



2010

Consistent in moeilijke tijden

Credit management onderzoek





Onderzoek

De Vereniging voor Credit Management (VVCN) en de financieel arbeidsbemiddelaar Robert Half hebben in maart en april 2010 samen een uitgebreid onderzoek gehouden onder credit managers in Nederland. Doel: inzicht in de stand van zaken in het credit management anno 2010. De respondenten beantwoordden onder meer vragen over hun vak, de competenties die credit managers nodig hebben, opleiding en de balans tussen werk en privé. Onderzoeksbureau Heliview nam de uitvoering van het onderzoek voor zijn rekening. Aan het onderzoek deden in totaal 309 mensen mee, ruim voldoende voor een betrouwbare steekproef. De deelnemers vulden online een uitgebreide vragenlijst in. Dit boeklet vat de onderzoeksresultaten samen en laat de verschillen en overeenkomsten zien met de resultaten uit het vorige grootschalige onderzoek onder credit managers uit 2005.

Typering credit manager

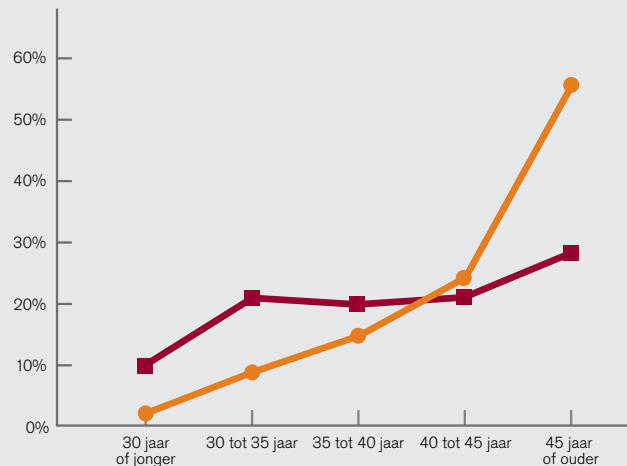
Credit managers zijn mannen van boven de veertig die ruim bovenmodaal verdienen in een voltijdse functie die zij al minimaal vijf jaar bekleeden. Credit managers werken bij bedrijven die hun omzet overwegend uit levering aan andere bedrijven halen en hebben daar enkele collega's die net als zij credit management als hoofdtaak hebben. Credit managers zijn in meerderheid opgeleid op HBO-niveau of hoger, hebben behoefte aan verdere scholing, maar zijn voor het volgen van een opleiding of cursus afhankelijk van de beslissing van de HR-manager of (financieel) directeur. Stressbestendigheid, integriteit, vasthoudendheid, doortastendheid en communicatieve vaardigheid vinden zij voor hun werk noodzakelijk. In hun werk zien credit managers het indammen van het risico van wanbetaling en het terugdringen van de gemiddelde betalingstermijn als belangrijkste doelstellingen voor hun werk. Verder merken credit managers dat er in de praktijk vaak een groot verschil zit tussen de in de overeenkomsten gehanteerde krediettermijn en de werkelijke betalingstermijn. Credit managers weten werk en privé uitstekend te combineren, vinden dat hun vak er de afgelopen twintig jaar leuker op is geworden, maar ervaren het desondanks als redelijk zwaar.

Profiel van de credit manager

Demografisch

Credit managers zijn in overgrote meerderheid man. De verhouding tussen mannen en vrouwen is praktisch gelijk aan die in 2005: nu is 82% van de respondenten man en 18% vrouw, toen was dat respectievelijk 81% en 19%. De toename van het aantal vrouwen die zichtbaar was tussen 2000 en 2005 is dus gestokt.

Een duidelijk verschil met 2005 is zichtbaar in de leeftijd. Toen was bijna de helft (49%) 40 jaar of ouder, nu is dat gestegen tot driekwart (77%). Dat de gemiddelde leeftijd nu hoger ligt dan vijf jaar geleden, wijst erop dat er weinig vers bloed bij komt. Credit management vergrijsst, zo wijst het onderzoek uit.



Leeftijd	2005	2010
30 jaar of jonger	11%	1%
30 tot 35 jaar	21%	8%
35 tot 40 jaar	19%	13%
40 tot 45 jaar	21%	23%
45 jaar of ouder	28%	55%

Opleiding

Een flinke meerderheid (69%) van de credit managers heeft een opleiding op minimaal HBO-niveau, waaronder de opleiding tot Certified Credit Manager van de VVCM. Het opleidingsniveau is daarmee in de afgelopen vijf jaar eigenlijk niet veranderd. Ook toen gaf bijna driekwart aan op HBO-niveau of hoger te zijn opgeleid. De groep met een opleiding op Havo/VWO- of MBO-niveau is eveneens vrijwel even groot als in 2005. De honger naar kennis is nog niet gestild: credit managers hebben in grote meerderheid behoefte aan extra scholing.

Persoonlijke eigenschappen en kennis

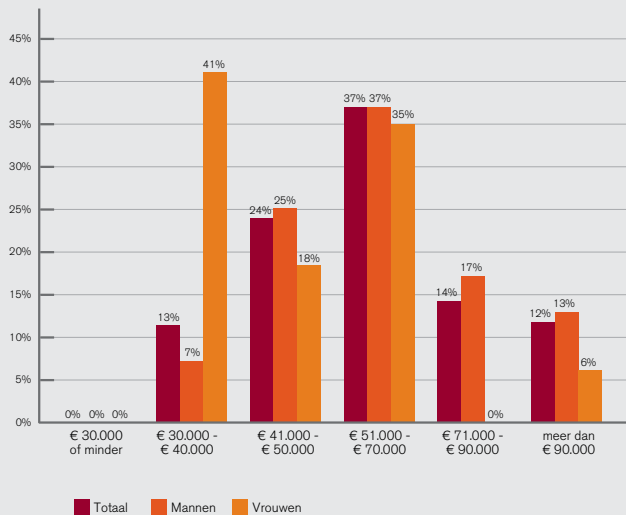
Stressbestendigheid is de persoonlijke eigenschap die credit managers het belangrijkste vinden om goed hun werk te kunnen doen. Zestig procent zegt dit zeer belangrijk te vinden. Dat is een opmerkelijke stijging in vergelijking met 2005, toen slechts veertig procent deze eigenschap zeer belangrijk vond. Ook incasseringsvermogen scoort nu veel hoger dan in 2005: 55% versus 34% noemt dit heel belangrijk. Plausibele verklaring voor de sterke stijging is dat de financiële en economische crisis de druk op credit managers heeft vergroot.

Andere belangrijke eigenschappen zijn integriteit, vasthoudendheid, doortastendheid en communicatieve vaardigheid. Hier zijn de verschillen met 2005 beduidend kleiner, al ligt het belang dat credit managers eraan hechten in alle gevallen hoger. Dat past bij het beeld dat credit managers het dankzij de crisis zwaarder hebben in hun werk, zoals dat ook naar voren komt bij de vraag of credit management een makkelijk of zwaar vak is. Een grote groep vindt het een zwaar vak, maar dat gaat niet ten koste van de balans tussen werk en privé. Voor praktisch iedereen (91%) is die balans prima. Gevraagd naar de kennis die credit managers nodig hebben voor hun vak, scoort bedrijfseconomische kennis het hoogst, op de voet gevolgd door juridische kennis en commerciële kennis. In 2005 was deze volgorde hetzelfde.

Inkomen

Credit managers verdienen in overgrote meerderheid (87%) op jaarbasis bruto € 40.000 of meer. Dat is ruim boven een modaal inkomen dat zo ongeveer € 32.500 bruto bedraagt. Een kleine minderheid (13%) verdient tussen de € 30.000 en € 40.000 bruto per jaar; dat zijn vooral credit managers tussen de 30 en 35 jaar die aan het begin van hun carrière staan en credit managers die in deeltijd werken. In 2005 was de groep credit managers met een inkomen van € 40.000 of meer met zeventig procent aanmerkelijk kleiner dan nu. Dit betekent dat credit managers hun inkomen de afgelopen vijf jaar hebben zien stijgen. Aangezien de meeste werknemers er jaarlijks in inkomen op vooruit gaan, is deze uitkomst volgens verwachting. De groep credit managers met een variabele vergoeding van 10% of meer van het inkomen is de afgelopen vijf jaar sterk gegroeid. In 2005 gaf iets meer dan een kwart (26%) aan dat variabele beloning hoger lag dan 10%, in 2010 is dit percentage opgelopen naar bijna tweevijfde (39%). Net als bij veel andere beroepsgroepen, is dus ook bij credit managers meer aandacht voor een flexibelere beloning.

Meest voorkomende secundaire arbeidsvoorwaarde is een pensioenregeling. Tachtig procent heeft een regeling via de werkgever, waarbij opvalt dat dit percentage oploopt naarmate de omzet hoger ligt. Verder krijgt een kleine meerderheid een mobiele telefoon (53%) of laptop (50%) van de zaak. De kans dat een leaseauto tot de secundaire arbeidsvoorwaarden wordt toegevoegd, groeit met het stijgen van het inkomen. Van de credit managers die meer dan € 70.000 verdienen heeft zeventig procent er één. Bij inkomens tot € 40.000 en tussen € 40.000 en € 50.000 blijft dit beperkt tot respectievelijk 15% en 29%.



Inkomen	Totaal	Mannen	Vrouwen
€ 30.000 of minder	0%	0%	0%
€ 30.000 - € 40.000	13%	7%	41%
€ 41.000 - € 50.000	24%	25%	18%
€ 51.000 - € 70.000	37%	37%	35%
€ 71.000 - € 90.000	14%	17%	0%
meer dan € 90.000	12%	13%	6%

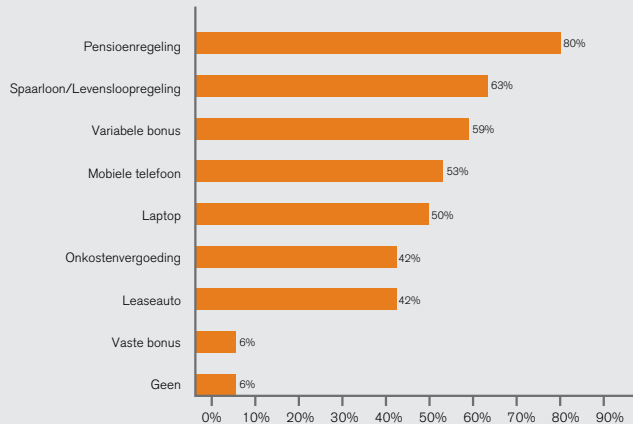


Het vak: impact financiële en economische crisis is voelbaar

Ten tijd van het vorige onderzoek, in 2005, groeide de Nederlandse economie gestaag. Zo steeg het bruto binnenlands product in 2004 met 2,2% en in 2005 met 2%. In 2009 kromp de economie flink, volgens voorlopige cijfers met 4%. De perspectieven voor 2010 wijzen op zijn best op voorzichtige groei. Het is de vraag welke weerslag de stand van de economie heeft op het werk van credit managers.

Dubieuze debiteuren

Een aanwijzing voor de gevolgen van de slechte economische situatie is de post dubieuze debiteuren. Bij een vijfde van de groep die aangeeft dat er dubieuze debiteuren zijn, is deze post € 1.000.000 of hoger. Een derde kampt met moeilijk of niet-inbare vorderingen tussen € 100.000 en € 1.000.000. Een kleine minderheid heeft geen dubieuze debiteuren. Los van forse posten met dubieuze debiteuren, hebben veel credit managers te maken met klanten die de betalingstermijn oprekken. De overgrote meerderheid hanteert een krediettermijn van dertig dagen of korter. Een ruime meerderheid moet na de vervaldatum van een factuur nog minimaal dertig dagen wachten op de betaling. Bij tien procent is dat zelfs zestig dagen of langer. De termijn waarop klanten betalen is hiermee nu aanzienlijk langer dan in 2005.



Secundaire arbeidsvoorwaarden	Percentage
Geen	6%
Vaste bonus	6%
Leaseauto	42%
Onkostenvergoeding	42%
Laptop	50%
Mobiele telefoon	53%
Variabele bonus	59%
Spaarloon/levensloopregeling	63%
Pensioenregeling	80%



Aantal dagen

Standaard krediettermijn

Betaaltermijn na vervaldatum

Per direct

8%

10%

14 dagen

28%

24%

30 dagen

56%

33%

45 dagen

5%

22%

60 dagen

2%

6%

Meer dan 60 dagen

2%

5%

Na de vervaldatum wachten credit managers in grote meerderheid nog dertig dagen of langer op de betaling van facturen



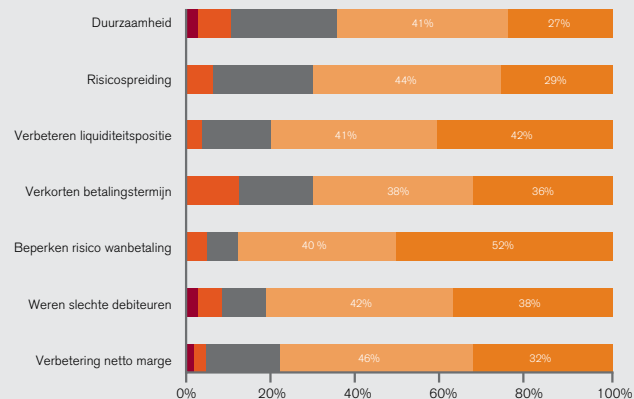
Consistente taakopvatting

Voor credit managers zijn de post dubieuze debiteuren en de langere betalingstermijnen echter geen reden om de doelstellingen van hun werk heel anders te beoordelen dan in 2005. Verbetering van de netto marge, het weren van slechte debiteuren, beperking van het risico op wanbetaling, het verkorten van de betalingstermijn en verbetering van de liquiditeitspositie blijven voor de overgrote meerderheid vrijwel net zo belangrijk als vijf jaar geleden. Wel hechten credit managers nu wat sterker aan risicospreiding. De taakopvatting van credit managers is dus consistent, wat past bij de vele jaren werkervaring van de meeste respondenten. Een andere aanwijzing voor de consistente taakopvatting is dat credit managers net als in 2005 de beoordeling en acceptatie van potentiële klanten als debiteur grotendeels in eigen hand houden. Voor het opleggen van sancties geldt hetzelfde.

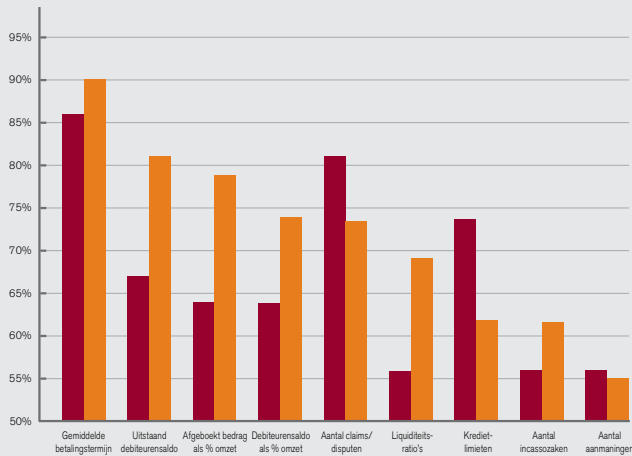
Liquiditeit

Opvallend is de verschuiving in de waarde die credit managers toekennen aan de verschillende instrumenten voor het uitvoeren en beoordelen van hun werk. Vooral aan de liquiditeitsratio's hechten credit managers nu significant meer waarde. In 2005 vond 56% dat belangrijk of heel belangrijk voor de beoordeling, in 2010 is dat percentage gestegen tot 69%. Een vergelijkbare stijging doet zich voor bij afgeboekt bedrag: van 64% naar 78%. Het belang van aantal claims als instrument voor de beoordeling daalde juist met tien procent, hoewel nog altijd 73% dat belangrijk of zeer belangrijk vindt.

De resultaten wijzen erop dat credit managers zich goed rekenschap geven van de crisis en beseffen dat de financiële situatie van hun bedrijf nu het belangrijkste is. En liquiditeitsratio's en af te boeken bedragen zijn daarvoor prima indicatoren.



Doelstellingen credit management	Helemaal oneens	Oneens	Noch oneens, noch eens	Eens	Helemaal eens
Verbetering netto marge	1%	2%	19%	46%	32%
Weren slechte debiteuren	2%	4%	13%	42%	38%
Beperken risico wanbetaling	0%	3%	5%	40%	52%
Verkorten betalingstermijn	0%	8%	18%	38%	36%
Verbeteren liquiditeitspositie	0%	2%	15%	41%	42%
Risicospreiding	0%	4%	23%	44%	29%
Duurzaamheid	2%	5%	26%	41%	27%



Beoordelingscriteria credit manager

2005

2010

Beoordelingscriterium	2005 (%)	2010 (%)
Gemiddelde betalingstermijn	86%	90%
Uitstaand debiteurensaldo	67%	81%
Afgeboekt bedrag als % omzet	64%	78%
Debiteurensaldo als % omzet	64%	73%
Aantal claims/disputen	82%	73%
Liquiditeitsratio's	56%	69%
Kredietlimieten	73%	62%
Aantal incasso zaken	56%	62%
Aantal aanmaningen	56%	55%

Concluderend: afgaande op de onderzoeksresultaten beseffen credit managers dat ze moeten roeien met de riemen die ze hebben en dat ze geen ijzer met handen kunnen breken. De economische crisis legt weliswaar meer druk op hun schouders, maar ze hebben zoveel ervaring dat ze zich daardoor niet van de wijs laten brengen.

Werkgever en functie

Credit managers werken, net als de meeste beroepsgroepen, in meerderheid in de dienstverlenende sector in brede zin. Het zijn vooral de grotere bedrijven die credit managers in dienst hebben. De helft (50%) werkt in een onderneming met meer dan tweehonderd voltijds arbeidsplaatsen. In bijna een kwart (23%) van de gevallen telt de onderneming zelfs meer dan duizend arbeidsplaatsen. Deze verhoudingen liggen gelijk aan die in 2005.

Dat credit managers vooral bij grotere organisaties werken, is te zien aan de omzet van hun werkgever die in 2009 bij de meeste boven de honderd miljoen euro lag. Eenvijfde zette meer om dan een miljard euro. De business-to-business markt is over de hele linie bij ruim driekwart goed voor 75% tot 100% van hun omzet.

Het aandeel dat de export uitmaakt van de omzet is beperkt. Bijna de helft exporteert überhaupt niet, bij nog eens bijna een kwart is de export goed voor maximaal 25% van de omzet. Verder geldt dat hoe hoger de omzet van de onderneming is, des te groter het aantal medewerkers is dat zich volledig op credit management richt. Zo heeft eenderde van de bedrijven met een jaaromzet van boven een miljard euro minimaal honderd medewerkers voor credit management in dienst.

Credit managers werken op een afdeling credit management (44%) of financiën en boekhouding (24%), in de directie (15%) of bij verkoop en marketing (10%), meestal in een leidinggevende functie. Die functie bekleden ze in ruime meerderheid (69%) minimaal vijf jaar. Vijf jaar geleden lag dit percentage met 48% beduidend lager.

De uitkomst illustreert dat de mobiliteit onder credit managers beperkt is en onderstreept bovendien dat er in het vakgebied weinig nieuwe collega's bijkomen.



Over Vereniging voor Credit Management (VVCM)

De Vereniging voor Credit Management is 20 jaar geleden opgericht met als doelstelling het ontwikkelen en ondersteunen van credit management, het bevorderen van de vakkennis en het behartigen van de belangen van de beoefenaars.

De VVCM heeft ruim 800 leden en organiseert credit management-gerelateerde opleidingen en bijeenkomsten.

Bisonspoor 343,
3605 JW Maarssen
secretariaat@vvcn.nl
t 0346 – 55 80 50
f 0346 – 55 80 59

www.vvcn.nl



Over Robert Half

Robert Half is wereldwijd marktleider op het gebied van gespecialiseerde arbeidsbemiddeling. Het bedrijf is genoteerd aan de New York Stock Exchange (symbool: RHI) en telt meer dan 13.400 medewerkers verspreid over 360 kantoren in Noord- en Zuid-Amerika, Europa en de Azië-Pacific regio. Robert Half International is verkozen tot 'Beste Werkgever' in 2009 en 2010.

In Nederland heeft Robert Half kantoren in Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam en Utrecht.

0800 0900 000
www.roberthalf.nl



MORE THAN 360 OFFICES WORLDWIDE HAMMERSMITH HAMBURG ANTWERP BIRMINGHAM PHOENIX
BRUSSELS KINGSTON BAKERSFIELD GENOA LYON NEW YORK OAKLAND SAN JOSE LOS ANGELES
DUBLIN DENVER TAMPA FRANKFURT CORAL GABLES ORLANDO STUTTGART RIO DE JANEIRO MUNICH
WIESBADEN TURIN TOKYO MIAMI NEW ORLEANS HONOLULU SAN FRANCISCO PORTLAND VIENNA
LILLE DAVENPORT NANTES LIEGE OAKBROOK OVERLAND PARK LUXEMBOURG COLUMBIA LOUISVILLE
ATLANTA LIVERPOOL MILTON KEYNES LONDON NOTTINGHAM BERLIN RICHMOND SAN DIEGO BALTIMORE
BRAINTREE PARIS CAMBRIDGE SPRINGFIELD BOSTON MELBOURNE CHAPEL HILL SYRACUSE CHARLOTTE
HONG KONG MANCHESTER GHENT MADRID COLUMBUS ROME MEMPHIS EINDHOVEN CHICAGO MILAN
LANCASTER PHILADELPHIA PRAGUE PITTSBURGH PROVIDENCE CHARLESTON ZURICH VANCOUVER
RICHMOND SEATTLE TACOMA MIDDLETON SALT LAKE CITY MILWAUKEE SYDNEY BRISBANE BURLINGTON
SINGAPORE DALLAS OTTAWA MONTREAL TORONTO DUBAI EL PASO NORTH YORK WASHINGTON
ROTTERDAM AUCKLAND SAN ANTONIO GLASGOW MANCHESTER SAO PAULO BRISTOL EDINBURGH
CARDIFF SOUTHAMPTON AMSTERDAM WATFORD WINDSOR AIX EN PROVENCE VINCENNES DUSSELDORF

