

MAREBA, VIJF JAAR VERTROUWEN IN ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING

# 'DEBITEUREN- BEHEER BLIJFT VAAK LIGGEN'

Er bestaan allerlei methodes om organisaties gezond te houden, vaak aan de kant van structuur en processen. Toch zit de sleutel dikwijls in kleine, maar doorslaggevendere verbeteringen op het administratieve vlak en in het hebben van een goed financieel overzicht. Mareba biedt ondersteuning op dit gebied en de meerwaarde daarvan wordt duidelijk aan de hand van enkele praktijkthema's. Debiteurenbeheer, bijvoorbeeld.

De eenmanszaak Mareba bestaat vijf jaar, maar eigenaresse Martina Stronkhorst brengt ruim 25 jaar ervaring in een diversiteit aan administratieve werkzaamheden mee. Ze richt zich op het MKB in alle sectoren, tot een personeelsbestand van ongeveer vijftig mensen en binnen de driehoek Amersfoort-Veenendaal-Apeldoorn. "Ik werk zowel op afstand als op locatie. Dit laatste weten veel van mijn opdrachtgevers te waarderen, want het zorgt voor een stukje persoonlijk contact en vertrouwen." Mareba biedt financieel-administratieve diensten aan, zoals het verwerken van facturen en bankafschriften, grootboekmutaties, aangifte van omzetbelasting, voorraadbeheer, debiteuren- en crediteurenadministratie, maar ondersteunt ook in office-management en interimdiensten. Stronkhorst werkt met boekhoudprogramma's als Exact, King en Afas, maar ook in andere systemen weet ze vanuit haar ervaring snel de weg.

## ER BLIJFT GELD LIGGEN

Veel ondernemers houden zich liever met hun vak bezig dan met de administratieve kant van de bedrijfsvoering, wat gezien hun expertise een logische keuze vormt. Daar ligt een belangrijke meerwaarde van Mareba. "Kleinere bedrijven hebben daar niet speciaal iemand voor in dienst en mocht dat wel zo zijn, dan vormt een stukje diepgaande kennis vaak een welkome aanvulling. Ik zie mogelijkheden om processen te veranderen, vaak op detailniveau, bijvoorbeeld het aanbrengen van een goede structuur in het omschrijven van grootboekposten: bij welke maand of proces horen ze bijvoorbeeld? Bepaalde ondernemers willen graag inzicht in de telefoonkosten per medewerker. Zulke informatie maakt het



makkelijker om periodiek rapportages op te stellen en te sturen op gedrag en processen. Soms blijft er zelfs geld liggen, denk maar aan een situatie waarin je arbeid of materialen inhuurt en niet doorbelast, doordat er geen goed financieel overzicht is."

## OMSLACHTIG

Volgens Stronkhorst leveren bepaalde, veelal kleine verbeteringen in administratieve processen een werkbaarder situatie en tijdsbesparing op. "Ik zie het wel eens gebeuren dat voor elk boodschappenbonnetje een aparte crediteur wordt aangemaakt. Dat hoeft echt niet; ze vallen gewoon weg te boeken onder 'kosten'. Sommige bedrijven verwerken de salarissen nog per vier weken, maar dat is wat omslachtig, aangezien het dan niet synchroon loopt met de maandelijkse loonheffingen van de fiscus. Dat kun je beter gelijktrekken. Dit soort dingen maak ik graag inzichtelijk bij medewerkers die zich met administratie bezighouden. Het betreft veelal ingeslopen gewoontes of wellicht een stukje onervarenheid. Door goed uit te leggen waarom ik iets zou willen aanpassen, zien ze meestal vanzelf het belang ervan in. Dat klankborden wordt vaak als prettig ervaren, bovendien ontdekken mensen dat een verandering het werk makkelijker kan maken."

## CONSEQUENTIES

Vertrouwen, dat beschouwt Mareba als het fundament onder een klantrelatie. "Het begint met goed luisteren naar een opdrachtgever en gerichte vragen stellen, die vaak als een spiegel werken," zegt Stronkhorst. "Niet elke ondernemer

is financieel goed onderlegd. Vanuit mijn ervaring weet ik meestal snel wat er speelt binnen een bedrijf. Soms brengt een stukje gedragsverandering al veel teweeg, bijvoorbeeld tijdig alles aanleveren voor de BTW-aangifte. Wanneer de te betalen belasting zich ophoopt, kun je in een krappe financiële situatie belanden. Zorg voor financieel overzicht en ga niet alleen af op je banksaldo, want dan kom je voor verrassingen te staan. Ik stel me proactief op en confronteer de ondernemer op een gepaste manier met de consequenties van dingen uitstellen en niet goed anticiperen. Het gebeurt dat een bedrijf voor het uitvoeren van een opdracht een derde partij inschakelt, die vervolgens geen factuur stuurt, waarop je dat ook niet doorbelast en marge misloopt. Daarbij bestaat uiteraard het risico dat je die rekening alsnog krijgt, terwijl je denkt met jouw klant alles al afgerond te hebben. Zomaar een voorbeeld van een situatie die kan ontstaan bij onvoldoende financieel overzicht. Ik beschouw het als mijn taak om mijn opdrachtgever op zulke dingen te wijzen, voor zover ze door mij te signaleren zijn.”

### DREMPELVREES

Veel bedrijven worstelen met debiteurenadministratie. “Die blijft vaak liggen,” weet Stronkhorst. “De ondernemer houdt zich druk met zijn vak bezig en geeft er geen prioriteit aan of hij vertrouwt er wel op dat de klant vanzelf betaalt, wat in de praktijk lang niet altijd

## ‘IK ZIE OOK DREMPELVREES OM ACHTERGELD AAN TE GAAN, UIT ANGST OM DE RELATIE TE SCHADEN’

Vertrouwen, dat beschouwt Martina Stronkhorst van Mareba als het fundament onder een klantrelatie.

het geval blijkt. Ik zie ook drempelvrees om achter geld aan te gaan, uit angst om de relatie te schaden. De leveringen gaan ondertussen gewoon door en dan groeit er echt iets scheef. Die angst is onterecht, want elke afnemer weet dat boter bij de vis hoort. Wanneer de betalingsachterstand oploopt tot vele maanden of zelfs een jaar, probeer dan je geld nog maar eens te krijgen.” Mareba schiet graag te hulp op dit gebied, maar bij voorkeur consequent en in een eerder stadium, door de debiteurenadministratie over te nemen. “Bellen en de klant op een redelijke manier op zijn betalingsverplichtingen attenderen blijft de beste methode. Het scheelt dat ik er neutraal in sta en er geen emoties spelen. Wellicht heeft de afnemer geen geld en durft hij niet te bellen om een regeling te treffen. Er moet hoe dan ook een actieplan komen, want openstaande facturen kosten een ondernemer geld en leveren bedrijfsrisico op. Soms zit een deel van het probleem intern: onduidelijkheid over gemaakte afspraken tussen collega’s onderling. In dat geval stuur ik aan op een goede communicatie, want het zou zonde zijn als er onnodig een creditnota gestuurd moet worden.” Een proactieve houding dus, die als een rode draad door de administratieve en secretariële ondersteuning van Mareba loopt. Dat kan een bedrijf veel kosten en zorgen besparen.

[www.mareba.nl](http://www.mareba.nl)

