

2023 FinTech Barometer:
**Economische
onzekerheid geeft
een glansrol aan credit
management**

[Lees verder →](#)

Inhoud

→	Introductie	3
→	Veranderingen in de organisatie	4
→	Invloed op DSO	5
→	Waarom betalen klanten niet?	6
→	Oplossingen voor klanten met betalingsproblemen	7
→	Hoe verbeter je de DSO?	8
→	Interne uitdagingen in credit management	9
→	Verbeteringen credit management processen	10
→	Innoveren en transformeren	11
→	Verandering voor finance professionals	12
→	Continu ontwikkelen en innoveren	13
→	Over het onderzoek & Onguard	14



Introductie

Het werk van de finance professional is dynamisch. De coronajaren zorgden ervoor dat hun rol in organisaties nog belangrijker werd en zij steeds meer betrokken raakten bij de (digitale) strategie. Momenteel staat het vak wederom voor een aantal uitdagingen. De onrustige economische situatie zorgt er namelijk voor dat organisaties voorzichtiger zijn. Met minder innovaties en minder investeringen tot gevolg. Organisaties zijn terughoudender bij het verstrekken van bijvoorbeeld leningen en het kredietbeleid is aangescherpt. Daardoor krijgen organisaties ook te maken met betalingsachterstanden. En dat zien we terug in de cijfers: in februari 2023 ging het grootste aantal organisaties failliet sinds mei 2020, volgens het CBS.

Ondanks dat we ons in economisch zwaarder weer bevinden, moet geld blijven rollen. Finance professionals zijn daar dan ook dagelijks mee bezig. Ze hebben te maken met verschillende financiële processen, ze willen klanten en collega's tevreden houden én ze zetten alles op alles om het managementteam goed te adviseren om uiteindelijk de financiële doelstellingen van de organisatie te behalen. Misschien in tijden van crisis nog wel een beetje meer. Vooral voor de finance professional die zich bezighoudt met crediteuren kan het een uitdagende tijd zijn. Het risico dat betalingen aan leveranciers vertragingen oplopen en betalingsuitstel verleend moet worden, neemt immers alleen maar toe. Credit management komt dan ook steeds meer op scherp te staan, volgens finance professionals (18%).

Onguard heeft ruim driehonderd CFO's, financieel managers en financieel medewerkers gevraagd welke invloed de economische onzekerheid heeft op het credit management van hun organisatie en hoe zij omgaan met de uitdagingen die hierbij komen kijken. De resultaten zijn gebundeld in dit onderzoeksrapport – de FinTech Barometer 2023.



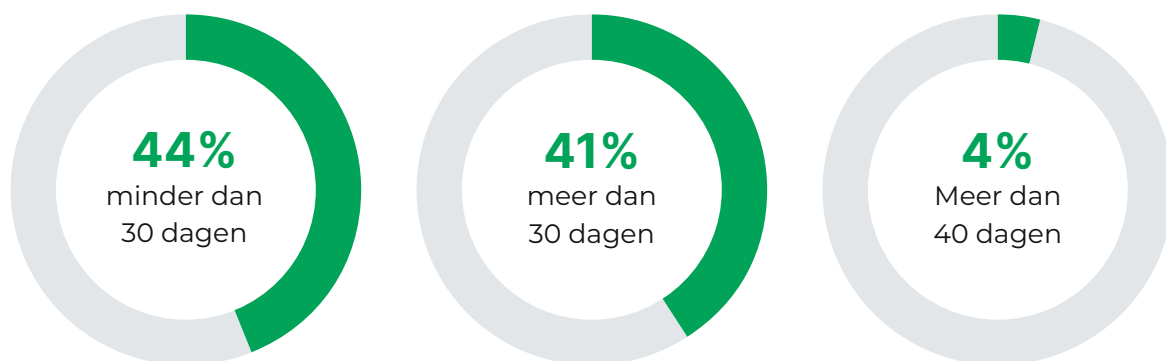
Veranderingen in de organisatie

Door de lastige economische tijden hebben organisaties te maken met verschillende veranderingen op financieel gebied. Allereerst zien finance professionals een verandering bij hun klanten. Zo ziet een kwart van de finance professionals (25%) dat meer klanten hun rekeningen niet kunnen betalen. Daarbij ziet vijftien procent een terugval in vraag van klanten. De economie heeft daarmee een directe invloed op hun business. Daarnaast merken finance professionals ook in hun eigen organisatie veranderingen op. Zo heeft een op de vijf organisaties (19%) moeten snijden in de interne budgetten. Bovendien heeft zeventien procent moeten reorganiseren om de kosten te drukken. Dat is geen verrassend percentage met alle massaontslagen die het nieuws een tijd lang domineerden. Tot slot zorgen de onzekere economische omstandigheden bij achttien procent van de organisaties voor uitdagingen bij het verbeteren van credit management. Dit vraagt namelijk een proactieve houding bij het beheren van kredietrisico's, het analyseren van trends en het ontwikkelen van effectieve incassostrategieën. Daarbij moeten finance professionals ervoor waken dat hun organisatie voldoet aan de wettelijke eisen. .

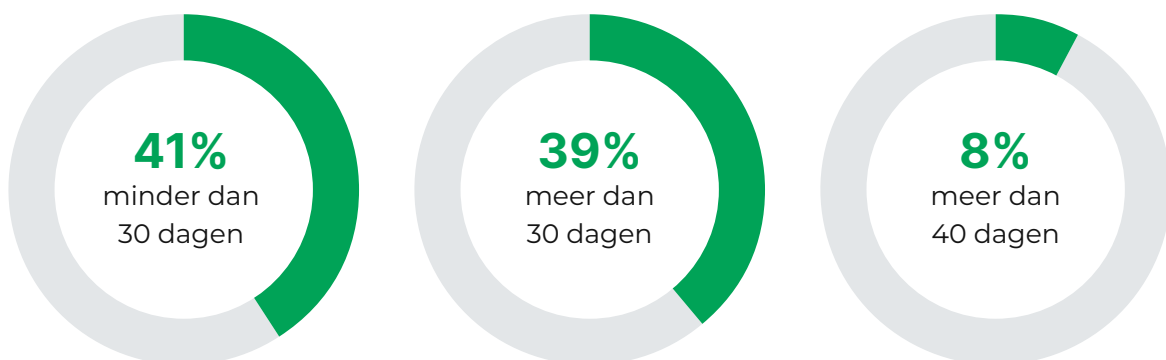
Invloed op DSO

De grootste uitdaging die finance professionals de komende tijd aan moeten gaan, is het verbeteren van de Days Sales Outstanding (DSO). De DSO zegt natuurlijk niet alles, maar een hoog cijfer zal vragen oproepen bij het management. Door een te hoge DSO zullen organisaties bijvoorbeeld investeringen moeten uitstellen tot er meer geld beschikbaar is. Bovendien kan het de relaties met leveranciers verslechteren of moeten ze leningen afsluiten om grondstoffen te kunnen blijven inkopen. Kortom, aanhoudende liquiditeitsproblemen kunnen de groei van de organisatie tegenhouden. Een lage DSO is dus cruciaal.

Huidige DSO



DSO in 2022



Finance professionals hebben wel het idee dat de DSO het komende jaar door de onzekere economie gaat veranderen. Zo denkt een vijfde (21%) dat het DSO-cijfer zal toenemen. Maar voor sommigen is het nog niet zo helder: zeventien procent heeft geen idee hoe de DSO zal veranderen komend jaar.

Hoe je het ook wendt of keert, de DSO heeft invloed op de bedrijfsvoering. Achterstallige betalingen kunnen uiteindelijk liquiditeitsproblemen veroorzaken. Zo zorgt bij elf procent van de organisaties een groot aantal openstaande betalingen voor interne problemen rondom het hele order-to-cash proces. Een kwart (25%) focust zich dan ook meer dan voorheen op de DSO door de huidige recessie.



Waarom **betalen** klanten niet?

Een hoge DSO komt natuurlijk voort uit het feit dat klanten niet (op tijd) betalen. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. De belangrijkste oorzaken zijn cashflowproblemen (29%), financiële onzekerheid door de recessie (20%) en bureaucratie of administratieve vertragingen (19%).

- **29%** cashflowproblemen van klanten
- **20%** financiële onzekerheid veroorzaakt door de (naderende) recessie
- **19%** bureaucratie/administratieve vertragingen
- **16%** gebrek aan vaardigheden in noodzakelijke functie
- **14%** contract kwesties
- **11%** contact personen vertrekken
- **9%** onjuiste facturen ontvangen of verstuurd

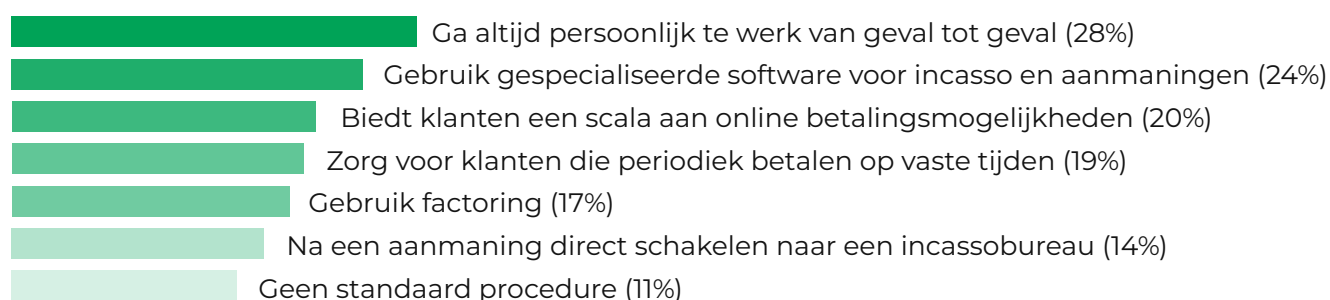
Het is goed om als organisatie meer inzicht te krijgen in de redenen waarom klanten niet tijdig betalen. Mogelijk kun je ze dan handvatten aanreiken, zodat ze uiteindelijk wel op tijd de factuur kunnen betalen.

Oplossingen voor klanten met betalingsproblemen

In een tijd van economische instabiliteit moeten organisaties proactief zijn als het gaat om betalingen. Finance professionals hebben gelukkig verschillende ideeën over hoe ze ervoor kunnen zorgen dat klanten (sneller) betalen. Van het totale aantal, hecht 28 procent belang aan een persoonlijke benadering en beoordeelt de situatie per geval. Daarbij is een kwart (25%) bezig om het standaardaanbod van betaalmogelijkheden uit te breiden. Bovendien vallen finance professionals ook vaak terug op software om hen een handje te helpen. Van de onderzochte groep gebruikt 24 procent gespecialiseerde software voor incasso's en aanmaningen. Daarnaast biedt één op de vijf (20%) hun klanten een verscheidenheid aan online betalingsmogelijkheden. Het lijkt er dus op dat veel organisaties een aantal oplossingen hebben om ervoor te zorgen dat klanten op tijd hun rekeningen betalen. Toch heeft nog een vierde (25%) geen oplossingen, maar deze zitten wel in de pijplijn.



Oplossingen voor betalingsachterstanden



Om ervoor te zorgen dat betalingsachterstanden verminderd worden, moeten finance professionals nauwer samenwerken met salesteams en accountmanagers om mogelijke problemen in een vroeg stadium te identificeren en actie te ondernemen als dit nodig is.



Hoe **verbeter** je de DSO?

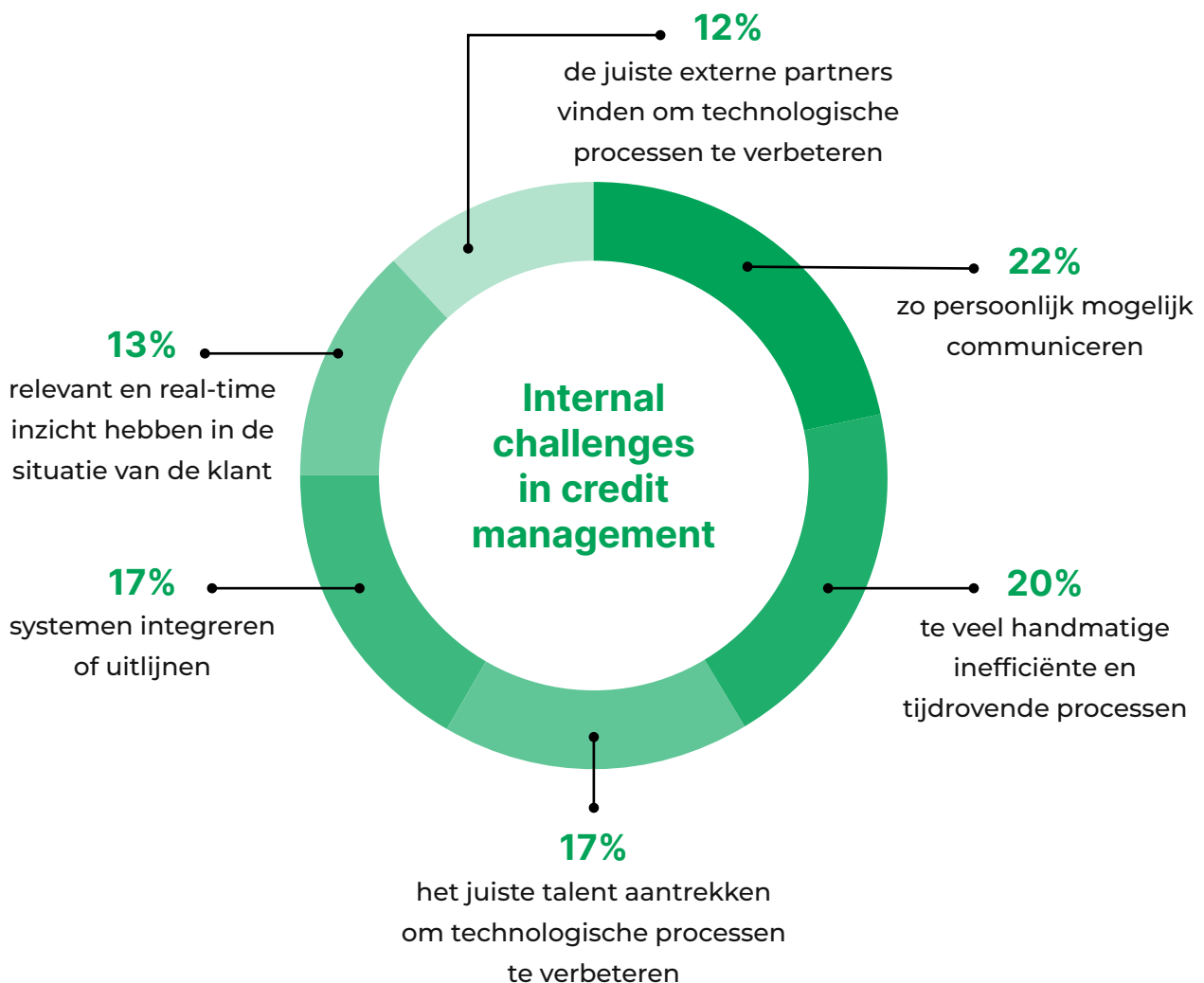
Zie je dat jouw DSO te hoog is? Dan zijn er verschillende zaken die je kunt inzetten om dit weer op de rit te krijgen. Neem daarvoor het gehele facturatieproces onder de loep.

1. Zet betalingsvoorwaarden helder op papier. Dan weet iedereen waar hij of zij aan toe is. Neem dit standaard mee in contracten en wees hier altijd transparant over.
2. Communicatie is key. Organisaties moeten het voor klanten gemakkelijk maken om contact met hen op te nemen. En vraag aan de klant aan welk communicatiemiddel zij de voorkeur geven.
3. Optimaliseer en automatiseer. Gebruik gespecialiseerde credit management software waarmee je efficiënter en sneller kunt werken. Hiermee zit je dicht bij het facturatieproces. Met deze software kunnen organisaties namelijk de hoeveelheid tijd die nodig is om betalingen te verzenden en te ontvangen, verminderen.
4. Handel direct bij late betalingen. Is de betalingstermijn verlopen? Neem dan gelijk contact op.

Voor bovenstaande geldt natuurlijk: voorkomen is beter dan genezen. Wacht dus niet met het analyseren van je facturatieproces als je DSO al te hoog is gestegen.

Interne uitdagingen

Goed credit management is de basis voor een gezonde organisatie. Toch kunnen er interne uitdagingen ontstaan. Finance professionals ondervinden dan ook verschillende obstakels. Zij lopen er vooral tegenaan dat zij zo persoonlijk mogelijk willen communiceren met klanten (22%), maar dat daar simpelweg niet altijd ruimte voor is of mogelijkheden voor zijn. Daarnaast moeten zij te veel handmatige, inefficiënte en tijdrovende processen uitvoeren (20%). Door dit soort processen aan software over te laten, krijgen finance professionals meer tijd om zich te richten op de gebieden waar zij echt het verschil kunnen maken. Dat gaat weer hand in hand met een geïndividualiseerde klantbenadering. Bovendien zorgt de huidige krapte op de arbeidsmarkt ervoor dat het lastig is om het juiste talent in huis te halen om technologische processen te verbeteren (17%).



Organisaties kunnen deze uitdagingen het hoofd bieden door duidelijke procedures te ontwikkelen, te investeren in technologieën en trainingen, het datamanagement te verbeteren en betere communicatie en samenwerking tussen de verschillende afdelingen te bewerkstelligen.



Verbeteren van credit management

Credit management heeft met verschillende dagelijkse uitdagingen te maken en deze zijn niet een-twee-drie op te lossen. Finance professionals ervaren hierbij een aantal uitdagingen. Allereerst zien ze een uitdaging in het personaliseren van de communicatie met klanten (18%). Daarnaast zorgt een gebrek aan technologie of automatisering ervoor dat het werk tijdrovend en inefficiënt kan zijn (17%). Tot slot is het niet eenvoudig om altijd toegang te hebben tot de juiste informatie om risico's in te schatten (16%).

Uitdagingen bij het verbeteren van credit management

- 29%** communicatie met klanten personaliseren
- 20%** de onzekere economische omstandigheden
- 19%** gebrek aan technologie/ automatisering
- 16%** toegang hebben de juiste risico informatie
- 15%** samenwerken met externe instanties zoals incassobureaus en deurwaarders
- 15%** gebrek aan steun van medewerkers en/ of management
- 13%** DSO verbeteren en werkkapitaal verhogen

Innoveren en transformeren

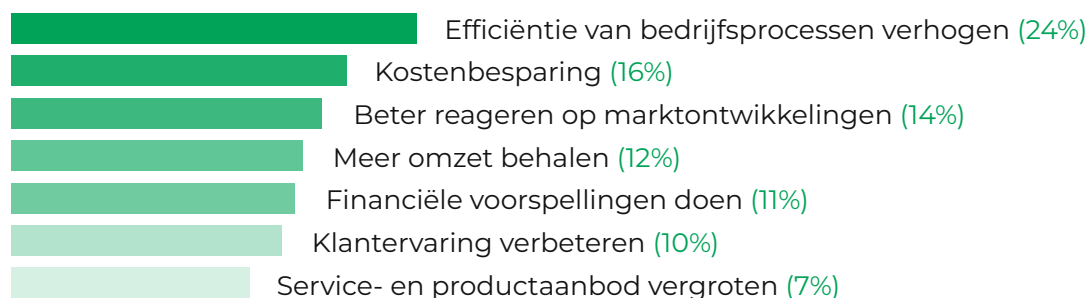
Finance professionals geven aan dat het gebrek aan de juiste technologieën het uitvoeren van credit management lastiger maakt. Digitale transformatie en automatiseringsslagen mogen dan ook niet ontbreken in de strategie van organisaties. Momenteel geeft 44 procent van de finance professionals aan dat zij gebruikmaken van fintech om processen en klantservices te verbeteren. Zij zijn volop bezig met de interne ontwikkeling van innovatieve financiële software. Daarbij is op dit moment een meerderheid van de organisaties (55%) actief bezig met een digitale transformatie.

Datagedreven werken

Organisaties zijn daarnaast steeds vaker bezig met datagedreven werken: 22 procent beschrijft zichzelf als een volledig datagedreven organisatie. Bij 45 procent ondersteunt data de processen op dit moment. Datagedreven werken kan organisaties verder helpen op verschillende gebieden. Finance professionals zien vooral dat het kan helpen om de efficiëntie van bedrijfsprocessen te verhogen (24%). Daarbij zorgt datagedreven werken ook voor een kostenbesparing (16%) en stelt het organisaties in staat om beter te reageren op marktontwikkelingen (14%).



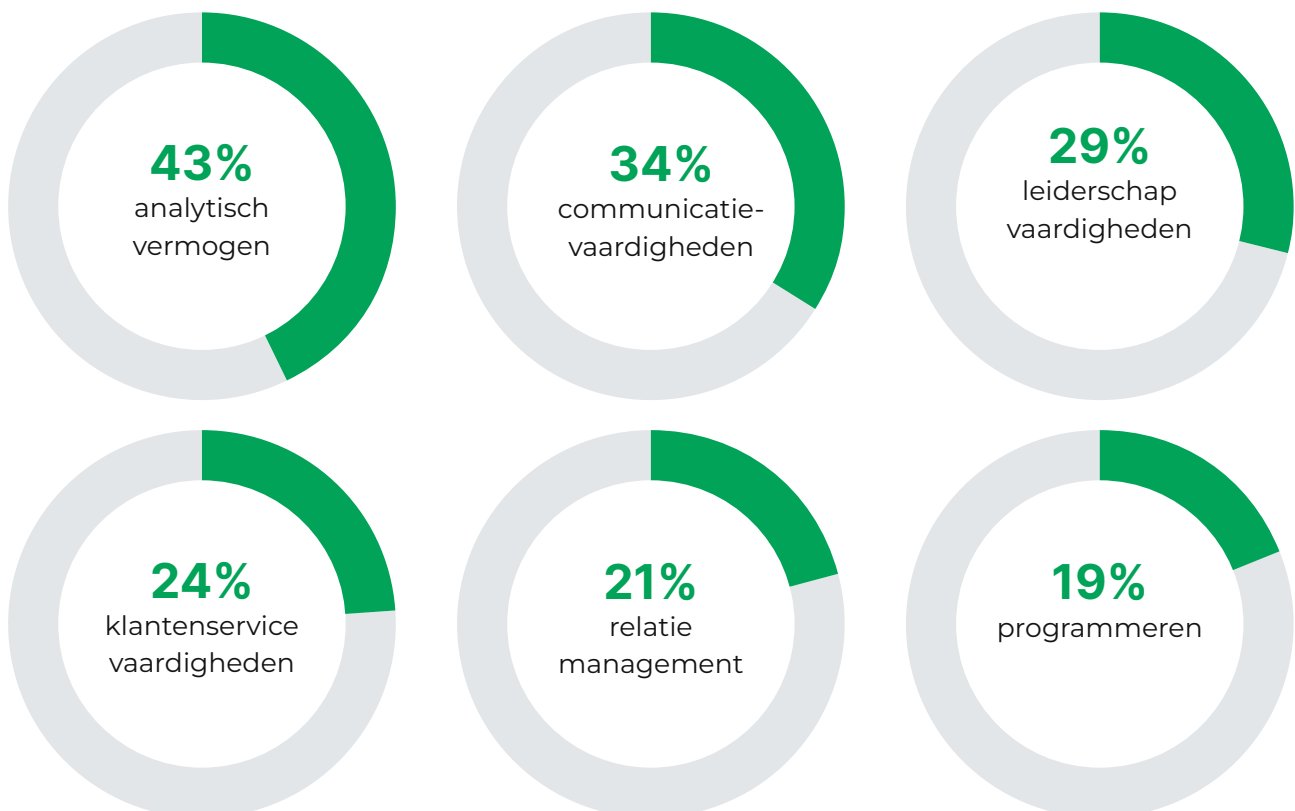
Doelen datagedreven werken



Verandering voor finance professionals

Veranderende omstandigheden vragen ook om een verandering bij finance professionals. Zij moeten zich blijven verbeteren en werken aan hun vaardigheden. Zo zien finance professionals dat het analytisch vermogen steeds belangrijker wordt (43%). Ze moeten namelijk complexe datasets kunnen analyseren, financiële informatie kunnen interpreteren en hun inzichten gebruiken om strategische beslissingen te nemen. Daarbij worden communicatievaardigheden steeds belangrijker (34%). Finance professionals moeten immers complexe financiële informatie op een duidelijke manier kunnen communiceren. Effectieve communicatieve vaardigheden zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en het bevorderen van samenwerkingen. Intern, maar ook met de klant.

Skills voor de finance professional van de toekomst





Continu ontwikkelen en innoveren

De economische onzekerheid raakt het werk van finance professionals. Zij hebben immers direct met de financiële gevolgen van de crisis te maken binnen credit management. Ze zullen dan ook alle zeilen bij moeten zetten om ervoor te zorgen dat er op tijd betaald wordt. Om het risico van toenemende DSO's en wanbetalingen te voorkomen, zijn er snellere acties, gedetailleerde data-analyse en een optimale combinatie van digitale tools en menselijk oordeel nodig. Dit eist veranderingen van de finance professional. Zij moeten nog flexibeler, innovatiever en vooruitstrevender zijn. Daarvoor zullen ze hun vaardigheden en expertise moeten blijven ontwikkelen om door het uitdagende economische landschap te navigeren.

Tegelijkertijd opent de huidige onzekere situatie ook deuren. Het is namelijk een mooie gelegenheid om processen beter te stroomlijnen en te digitaliseren om zo nog efficiënter te kunnen werken. Financiële software, data-analyse tools en andere technologieën om weloverwogen beslissingen te nemen, kunnen vandaag de dag doorslaggevend zijn.

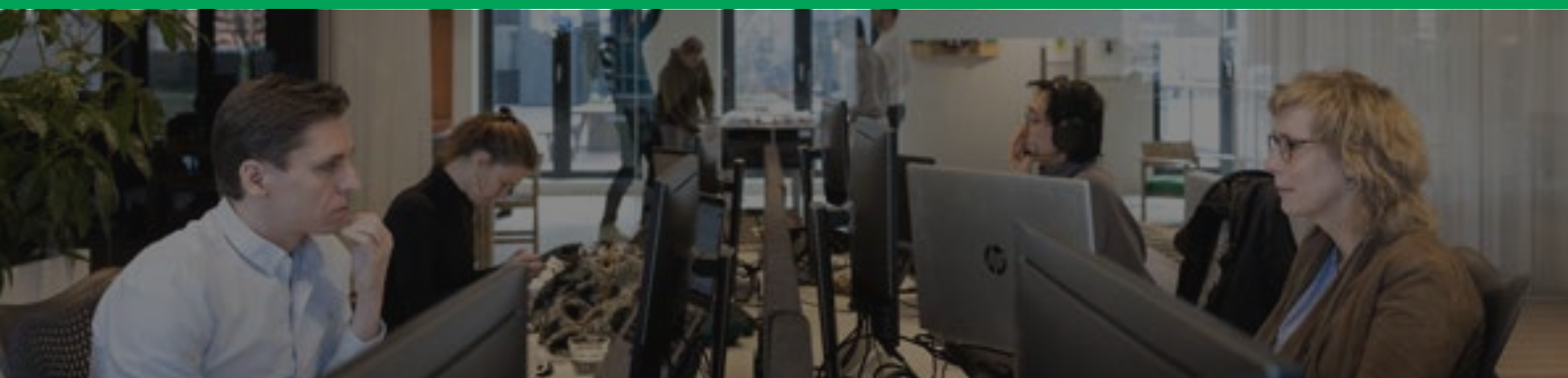
Over het onderzoek

Jaarlijks onderzoekt Onguard hoe finance professionals aankijken tegen de trends en ontwikkelingen van dit moment: economische onzekerheid en credit management. Dit onderzoek heet de FinTech Barometer en is dit jaar voor de zesde keer uitgevoerd. Aan het onderzoek hebben 311 respondenten meegedaan die werken als CFO, in het financieel management of als financieel medewerker.

Meer weten?

Heb je vragen over deze oplossing of over hoe je het order-to-cash-proces binnen jouw organisatie zo optimaal mogelijk kunt inrichten? Neem dan contact met ons op via +31 (0)88 – 256 66 66 of mail naar contact@onguard.com. We helpen je graag.

[Stuur ons een e-mail](#)



Over Onguard

De missie van Onguard is om bedrijven financieel gezond te maken. Wij helpen je betaald te krijgen, en sneller betaald te krijgen, want een betere cashflow leidt tot een verbeterde winstgevendheid. Onze credit management oplossingen combineren interne en externe gegevens om een grondig inzicht te krijgen in het betalingsgedrag van debiteuren. Zo kun je financiële risico's identificeren, beoordelen en beheersen en slimmer en zorgvuldiger communiceren over onbetaalde facturen. Wat leidt tot snellere betalingen, minder afschrijvingen en lager klantverloop.

Onguard is een Visma-bedrijf met meer dan 30 jaar ervaring in het faciliteren van geoptimaliseerd werkkapitaal door middel van slim credit management. Bottom line, wij bieden waardevolle tijd met jouw klanten door het afhandelen van de dagelijkse activiteiten.