

## Beleid Debiteurenbeheer

Beleid Finance– Processen – Debiteurenbeheer

### Inleiding

Het debiteurenbeheer omvat alle activiteiten die erop gericht zijn om debiteuren hun openstaande facturen te laten betalen. Binnen dit beleidsstuk wordt het proces beschreven vanaf het moment dat een incasso is mislukt. Van begin tot eind neemt dit proces 4 weken in beslag, alvorens de opvang wordt stopgezet.

### Week 1

- **1<sup>e</sup> betalingsherinnering – Binnen een week na een mislukte incasso/storno**

Binnen een week nadat er is geconstateerd dat een incasso is mislukt dient medewerker van Finance middels Exact Online een 1<sup>e</sup> betalingsherinnering te versturen.

*Exact Online>Verkoop>- Klanten>Openstaande posten – herinneringen afdrukken.- zowel voor de lay-out van de herinnering als voor de tekst van de mail kiezen voor: 1<sup>e</sup> herinnering.*

### Week 2

- **2<sup>de</sup> betalingsherinnering – Een week na 1<sup>ste</sup> herinnering**

Binnen een week nadat de eerste herinnering is verstuurd dient medewerker van Finance middels Exact Online een 2<sup>e</sup> betalingsherinnering te versturen.

*Exact Online>Verkoop> -Klanten>Openstaande posten – herinneringen afdrukken- zowel voor de lay-out van de herinnering als voor de tekst van de mail kiezen voor de 2<sup>e</sup> herinnering*

### Week 3

- **3<sup>de</sup> betalingsherinnering – Telefonische contact – Een week na 2<sup>de</sup> herinnering**

Binnen een week nadat de tweede betalingsherinnering is verstuurd dient medewerker Finance telefonisch contact op te nemen met ouder.

#### *Situatie 1: Voicemail*

De Finance medewerker spreekt de voicemail in van de ouder om te verzoeken contact op te nemen in verband met een openstaande nota.

#### *Situatie 2: Contact met ouder*

De Finance medewerker bespreekt met de ouder de openstaande facturen en geeft aan dat er twee herinneringen zijn verstuurd waar nog geen respons op is gekomen. Hij of zij vraagt aan de ouder wat de reden kan zijn dat de betaling niet is gelukt. Tevens wijst de Finance medewerker de ouder erop dat het openstaande bedrag voor datum xx-xx-xxxx dient te worden voldaan.

#### Scenario 1: Ouder maakt over

Het scenario waarbij de ouder aangeeft het over te maken op dag X, leidt tot het verzoek van de Finance medewerker aan de ouder om een betalingsbewijs te versturen: geef hierbij een dag en tijd aan wanneer de betalingsbewijs uiterlijk dient te worden verstuurd.

#### Scenario 2: Ouder verzoekt om betalingsafspraken

Het scenario waarbij ouder verzoekt om een betalingsafpraak of aangeeft de openstaande nota niet in één keer te kunnen voldoen. Hierbij stelt medewerker Finance de vraag wat ouder denkt te kunnen betalen (in welke termijnen/bedragen) en gaat bij een redelijk voorstel akkoord met het betalingsvoorstel. Tevens dient medewerker Finance aan te geven dat de betalingsafpraak per e-mail wordt verzonden naar ouder. Ouder dient deze te bevestigen. Belangrijk hierbij is dat Finance medewerker duidelijk maakt naar ouder toe dat de normale maandelijkse incasso doorgang dient te vinden. Medewerker Finance stelt de betalingsafpraak puntsgewijs op en vermeldt duidelijk onder de afspraak dat indien er aan 1 van de punten niet voldaan wordt, de afspraak komt te vervallen.

Indien medewerker Finance besluit om de betalingsafpraak te maken waarbij ouder op de 1<sup>e</sup> van de maand betaalt dient medewerker hierbij uitdrukkelijk te vermelden dat de voorwaarde hiervoor is dat wij de kinderopvangtoeslag (hierna KOT) ontvangen. Medewerker Finance vraagt aan ouder om een bewijsstuk op te sturen van de aanvraag hiervoor bij de belastingdienst

#### Scenario 3: Ouder heeft KOT problemen

Het scenario waarbij ouder aangeeft KOT problemen te hebben. Hierbij zijn de volgende aandachtspunten van belang:

(!) Er kan maximaal een termijn van 3 maanden aan ouders worden gegeven om de problemen met de KOT op te lossen. Dit kan alleen als wij een **bewijs van aanvraag** ontvangen van ouder. Bij het aannemen van dit scenario dient medewerker Finance maandelijks bij de belastingdienst te verifiëren wat de stand van zaken is:

- Belastingdienst geeft een positief signaal: Er loopt iets.  
Dan mag dit scenario aldus maximaal 3 maanden duren.
- Belastingdienst geeft een negatief signaal: Kans op KOT is nihil.  
Medewerker dient naar ouder een verzoek om betaling te communiceren met hierbij de vermelding dat bij geen betaling de kinderopvang stop wordt gezet.

(!) Bij verzoek om alleen eigenbijdrage te incasseren dient een **bewijs van aanvraag** en een **bewijs van hoogte van KOT** te worden aangeleverd.

#### Bij niet nakomen 3<sup>e</sup> betalingsherinnering

Medewerker Finance dient de vestigingsmanager (hierna: VM) te contacteren indien ouder de 3<sup>e</sup> betalingsherinnering niet na komt.

Indien scenario 1 van toepassing is dan dient ouder binnen gestelde termijn contact te zoeken. Bij geen gehoor dient medewerker Finance de vestigingsmanager/adjunct (hierna: AD) een mail sturen of ze ouder willen aanspreken. Hoofdkantoor (hierna: HK) zoekt contact in verband met openstaande nota. Telefonisch kan natuurlijk ook, wel altijd om terugkoppeling vragen. In geval van een groepsteamleider (hierna: GTL), alleen zeggen dat HK contact zoekt.

Indien scenario 2&3 dient bij niet nakomen van de afspraak/de termijn die is gegeven medewerker Finance eveneens de VM/AD een mail sturen of ze ouder willen aanspreken; HK zoekt contact in verband met openstaande nota. In geval van GTL; alleen zeggen HK contact zoekt.

#### Week 4

##### **Stoppen van de opvang**

Als ouder na aangesproken te zijn door VM alsnog niet de betalingsafspraken nakomt dient de kinderopvang stop te worden gezet.

(!) Altijd in overleg met VM en Customer Care

##### **Aanmaning – een week na telefonisch contact**

(!) Aanmaning dient in drievoud te worden verstuurd: **per e-mail, per post, per aangetekende brief**

*Ouder brengt kind nog:* Kinderopvang dient eerst stop te worden gezet alvorens een aanmaningsbrief wordt verstuurd naar ouder.

*Ouder is reeds gestopt:* na niet nakomen van scenario 1-3 (3<sup>e</sup> betalingsherinnering) dient een aanmaningsbrief te worden opgesteld.

##### **14 dagen + 2 verstuurdagen – aanlevering aan Incassobureau**

Ouder heeft een termijn van 14 dagen om het bedrag van de openstaande facturen te voldoen. Indien na 14+2 dagen de betaling nog niet is ontvangen dient medewerker incassobureau INCASSADE in te schakelen. Hierbij dienen de volgende stukken te worden aangeleverd:

- Openstaande facturen
- Aanmaning
- Correspondentieadres van ouder

## Procesflow

