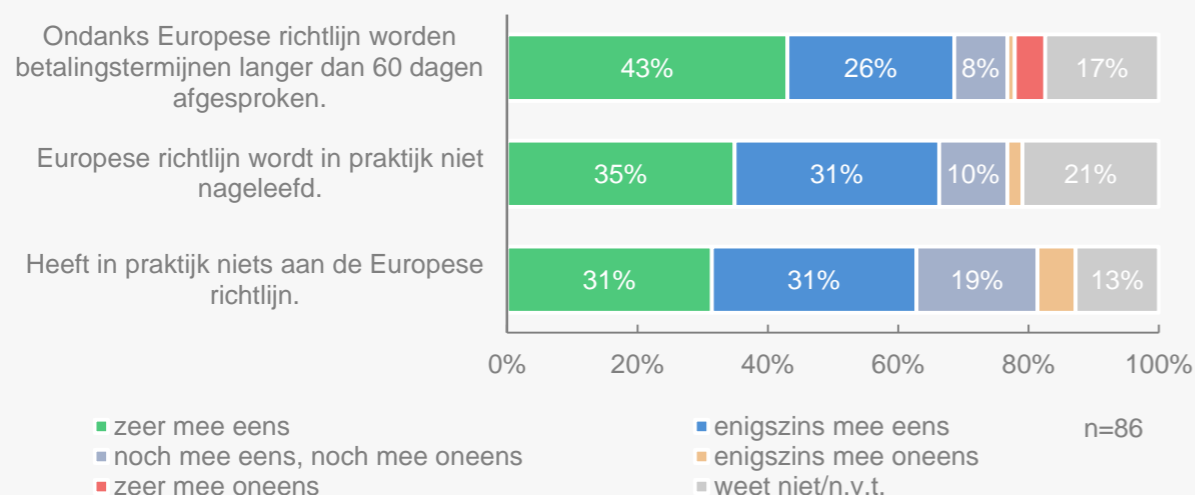
## Wijzigen leveringsvoorwaarden/incassotraject



**Vraag:** Heeft uw organisatie naar aanleiding van deze Europese richtlijn haar leveringsvoorwaarden/incassotraject gewijzigd?

# Merendeel credit managers heeft niets aan Europese Richtlijn voor betalingstermijnen

## Uitspraken betalingsvoorwaarden



Het merendeel van de credit managers (65%) geeft aan dat de leveringsvoorwaarden niet zijn aangepast naar aanleiding van deze Europese richtlijn. Met name omdat dit de klantrelatie wellicht onder druk zet.

Ondanks deze Europese Richtlijn worden betalingstermijnen van langer dan 60 dagen afgesproken met afnemers (69% (zeer) mee eens). Niet geheel verwonderlijk is dan ook dat bijna twee op de drie credit managers (63%) aangeven dat men in de praktijk niets heeft aan deze richtlijn.

**Vraag:** In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken over de betalingsvoorwaarden en betalingstermijnen die bedrijven en overheden hanteren?

### Vraag:

Stel er zijn geen aanvullende afspraken gemaakt en een factuur wordt niet binnen de betalingstermijn van 30 dagen betaald.

Houdt u klanten/overheden dan aan deze wet?



# Datalekker

# Slechts kwart houdt rekening met datalekken in zijn dagelijkse werkzaamheden

## Weinig credit managers houden rekening met datalekken

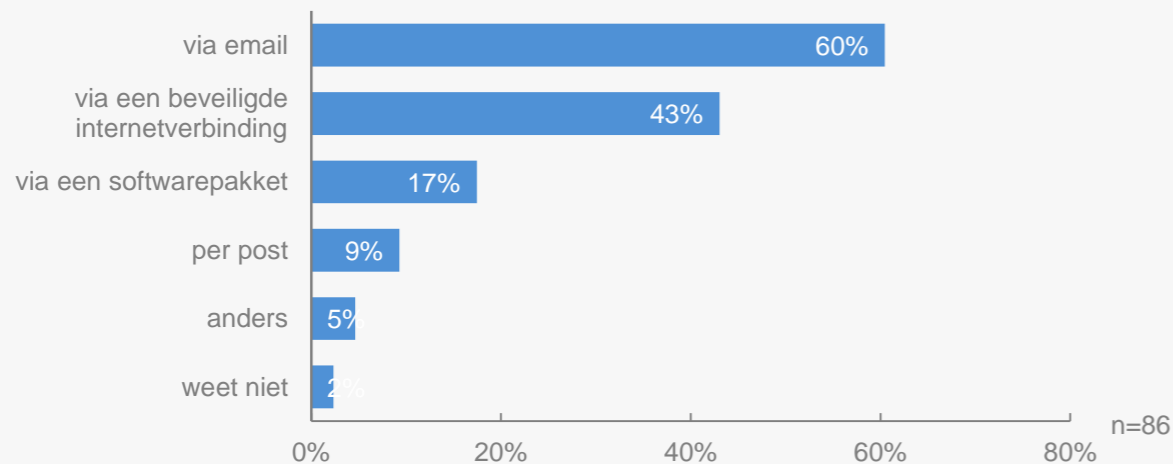
Op 1 januari 2016 gaat de meldplicht datalekken in. Desondanks houdt slechts een kwart van de credit managers (23%) in zijn dagelijkse werkzaamheden rekening met dit onderwerp.

Dit wordt ondersteund met het feit dat meer dan de helft van de credit managers, de meest onveilige wijze voor het overdragen van openstaande vorderingen gebruikt: email (60%).



Ruim vier op de tien credit managers zijn zich bewust dat bedrijven waar een datalek wordt geconstateerd, een boete krijgen.

## Overdragen openstaande vorderingen



Heeft processen anders ingericht vanwege datalekken

Zeker in de toekomst anders inrichten

2%

Misschien in toekomst anders inrichten

58%

Niet in toekomst anders inrichten

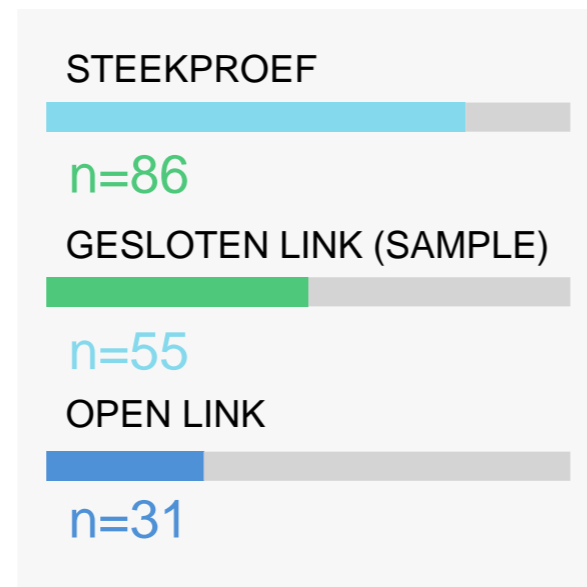
40%

# Verantwoording




## METHODE

KWANTITATIEF  
gegevensverzameling  
online



De doelgroep van het onderzoek bestaat uit credit managers en consorten.



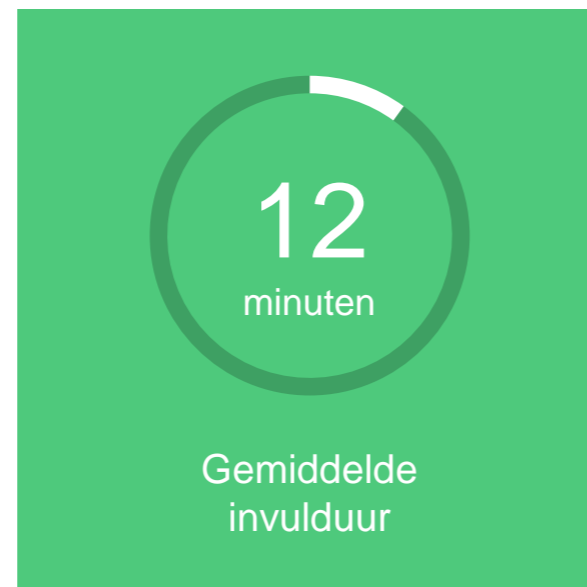
Het volledige onderzoekspanel van het VCMB is benaderd voor het onderzoek.

Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



### Veldwerkperiode

24 september 2015 – 14 oktober 2015



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.