

1 thema, 2 managers, 3 vragen

# Wat als uw klant niet kan betalen?

door Benny Debruyne

## 1 Hoe meet u de kredietwaardigheid van klanten?

**PATRICK GILLIS (HEXACOM):** "Voor renting- en leasing-contracten werken we samen met een financiële partner waar banken achter zitten. Zij geven ons hun akkoord over een dossier. Daarnaast werken we ook samen met een kredietverzekeraar."

**DAVID VANBEUREN (CORTIX):** "Als het gaat om een contract van minstens zestig maanden en om een onvervangbaar, niet-recupereerbaar element, willen we een precies idee hebben van de solvabiliteit van onze klanten. Wij vertrouwen die analyse toe aan een kredietverzekeraar die deze taak beter kan uitvoeren. Wij kunnen ons dan toelagen op onze kernactiviteit."

## 2 Kredietverzekeraars dekken nu minder risico's. Is uw verhouding met hen veranderd?

**PATRICK GILLIS:** "De relatie op zich met de kredietverzekeraar is niet veranderd, maar we krijgen sinds dit jaar elk kwartaal een lijst met vijftig klanten van ons waarvoor de dekking wordt stopgezet. Vroeger bevatte zo'n lijst slechts tien klanten. Gelukkig heeft de economische crisis ons nog geen grote problemen opgeleverd, omdat we een goede spreiding over de sectoren hebben en er elk jaar 500 klanten bijkomen."

**DAVID VANBEUREN:** "De relatie met de kredietverzekeraars is uiteraard geëvolueerd. Vóór de crisis konden zij contracten valideren wanneer wij hen niet-boekhoudkundige informatie verschaften die wees op een nakende opleving. Maar vandaag wordt er alleen nog naar de cijfers gekeken. Deze lichte stijging van het



David Vanbeuren (37) is country manager voor België van het Franse bedrijf Cortix, dat internetsites bouwt en hosting doet.



Patrick Gillis (40) is CEO van Hexacom, dat data- en telecomdiensten en -producten levert aan kmo's.

aantal weigeringen kan een zware impact hebben op het commerciële departement. Daarom anticiperen wij zoveel mogelijk op de analyse van de kredietverzekeraar met een *prescoring*."

## 3 Wat doet u als een klant opeens niet kan betalen? Onderbreekt u de levering?

**PATRICK GILLIS:** "Als de klant geen akkoord krijgt, maken we afspraken met de bedrijfsleider. We vragen een voorschot van 50 % en de betaling van het saldo bij de levering. Als de klant daar niet mee akkoord gaat, leveren we niet. We weten uit ervaring dat we dan ons geld niet zullen krijgen. Bij klanten aan wie we al lang diensten leveren, grijpen we in als de facturen meer dan 45 dagen onbetaald blijven. We volgen het debiteurenbeheer nauw op en weten heel snel als een klant financiële problemen heeft. Ik neem dan als CEO zelf contact op met de bedrijfsleider om een betalingsplan

af te spreken, met duidelijke data. Hexacom heeft genoeg financiële draagkracht om een deel overbrugging te doen voor goede klanten."

**DAVID VANBEUREN:** "We kunnen er alleen maar bij winnen als we de klant duidelijk kunnen maken dat het product en de diensten die wij verschaffen extra business kunnen opleveren, en dat zijn imago ernstig beschadigd kan

worden als we zijn website offline zetten. Een dwangmaatregel tegen een klant is zeker niet de beste oplossing. Er gaat niets boven een open gesprek en indien nodig een aflossingsplan. Het komt er natuurlijk op aan te weten of de klant te goeder trouw is." ■