

blauw

Creditmanagement Trendmeter 12

De belangrijkste CM-ontwikkelingen in kaart gebracht



oktober 2012

Copyright © 2012 Blauw Research bv

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Blauw Research. Dit rapport is geleverd onder de leveringsvoorwaarden van de MOA.

All rights are reserved. Nothing from this report may be copied, saved in an authorised data bank or be made public in any form, whether it be electronically, mechanically or through photocopies without prior consent from Blauw Research. This report has been created following MOA conditions.

Voorwoord

Wat zijn de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van creditmanagement?" Om antwoord te kunnen geven op deze vraag heeft Blauw Research in opdracht van het VCMB het 12^e Creditmanagement Trendmeter onderzoek uitgevoerd. Dit rapport geeft inzicht in de resultaten.

Wij wensen u veel leesplezier toe!

Rotterdam, oktober 2012

Projectteam:

Lion Jacobi, projectmanager

Marlies Kerklaan, business cell manager

Blauw Research

Weena 125

3013 CK Rotterdam

Tel: 010-4000900

www.blauw.com

Contactpersonen:

Lion Jacobi, lion.jacobi@blauw.com

Marlies Kerklaan, marlies.kerklaan@blauw.com

Inhoudsopgave

1 Kort & Krachtig	4
1.2 Conclusies	5
2 Betaaltrends	6
2.1 DSO	7
2.2 Betalingsgedrag klanten	8
2.3 Onderscheid debiteuren	9
2.4 Betalingsmoraal Nederlandse bedrijven	10
2.5 Betalingsmoraal Nederlandse overheid	11
3 Veranderingen in CM	12
3.1 Kredietverzekering	13
3.1 Uit handen geven debiteuren	14
3.3 Risk assesment	15
3.4 Internationalisering	16
3.5 WIK	17
3.6 Ruilhandel	18
3.7 Toekomst CM	19
4 CM en onderwijs	20
4.1 Opleiding	21
4.2 Stellingen onderwijs	22
4.3 Bijscholing	23
4.4 Positie CM	24
4.5 Lidmaatschap vereniging	25
Bijlage Verantwoording	26
Bijlage achtergrondkenmerken	27

Legenda

Ter verduidelijking van de onderzoeksresultaten worden in dit rapport belangrijke of opmerkelijke resultaten toegelicht aan de hand van pictogrammen.

Betekenis van de pictogrammen:



Positieve bevinding



Aandachtspunt



Opvallend resultaat



Aanvulling Blauw Research

Hoofdstuk I: Kort & Krachtig

Organisaties korter op de bal vanwege crisis; kortere afgesproken betalingstermijnen ten spijt, credit managers zien de DSO toenemen.

Economische crisis: kortere betalingstermijnen, facturen sneller uit handen en ruilhandel

Door de economische crisis zitten Nederlandse bedrijven in 2012 kort op de bal als het gaat om creditmanagement. Zo werd het afgelopen jaar de betalingstermijn massaal verkort: van gemiddeld 31 dagen naar 27 dagen. Ook worden facturen sneller uit handen gegeven. Het aandeel bedrijven dat een factuur binnen één maand uit handen geeft, is vrijwel verdubbeld ten opzichte van 2011 (19% vs. 11%). Facturen worden niet alleen sneller, maar ook vaker uit handen gegeven. De helft van de organisaties schakelde het afgelopen jaar sneller een incasso-intermediair in en één op de twintig organisaties ging over op het verkopen van de debiteurenportefeuille. De crisis lijkt tevens een voedingsbodem voor creativiteit en de terugkeer van traditionele gebruiken. Zo kwam bijna één op de tien bedrijven in aanraking met ruilhandel en maakte 7% hier het afgelopen jaar daadwerkelijk gebruik van.

Meer betalingen binnen de afgesproken termijn, ondanks stijgende DSO

Ondanks een kortere betalingstermijn, heeft een groot deel (45%) van de credit managers de DSO het afgelopen jaar zien toenemen. Slechts 15% zag de DSO afnemen. Dit is het laagste aandeel ooit gemeten in dit onderzoek (sinds 2005). De toenemende DSO leidt echter niet tot een afname in het aandeel betalingen binnen de betalingstermijn. Integendeel, het aandeel organisaties dat meer dan driekwart van de betalingen binnen de afgesproken termijn ontvangt, lijkt zelfs toegenomen (51% vs. 44% in 2011). Kortom: een groter deel van de organisaties betaalt op tijd, maar doet er wel langer over om hun rekeningen te voldoen.

Bedrijven zien belang goed creditmanagement

Bij maar liefst acht op de tien organisaties is creditmanagement het afgelopen jaar belangrijker geworden. Ook is ondanks de crisis 44% van de organisaties meer gaan investeren in creditmanagement. Bij één op de vijf organisaties (18%) is het aantal fte's voor creditmanagement het afgelopen jaar toegenomen.

Vertrouwen in betalingsmoraal daalt aanzienlijk; overheid verzuimt het goede voorbeeld te geven

Credit managers hebben aanzienlijk minder vertrouwen in de ontwikkeling van de betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven. Maar liefst driekwart ziet de betalingsmoraal de komende jaren verslechteren (25% in 2011). Bijna alle credit managers zijn het erover eens dat de overheid het goede voorbeeld zou moeten geven als het gaat om het tijdig betalen van rekeningen (90%). Met de overheid is het echter nog slechter gesteld: tweederde beoordeelt de betalingsmoraal van de overheid als matig tot slecht (65% vs. 38% bedrijfsleven). Vier op de tien noemen overheden slechte betalers.

Credit managers somber over toekomstig betalingsgedrag; optimisme over de euro

Maar liefst 87% van de credit managers is van mening dat de betaalcapaciteit van debiteuren in de toekomst steeds verder onder druk komt te staan. Als het gaat om de toekomst van de euro zijn credit managers daarentegen optimistisch. Slechts 5% verwacht dat de euro over vijf jaar niet meer bestaat.

1 Kort & Krachtig

1.2 Conclusies

Overige conclusies Trendmeter 2012:

- Merendeel van de organisaties (62%) heeft zowel het incassotraject als de algemene voorwaarden niet aangepast naar aanleiding van de WIK. – zie § 3.5
- Ruime meerderheid (88%) segmenteert binnen hun debiteurenportefeuille. Belangrijk hierbij: risicoperceptie op basis van kredietinformatie en historisch betalingsgedrag. – zie § 2.3
- Risk assessment in de lift; tweederde van de Nederlandse organisaties past risk assesment toe. – zie § 3.3
- Overhevelen van creditmanagement naar lage lonen landen, lijkt op zijn retour. – zie § 3.7
- Helft van de credit managers vindt het niveau van starters in hun vakgebied onvoldoende. Creditmanagement leer je niet in de collegebanken, maar in het werkveld (94%). – zie § 4.2
- Meerderheid organisaties (87%) past haar processen (gedeeltelijk) aan ten behoeve van export en internationaal creditmanagement. – zie § 3.4
- Lidmaatschap van een branchevereniging voor vrijwel alle leden (gedeeltelijk) van toegevoegde waarde (94%). – zie § 4.5

Hoofdstuk II: Betaaltrends

**b**

Iedere Trendmeter wordt aan credit managers gevraagd naar het betaalgedrag van Nederlandse bedrijven. Op deze manier kunnen trends in het betaalgedrag worden blootgelegd. Ook wordt de attitude van credit managers ten aanzien van de betalingsmoraal in kaart gebracht.

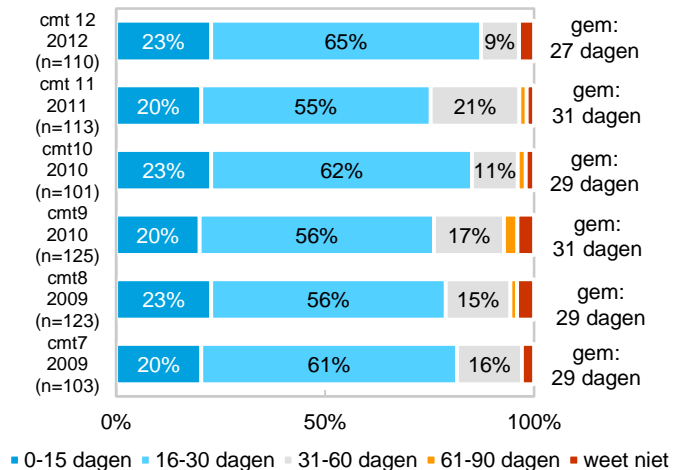
Hoofdstuk twee geeft de gevonden trends en resultaten weer ten aanzien van het betaalgedrag van het Nederlandse bedrijfsleven. Tevens zijn er deze meting een aantal nieuwe vragen toegevoegd omtrent betaalgedrag, ook deze resultaten zijn in hoofdstuk twee terug te vinden.



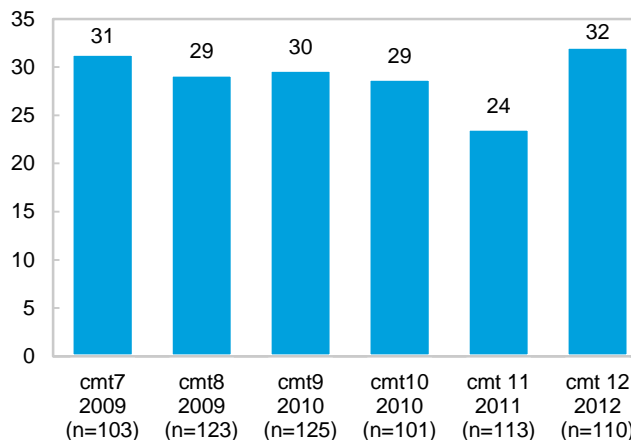
Ondanks een kortere afgesproken betalingstermijn, neemt in 2012 het gemiddelde aantal dagen dat een factuur open staat toe.

2 Betaaltrends
2.1 DSO

Betalingstermijn klant

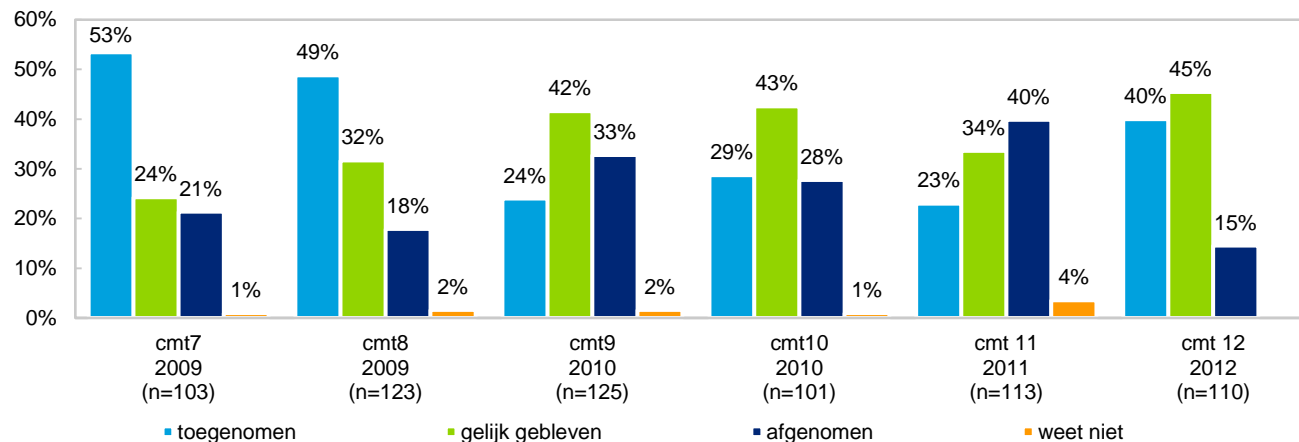


Gemiddelde betalingstermijn na vervaldatum



Credit managers hebben het afgelopen half jaar het aantal dagen dat een factuur open staat weer zien toenemen. Waar in 2011 nog minder dan een kwart de DSO zag toenemen, is dit in 2012 gestegen naar vier op de tien. Het aantal credit managers dat de DSO ziet afnemen is in jaren niet zo laag geweest (15%). De gemiddelde betalingstermijn na vervaldatum bereikt daarentegen het hoogste aantal sinds jaren: gemiddeld 32 dagen.

Verandering DSO



De aanhoudende crisis lijkt voor bedrijven een reden om de betalingstermijn voor hun klanten te verkorten. Zo daalde de gemiddelde betalingstermijn het afgelopen jaar van 31 dagen naar 27 dagen. De betalingstermijn was over de afgelopen 5 jaar gemiddeld rond de 30 dagen.

Vraag: Welke betalingstermijn hanteert uw organisatie naar uw afnemers?

Vraag: Wat is op dit moment bij u de gemiddelde betalingstermijn na vervaldatum?

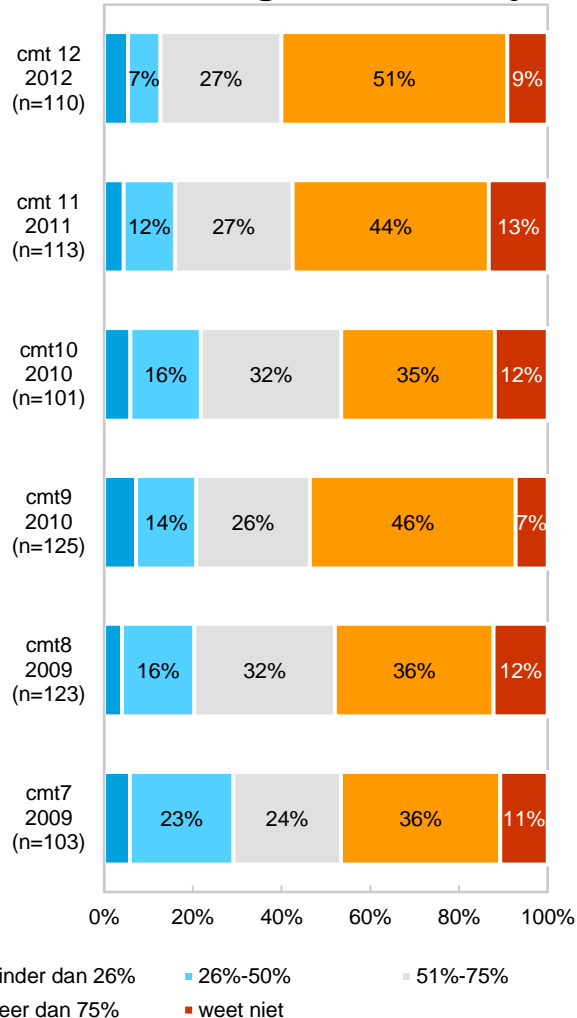
Vraag: Heeft u de afgelopen 6 maanden het gemiddelde aantal dagen dat een rekening open staat (DSO) zien veranderen?

Aandeel betalingen binnen de afgesproken termijn lijkt toegenomen. Één op de vijf organisaties geeft factuur binnen 30 dagen uit handen.

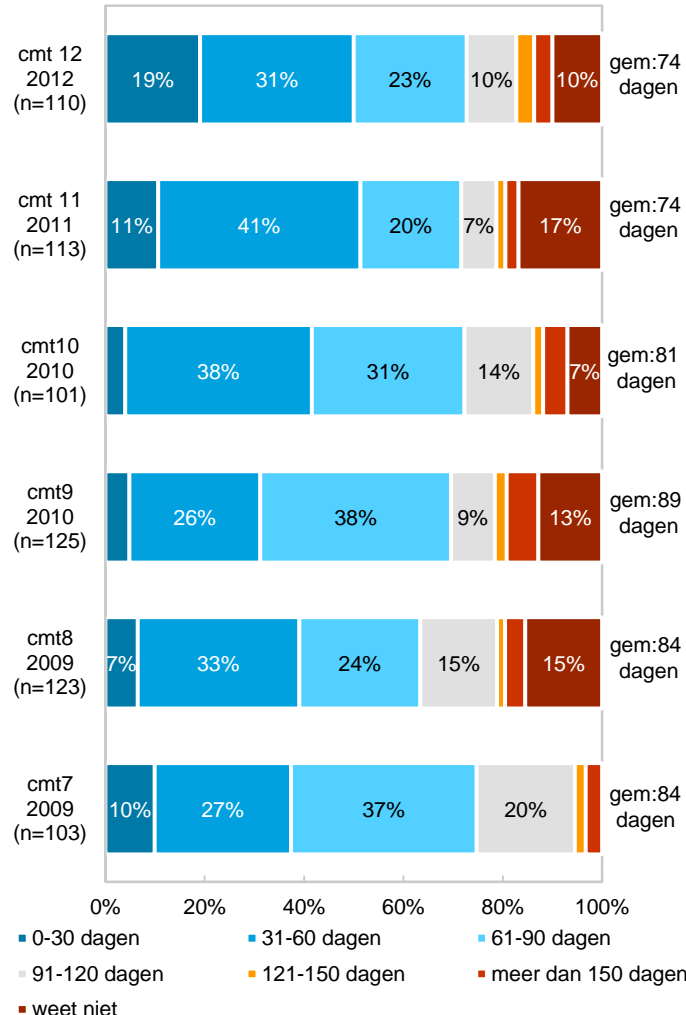
2 Betaaltrends

2.2 Betalingsgedrag klanten

Aandeel betaling binnen termijn



Factuur uit handen (aantal dagen)



Ondanks een toenemende DSO, lijkt het aandeel betalingen binnen de betalingstermijn eerder toe te nemen dan af te nemen. De helft van de credit managers geeft aan dat binnen hun organisatie meer dan driekwart van de betalingen binnen de betalingstermijn wordt ontvangen (44% in 2011). Het aandeel bedrijven waar slechts een kwart tot de helft van de betalingen binnen de betalingstermijn werd ontvangen is in 2012 gedaald (12% vs. 7%).

Het gemiddelde aantal dagen waarna een factuur uit handen wordt gegeven, is het afgelopen jaar gelijk gebleven (74 dagen). Wel is het aantal bedrijven dat facturen binnen een maand uit handen geeft vrijwel verdubbeld (19% vs. 11%). Over het algemeen lijken bedrijven door de crisis korter op de bal te zitten. Het aandeel oninbare vorderingen is laag: driekwart (74%) heeft minder dan 1% en slechts 2% heeft meer dan 3% van de omzet in 2011 aan oninbare vorderingen moeten afschrijven.

Vraag: Welk percentage van uw portefeuille betaald binnen de afgesproken betaaltermijn?

Vraag: Na hoeveel dagen na vervaldatum geeft u een factuur uit handen (het laten innen van een factuur door een extern incassobureau/deurwaarder)?

Vraag: Welk percentage van de omzet heeft u in 2011 moeten afschrijven op oninbare vorderingen?

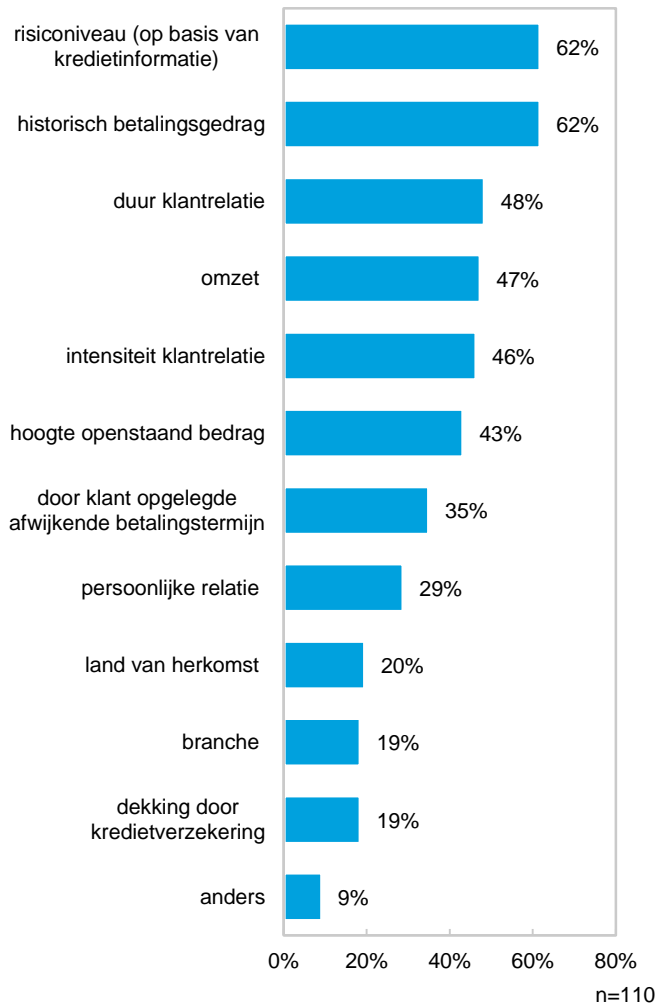
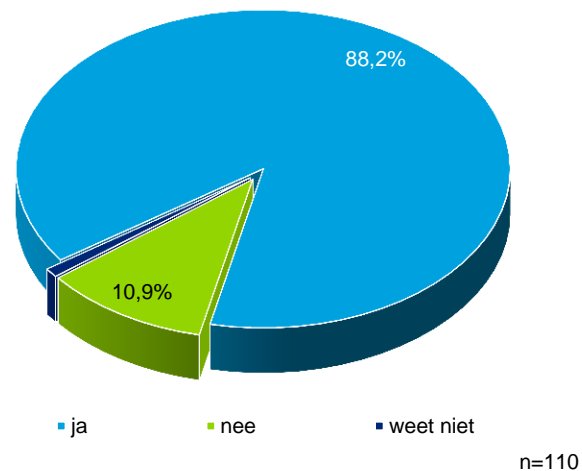
Negen op de tien organisaties maken onderscheid in debiteuren; risicoperceptie en historisch betalingsgedrag belangrijk bij segmentatie.

2 Betaaltrends

2.3 Onderscheid debiteuren

Manier segmentatie debiteuren

Segmentatie debiteuren



b

Veruit het merendeel van de organisaties (88%) maakt gebruik van de mogelijkheid om te segmenteren binnen hun debiteurenportefeuille. De risicoperceptie op basis van kredietinformatie (62%) en het historisch betalingsgedrag van debiteuren (62%), vormen in het merendeel van de gevallen de basis voor deze segmentatie. Slechts één op de vijf organisaties maakt onderscheid op basis van een al dan niet afgesloten kredietverzekering.

Vraag: Iedere debiteur kan op dezelfde manier worden behandeld, maar het is ook mogelijk om onderling onderscheid tussen debiteuren te maken, bijvoorbeeld op basis van de specifieke situatie of op basis van de relatie. Wordt er op dit moment binnen uw debiteurenportefeuille onderscheid gemaakt tussen debiteuren?

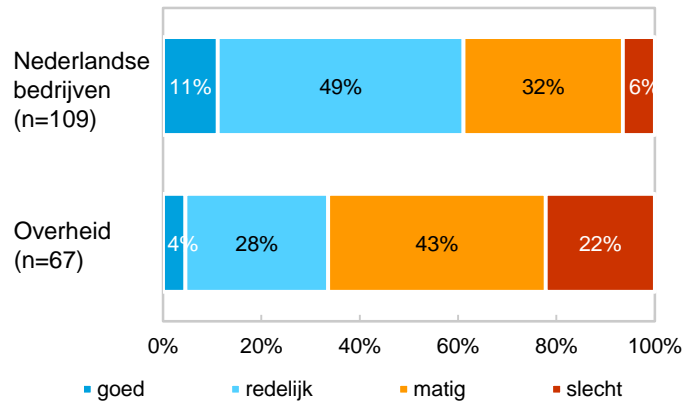
Vraag: Op basis waarvan maakt u onderscheid binnen uw debiteurenportefeuille?

Betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven redelijk tot matig; driekwart verwacht dat dit in de toekomst verder zal verslechteren.

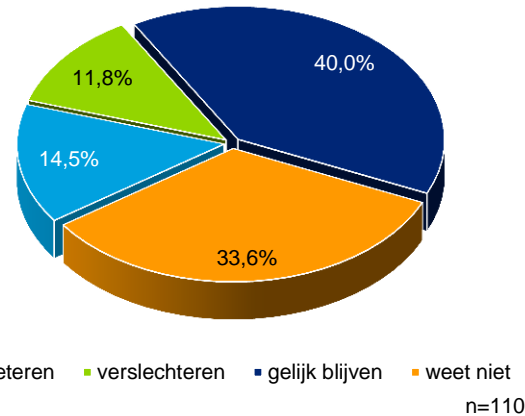
2 Betaaltrends

2.4 Betalingsmoraal Nederlandse bedrijven

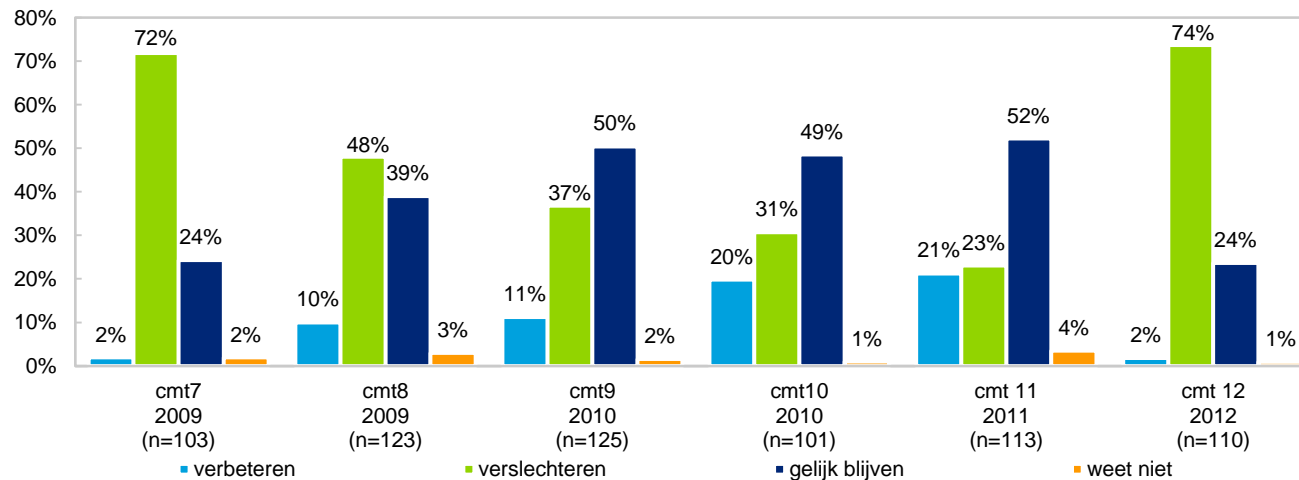
Waardering betalingsmoraal



Verwachting betalingsmoraal



Verandering betalingsmoraal



Credit managers hebben veel minder vertrouwen in de ontwikkeling van de betalingsmoraal bij Nederlandse bedrijven dan voorgaande jaren. Waar in 2011 nog een kwart (25%) verwachtte dat de betalingsmoraal zou verslechteren, verwacht in 2012 maar liefst driekwart (74%) dat de betalingsmoraal bij bedrijven het komende jaar zal verslechteren. Dit is in lijn met het algehele producentenvertrouwen, dat het afgelopen jaar eveneens sterk gedaald is,

De betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven wordt als redelijk (49%) tot matig (32%) gewaardeerd. Slechts 11% vindt de betalingsmoraal van Nederlandse bedrijven op dit moment goed. Met de betalingsmoraal van de overheid is het volgens de credit managers nog slechter gesteld. Tweederde beoordeelt de betalingsmoraal van de overheid als matig tot slecht (65%).

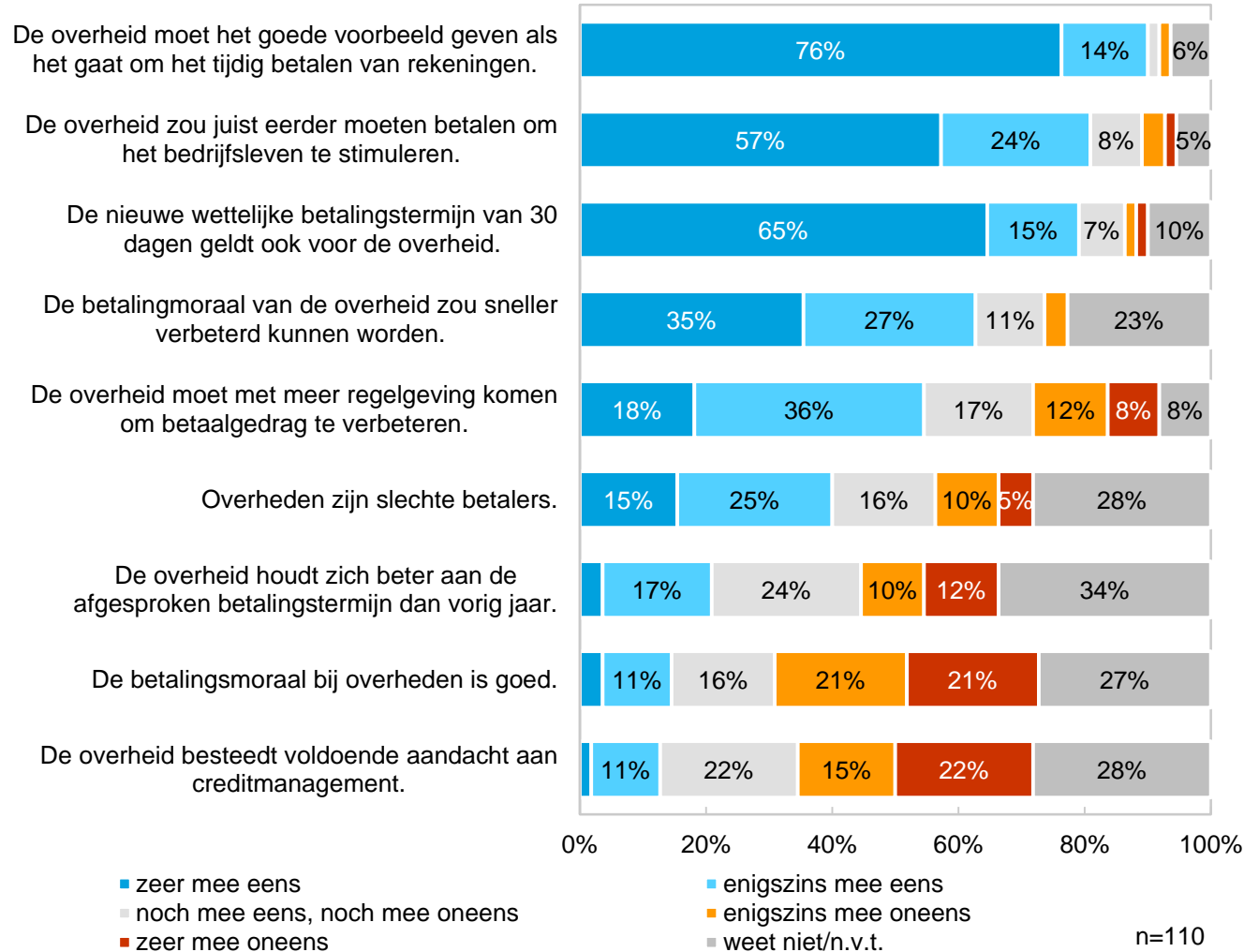
Basis: alle respondenten, die zich een mening kunnen vormen over de betalingsmoraal bij Nederlandse bedrijven/de overheid.

Vraag: Wat vindt u van de betalingsmoraal bij Nederlandse bedrijven/de overheid?

Vraag: Verwacht u dat de betalingsmoraal de komende twaalf maanden zal...

Overheden verzuimen bedrijven het goede voorbeeld te geven door tijdig te betalen.

Stellingen rol overheid




2 Betaaltrends

2.5 Betalingsmoraal Nederlandse overheid

De overheid zou het goede voorbeeld moeten geven als het gaat om het tijdig betalen van rekeningen (90%). Acht op de tien credit managers zijn dan ook van mening dat de overheid eerder zou moeten betalen om het bedrijfsleven te stimuleren.

Vier op de tien credit managers noemen overheden zelfs slechte betalers. Volgens eenzelfde aandeel is de betalingsmoraal van de overheid (zeker) niet goed te noemen.

 Slechts één op de vijf credit managers geeft aan dat de overheid zich beter aan de afgesproken betalingstermijn houdt dan vorig jaar. Het merendeel (62%) is echter van mening dat de betalingsmoraal van de overheid sneller verbeterd zou kunnen worden. Ook als het gaat om creditmanagement, is slechts één op de tien van mening dat de overheid hier voldoende aandacht aan besteedt.

Vraag: Hieronder staat een aantal stellingen over de rol van de overheid. In welke mate bent u het eens met deze stellingen?

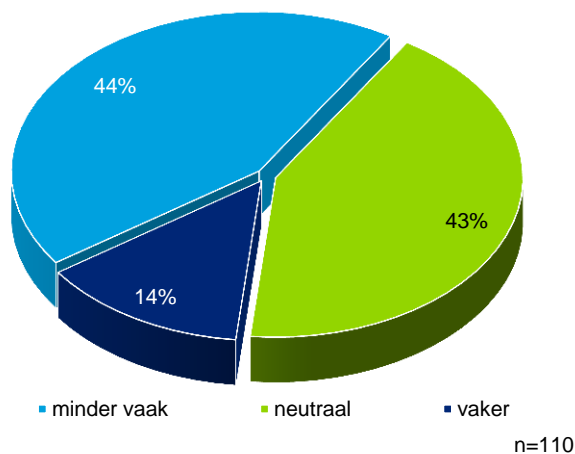
Hoofdstuk III: Veranderingen in CM



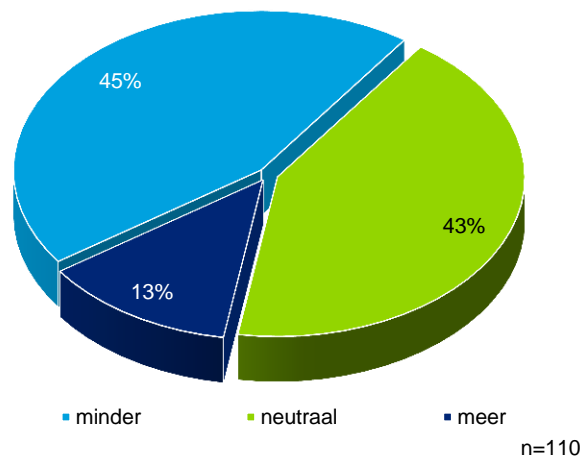
Nederlandse organisaties gaan ondanks de economische crisis niet vaker over op het afsluiten van kredietverzekeringen.

3 Veranderingen in CM
3.1 Kredietverzekering

Overweging afsluiten kredietverzekering



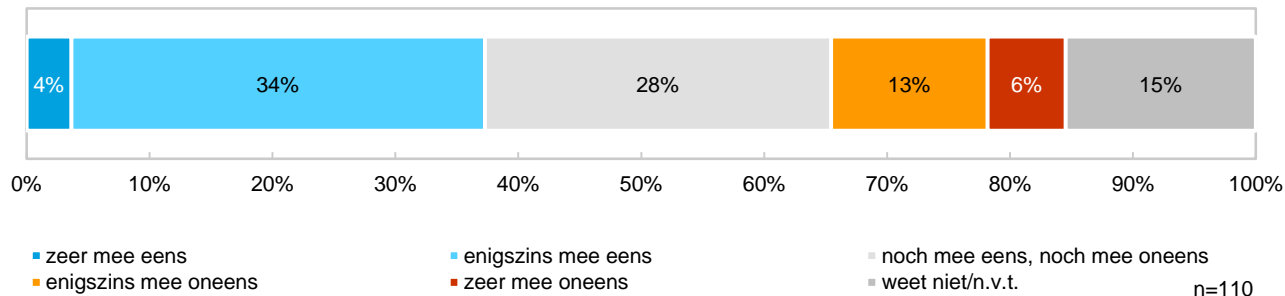
Afsluiten kredietverzekering



b Ondanks de economische crisis heeft bijna de helft van de Nederlandse organisaties (45%) het afgelopen jaar minder kredietverzekering(en) afgesloten. Slechts 14% van de Nederlandse organisaties heeft het afgelopen jaar vaker dan in voorgaande jaren overwogen om een kredietverzekering af te sluiten. Een vrijwel even groot aandeel (13%) heeft ook daadwerkelijk meer kredietverzekering(en) afgesloten.

Over de toekomst van kredietverzekeringen zijn de meningen verdeeld. Vier op de tien credit managers (38%) verwachten dat kredietverzekeringen in de toekomst onbetaalbaar worden door een stijgend aantal faillissementen. Twee op de tien credit managers zien dit nog niet gebeuren.

Kredietverzekeringen in de toekomst onbetaalbaar door toenemend aantal faillissementen



Vraag: Heeft u het afgelopen jaar vaker of minder vaak overwogen om een kredietverzekering af te sluiten?

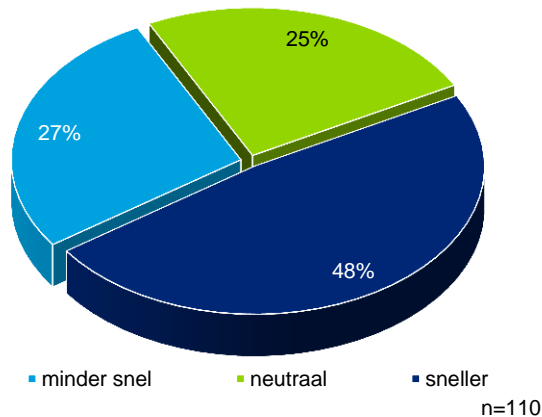
Vraag: Heeft u het afgelopen jaar ook daadwerkelijk meer of minder kredietverzekeringen afgesloten?

Een op de twintig organisaties verkocht debiteurenportefeuille het afgelopen jaar; ook incasso-intermediair werd sneller ingeschakeld.

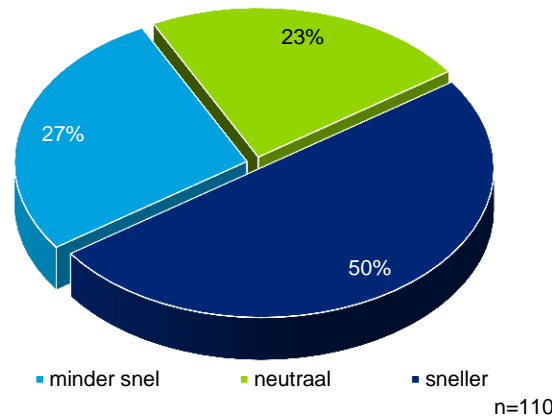
3 Veranderingen in CM

3.1 Uit handen geven debiteuren

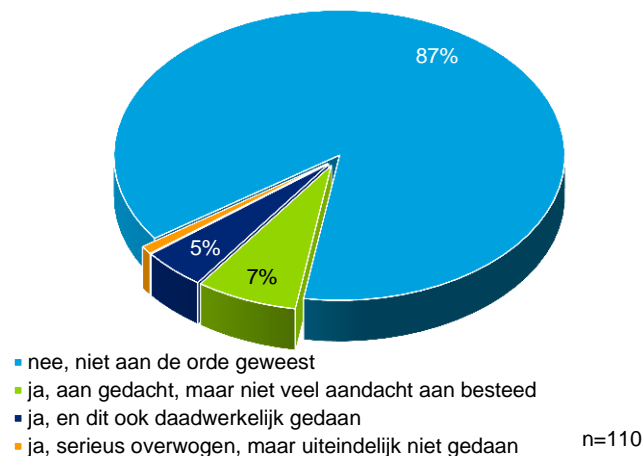
Overweging inschakelen incasso-intermediar



Inschakelen incasso-intermediar



Verkoop debiteurenportefeuille



! Een op de twintig organisaties heeft het afgelopen jaar haar debiteurenportefeuille verkocht. Ook heeft bijna een op de tien organisaties nagedacht over het verkopen van de debiteurenportefeuille. Voor 87% van de organisaties is dit niet aan de orde geweest.

! Over het algemeen zijn organisaties het afgelopen jaar sneller overgegaan op het inschakelen van een incasso-intermediar. De helft van de organisaties schakelde sneller een incasso-intermediar in. Echter een kwart van de organisaties was juist minder snel om een incasso-intermediar in te schakelen.

b Het aandeel organisaties dat een incasso-intermediar heeft ingeschakeld, is gelijk aan het aandeel dat dit heeft overwogen.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar sneller of minder snel overwogen om een incasso-intermediar in te schakelen?

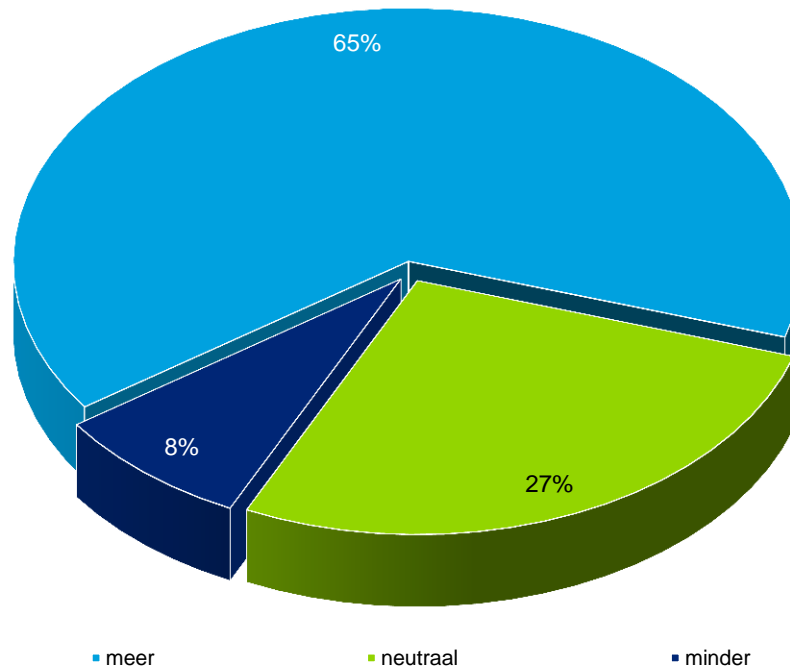
Vraag: Heeft u het afgelopen jaar ook daadwerkelijk meer of minder kredietverzekeringen afgesloten?

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar sneller overwogen om uw debiteurenportefeuille te verkopen?

Risk assessment in de lift; tweederde van de organisaties maakte het afgelopen jaar meer gebruik van kredietinformatie.

3 Veranderingen in CM
3.3 Risk assesment

Gebruik kredietinformatie



n=110

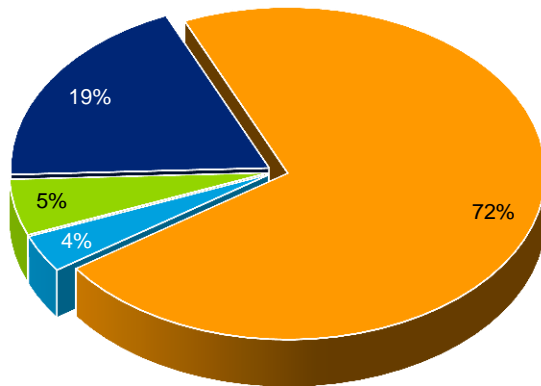
Tweederde van de organisaties heeft het afgelopen jaar meer gebruik gemaakt van kredietinformatie. Gezien het kleine aandeel bedrijven dat minder aan risk assesment is gaan doen (8%), lijkt het risk assesment binnen Nederlandse organisaties nog niet volwassen. Naar verwachting zal het risk assesment zich de komende jaren dan ook verder blijven ontwikkelen.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar meer of minder kredietinformatie gebruikt?

Merendeel van de organisaties past processen aan ten behoeve van internationalisering.

3 Veranderingen in CM
3.4 Internationalisering

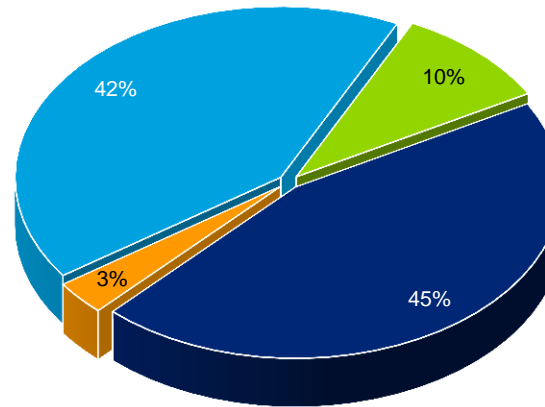
Producten en diensten exporteren



n=110

- ja, mijn organisatie is meer gaan exporteren naar landen binnen EU
- ja, mijn organisatie is meer gaan exporteren naar landen buiten de EU
- ja, mijn organisatie is meer gaan exporteren zowel naar landen binnen de EU als buiten de EU
- nee, mijn organisatie is de afgelopen jaren niet meer gaan exporteren

Aanpassingen processen aan internationalisering



n=31

- ja
- nee
- ten dele
- weet niet



Drie op de tien organisaties zijn het afgelopen jaar meer gaan exporteren. Twee op de tien zijn zowel binnen als buiten de EU meer gaan exporteren.



Van de organisaties die meer zijn gaan exporteren, heeft een ruime meerderheid (87%) haar processen hier (gedeeltelijk) op aangepast. Slechts één op de tien geeft aan dat zij de processen niet hebben aangepast ten behoeve van internationalisering. – *indicatief*



Blauw Research beschouwt de resultaten gebaseerd op minder dan 60 waarnemingen als indicatief. Voor een nadere toelichting verwijzen wij u naar de onderzoeksverantwoording.

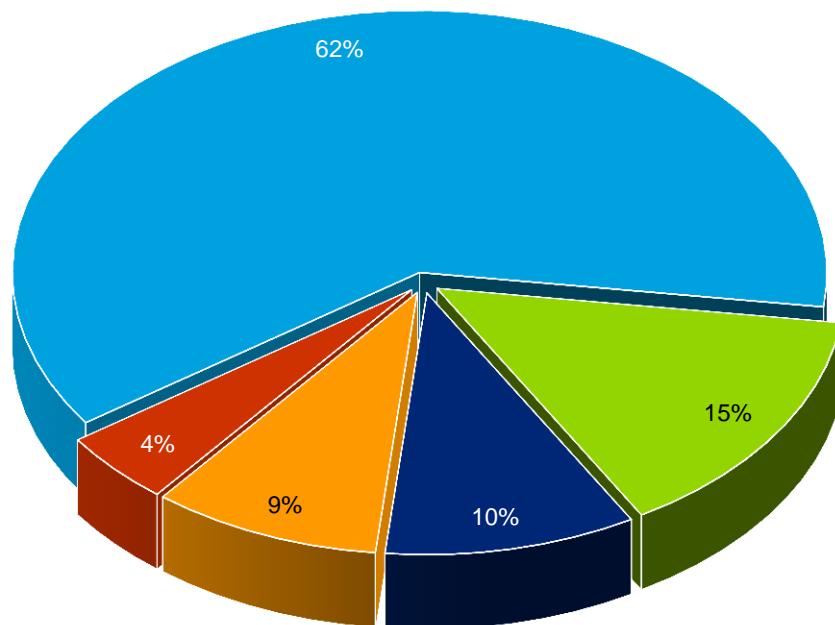
Vraag: Is de organisatie waarvoor u werkzaam bent de afgelopen jaren meer producten of diensten gaan exporteren naar het buitenland?

Vraag: Internationaal creditmanagement (indien van toepassing) vraagt om een andere inrichting van processen. Zijn binnen uw organisatie de processen aangepast ten behoeve van internationalisering?

Wet Incassokosten (WIK) bij eenderde van de organisaties reden voor aanpassing van de algemene voorwaarden of incassotraject.

3 Veranderingen in CM
3.5 WIK

Wijzigingen naar aanleiding van WIK



- nee, zowel de algemene voorwaarden als het incassotraject zijn niet aangepast
- ja, het incassotraject is aangepast
- ja, zowel de algemene voorwaarden als het incassotraject zijn aangepast
- ja, de algemene voorwaarden zijn aangepast
- weet niet

n=110



De nieuwe Wet Incassokosten (WIK), die sinds 1 juli van kracht is, heeft voor eenderde van de organisaties consequenties gehad voor de algemene voorwaarden of het incassotraject. Zes op de tien organisaties hebben geen wijzigingen doorgevoerd naar aanleiding van de WIK.

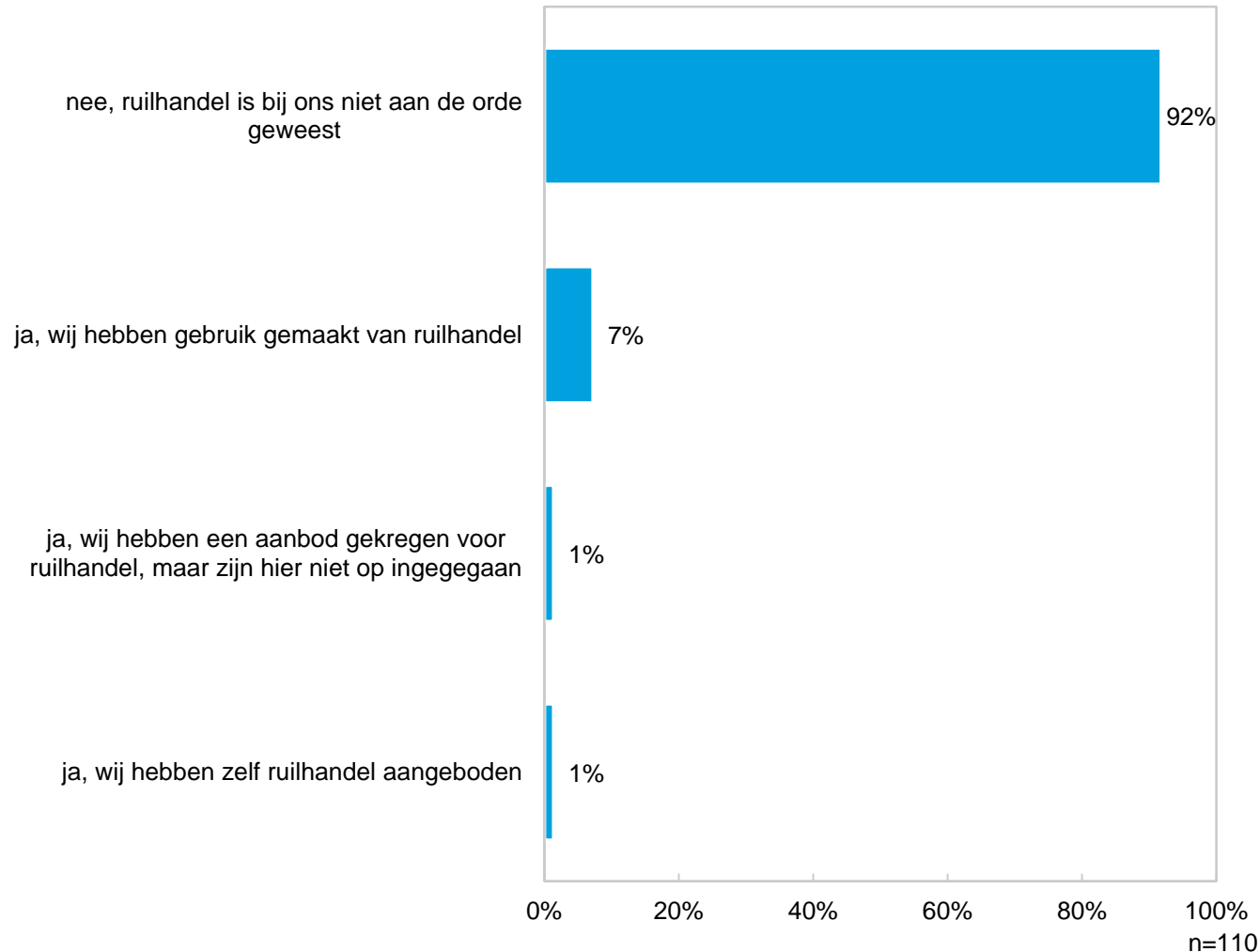
Het lijkt erop dat meer organisaties het incassotraject (15%) hebben aangepast dan de algemene voorwaarden (9%). Een op de tien organisaties heeft zowel het incassotraject als de algemene voorwaarden aangepast.

Vraag: Sinds 1 juli 2012 is de nieuwe Wet Incassokosten (WIK) van kracht. Heeft uw organisatie naar aanleiding van deze wet haar algemene voorwaarden/incassotraject gewijzigd?

Traditionele ruilhandel lijkt, weliswaar op kleine schaal, terug in het Nederlandse bedrijfsleven.

3 Veranderingen in CM
3.6 Ruilhandel

Ruilhandel



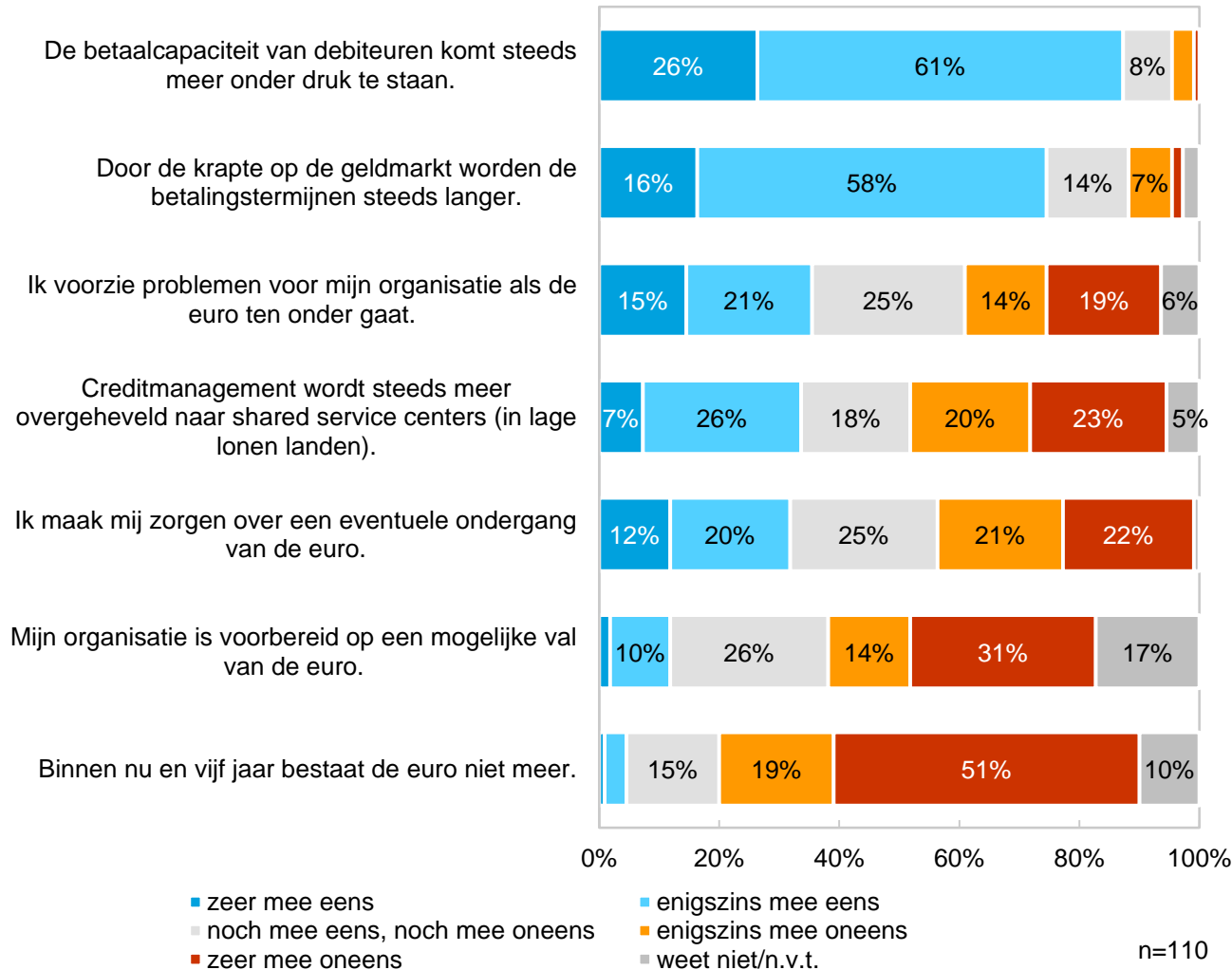
Bijna één op de tien organisaties is het afgelopen jaar in aanraking geweest met ruilhandel. Van de organisaties die in aanraking zijn geweest met ruilhandel, heeft het merendeel hier gebruik van gemaakt.

In totaal heeft 7% van de organisaties het afgelopen jaar gebruik gemaakt van ruilhandel en is 2% hiermee in aanraking gekomen door zelf een aanbod te doen of een aanbod voor ruilhandel af te slaan.


Vraag: Omdat bedrijven door de aanhoudende crisis steeds vaker hun rekeningen niet kunnen betalen, lijkt de traditionele ruilhandel weer in populariteit toe te nemen. Dit wil zeggen dat bedrijven niet betalen voor producten of diensten, maar hier producten of diensten tegenover zetten. Is uw organisatie hier het afgelopen jaar mee in aanraking geweest?


Credit managers somber over toekomstige betaalcapaciteit van debiteuren; driekwart voorziet langere betalingstermijnen.


Stellingen toekomst creditmanagement



3 Veranderingen in CM 3.7 Toekomst CM

 Credit managers zijn somber over de betaalcapaciteit van debiteuren. Maar liefst 87% is van mening dat de betaalcapaciteit van debiteuren steeds verder onder druk komt te staan. Ook is driekwart van mening dat de betalingstermijnen steeds langer worden door krapte op de geldmarkt.

 Credit managers zijn daarentegen optimistisch over de toekomst van de euro. Slechts 5% verwacht dat de euro over vijf jaar niet meer bestaat. Desondanks maakt 32% zich zorgen over een eventuele ondergang van de euro en voorziet 36% problemen voor hun organisatie als de euro ten onder gaat. Slechts 12% van de organisaties is volgens de credit managers voorbereid op een mogelijke val van de euro.

 Eenderde van de credit managers geeft aan dat creditmanagement steeds meer wordt overgeheveld naar shared service centers. Dit is minder dan het aandeel dat het niet eens is met deze stelling (43%). De trend van het overhevelen van creditmanagement naar lage lonen landen, lijkt hiermee op zijn retour.

Vraag: Hoe ziet u de toekomst van het creditmanagement voor u in relatie tot de maatschappelijke ontwikkelingen? Kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met onderstaande toekomstscenario's?

Hoofdstuk IV: CM en onderwijs

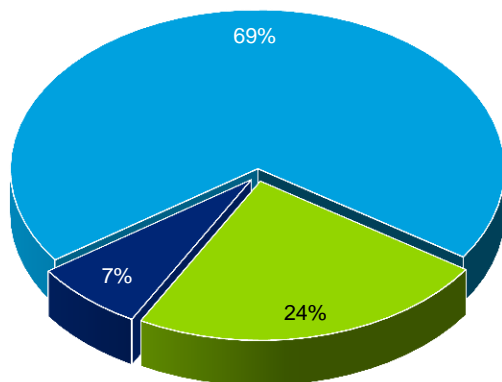


Driekwart van de credit managers met een relevante opleiding, vinden de aansluiting van hun opleiding op het werkveld (zeer) goed.

4 CM en onderwijs

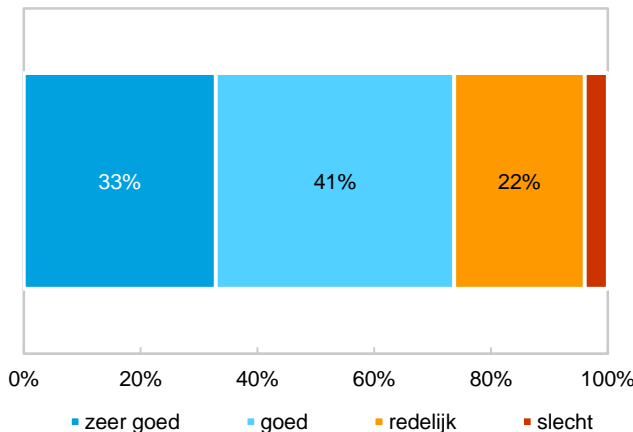
4.1 Opleiding

Relevante opleiding



- ja
- nee, wel relevante bijscholing/aanvullende opl. gehad
- nee, ook geen relevante bijscholing/aanvullende opl. n=110

Aansluiting opleiding



n=76



Van de ondervraagde credit managers, hebben zeven op de tien een relevante opleiding gevolgd en heeft een kwart aanvullende opleidingen of bijscholing gehad. Minder dan een op de tien credit managers (7%) heeft geen relevante opleiding gevolgd.

Van de credit managers die een relevante opleiding hebben gevolgd, is driekwart van mening dat de aansluiting van hun opleiding op het werkveld (zeer) goed is. Het resterende deel is van mening dat er ruimte is voor verbetering.

Vraag: Heeft u een opleiding gevolgd die relevant is voor uw huidige functie? (hierbij kunt u denken aan een opleiding in een administratieve of economische richting)

Vraag: In hoeverre sluit de door u gevolgde opleiding aan op uw huidige werkzaamheden?

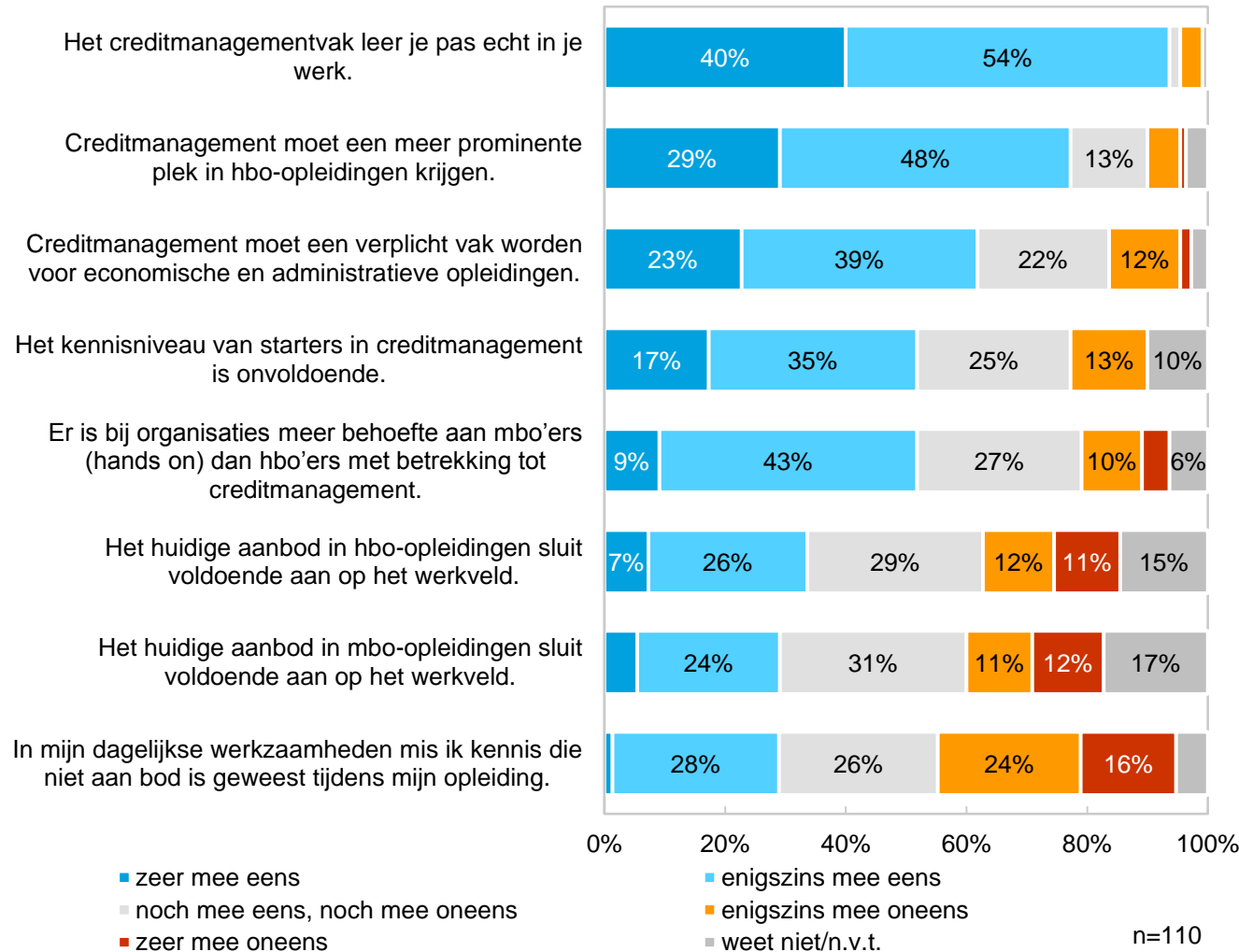
Vraag: Welke van onderstaande onderwerpen heeft u gemist in uw eigen vooropleiding?

Helft van de credit managers vindt het niveau van starters onvoldoende; het creditmanagement vak leer je in de praktijk.

4 CM en onderwijs

4.2 Stellingen onderwijs

Stellingen onderwijs



! De helft van de credit managers vindt het niveau van starters in hun vakgebied onvoldoende. Ondanks dat credit managers de aansluiting van hun opleiding op het werkveld over het algemeen goed vinden (zie 4.1), missen drie op de tien credit managers in hun dagelijkse werkzaamheden kennis die niet aan bod is gekomen tijdens hun studie. **Kortom: het creditmanagement vak leer je niet in de collegebanken, maar in het werkveld (94%).**

! Een ruime meerderheid (77%) vindt dat creditmanagement een meer prominente plek moet krijgen in hbo-opleidingen. Zes op de tien zijn zelfs van mening dat creditmanagement een verplicht onderdeel moet worden voor economische en administratieve opleidingen.

b Een derde van de credit managers is van mening dat het huidige aanbod mbo- en hbo-opleidingen aansluit bij het werkveld. De meningen zijn verdeeld als het gaat om de vraag waar in het vakgebied meer behoefte aan is: mbo'ers (hands on) of hbo'ers.

Vraag: Hieronder staat een aantal stellingen over de aansluiting van het vakgebied creditmanagement bij het onderwijs. In welke mate bent u het eens met deze stellingen?

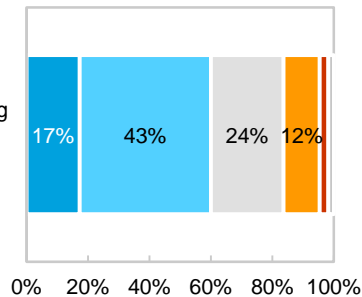
Portefeuille analyse, incasso wet- en regelgeving en risico analyse belangrijkste ontbrekende onderwerpen in huidig aanbod opleidingen.

4 CM en onderwijs
4.3 Bijscholing

Ontbrekende onderwerpen opleiding

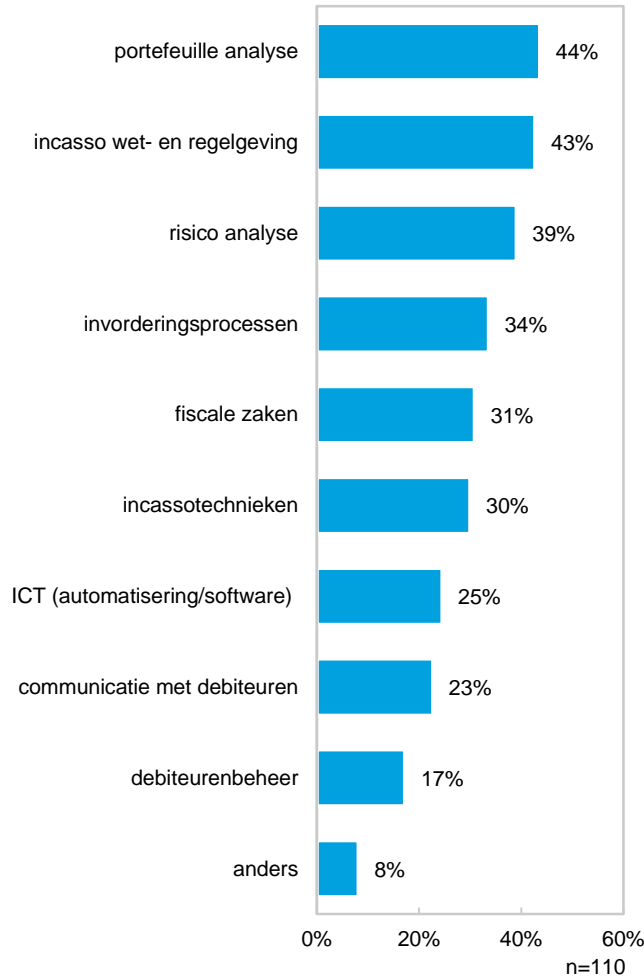
Bijscholing

Er is voldoende bijscholing als het gaat om creditmanagement.



- zeer mee eens
- enigszins mee eens
- noch mee eens, noch mee oneens
- enigszins mee oneens
- zeer mee oneens

n=110



b

Credit managers vinden: portefeuille analyse (44%), incasso wet- en regelgeving (43%) en risico analyse (39%) de belangrijkste onderwerpen die ontbreken in het huidige aanbod aan opleidingen.

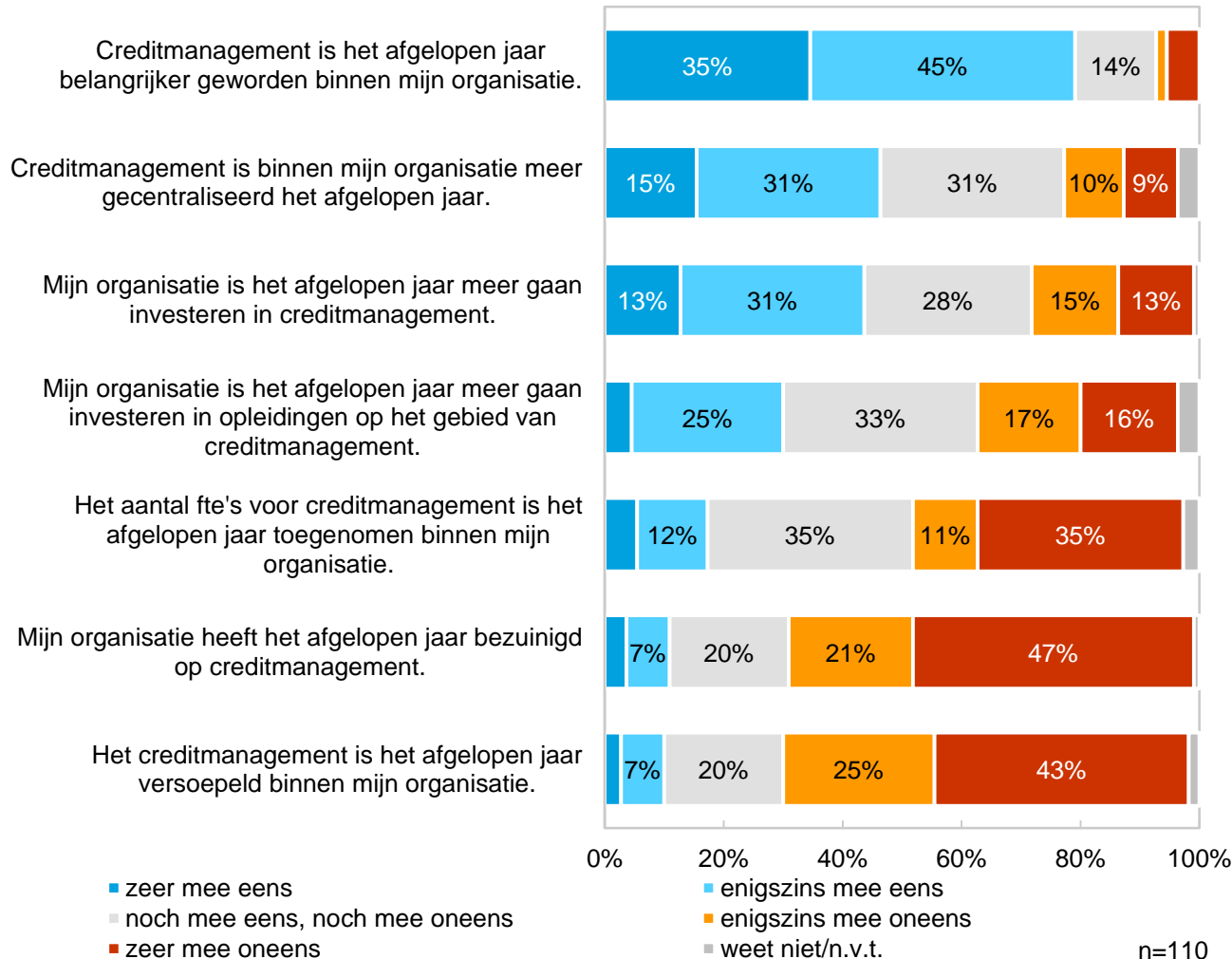
Zes op de tien credit managers vinden dat er voldoende bijscholing is op het gebied van creditmanagement. Aan de andere kant is 15% niet van mening dat er voldoende bijscholing is.

Vraag: Hieronder staat een aantal stellingen over de aansluiting van het vakgebied creditmanagement bij het onderwijs. In welke mate bent u het eens met deze stellingen?

Vraag: U heeft zojuist aangegeven dat u vindt dat er voldoende bijscholing is als het gaat om creditmanagement. Kunt u hiervan voorbeelden geven?

Ondanks forse bezuinigingen, heeft slechts 11% van de organisaties het afgelopen jaar bezuinigd op creditmanagement.

Stellingen positie creditmanagement



4 CM en onderwijs 4.4 Positie CM

! Het vakgebied creditmanagement is volop in ontwikkeling. Zo heeft de helft van de organisaties het creditmanagement het afgelopen jaar meer gecentraliseerd. Ook heeft 10% van de organisaties het beleid ten aanzien van creditmanagement versoepeld, bij het merendeel van de organisaties (68%) is dit echter (zeker) niet aan de orde.

! De economische crisis lijkt organisaties bewust te maken van het belang van een goed creditmanagement. Zo is bij acht op de tien organisaties het creditmanagement het afgelopen jaar belangrijker geworden. Ondanks de crisis is 44% van de organisaties meer gaan investeren in creditmanagement. Zo hebben drie op de tien organisaties meer geïnvesteerd in opleidingen, terwijl slechts een op de tien organisaties afgelopen jaar heeft bezuinigd op creditmanagement.

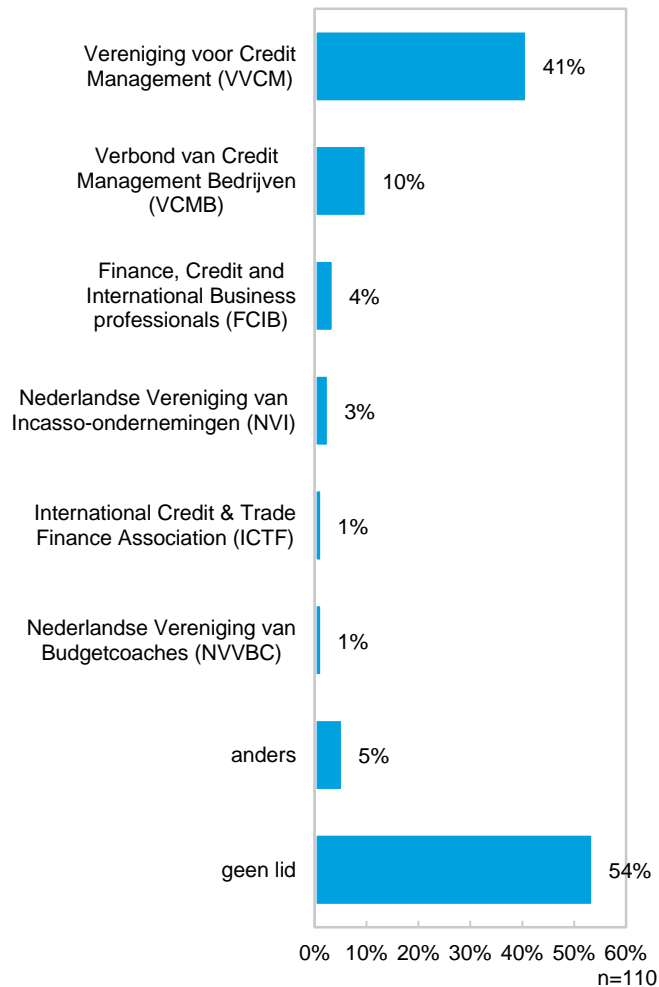
b Bij één op de vijf organisaties (18%) is het aantal fte's voor creditmanagement het afgelopen jaar toegenomen. Bijna de helft van de organisaties (46%) heeft het afgelopen jaar moeten korten op het aantal fte's voor creditmanagement.

Vraag: Hieronder staat een aantal stellingen over de positie van het vakgebied creditmanagement binnen uw organisatie. In welke mate bent u het eens met deze stellingen?

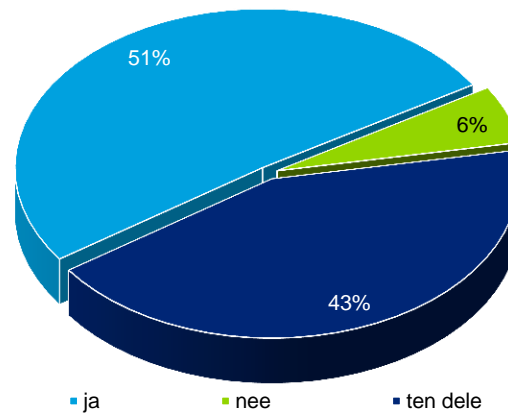
Helft van de credit managers lid van branchevereniging; lidmaatschap is van toegevoegde waarde

4 CM en onderwijs 4.5 Lidmaatschap vereniging

Lidmaatschap branchevereniging



Branchevereniging van toegevoegde waarde



N=51

Over het algemeen zien credit managers het lidmaatschap van een branchevereniging als een toegevoegde waarde. Voor 94% van de credit managers, die lid zijn van een branchevereniging, is hun lidmaatschap (gedeeltelijk) van toegevoegde waarde. Slechte 6% geeft aan dat het lidmaatschap voor hen niet van toegevoegde waarde is.

Bijna de helft (46%) van de credit managers is lid van een branchevereniging. De meesten (41%) zijn lid van het VVCM of het VCMB (10%).

Van de ondervraagde credit managers, neemt meer dan één op de tien deel aan de Credit Managers' Index (13%).

Vraag: Bent u lid van een vereniging/organisatie ter bevordering van creditmanagement?

Vraag: Is het lidmaatschap van deze vereniging voor u van toegevoegde waarde?

Bijlage Verantwoording

Inleiding

Zeven jaar geleden is OnGuard gestart met het creditmanagement Trendmeter Onderzoek. Vanaf deze (12^e) meting heeft OnGuard het onderzoek overgedragen aan het VCMB.

Door continu onderzoek uit te laten voeren onder credit managers wil het VCMB meer inzicht krijgen in de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van creditmanagement.

Doelgroep en methode

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit credit managers en consorten. De gegevensverzameling in dit onderzoek heeft via het (inmiddels aan het VCMB overgedragen) onderzoekspanel van OnGuard plaatsgevonden. Tevens is dit panel aangevuld met een aantal relaties van het VCMB. Uiteraard wordt de samenstelling van de steekproef gewaarborgd. Het onderzoek geeft cijfermatige inzichten en is dus kwantitatief van aard.

De (potentiële) respondenten ontvingen een uitnodigingsmail met een link, met daarin een unieke code en wachtwoord. Via deze link kon de vragenlijst op (een afgeschermd deel van) de website van Blauw Research worden ingevuld.

De vragenlijst voor dit onderzoek is ontwikkeld door Blauw Research in samenwerking met het VCMB. Vervolgens is de vragenlijst geprogrammeerd en getest in DublInterviewer (WAPI-software).

Steekproef, veldwerk

Het volledige onderzoekspanel van het VCMB/OnGuard is benaderd voor het onderzoek. De bruto steekproef bestond derhalve uit een benadering van 432 panelleden. Uiteindelijk hebben 110 respondenten meegedaan aan het onderzoek.

Bij aanvang van het onderzoek is 10% van de bruto steekproef uitgenodigd. Op het moment, dat ongeveer 10% van de beoogde (netto) respons was behaald, zijn tussentijds resultaten opgevraagd om te controleren of zich geen problemen hadden voorgedaan in de vragenlijst. Deze hadden zich niet voorgedaan. Vervolgens is de overige 90% uitgenodigd voor het onderzoek.

Om de respons te bevorderen is er tussentijds een tweetal herinneringsmails verstuurd naar alle panelleden, die –op het moment van versturen- nog niet aan het onderzoek hadden geparticipeerd.

De veldwerkperiode heeft gelopen van 21 september tot en met 10 oktober 2012. De invulduur van de vragenlijst betrof gemiddeld 15 minuten.

Dataverwerking

De mate waarin de uitkomsten van het onderzoek ook daadwerkelijk voor de gehele doelgroep gelden, uit zich o.a. in de *validiteit* en de *betrouwbaarheid* van de uitkomsten. Op deze punten wordt nader ingegaan.

Validiteit

Een bepalende factor in de algehele kwaliteit van onderzoek is de validiteit. Een goede validiteit duidt erop dat meefouten binnen het onderzoeksproces worden geminimaliseerd. Bij dit onderzoek is hieraan ruime aandacht besteed.

Bij de opzet en het ontwerp van de vragenlijst is veel aandacht geschonken aan de wijze van vraagstelling en aan het opstellen van (beproefde) antwoordcategorieën en –schalen. Voor zover mogelijk zijn alle antwoordcategorieën en vraagblokken gerandomiseerd en gerouleerd, waardoor mogelijke volgorde-effecten zijn uitgesloten. De vragenlijst is vooraf uitvoerig getest, waardoor interpretatiefouten bij respondenten zijn geminimaliseerd. De enquête wordt computerondersteund afgenomen, waardoor een tussentijdse nauwkeurige controle mogelijk is.

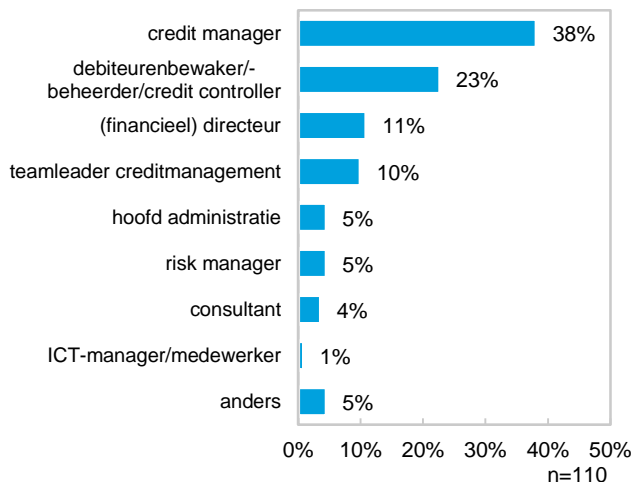
Betrouwbaarheid

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd. Het databestand is vervolgens geschikt gemaakt voor de statistische analyses. Analyse heeft plaatsgevonden door middel van de meest gangbare toetsen.

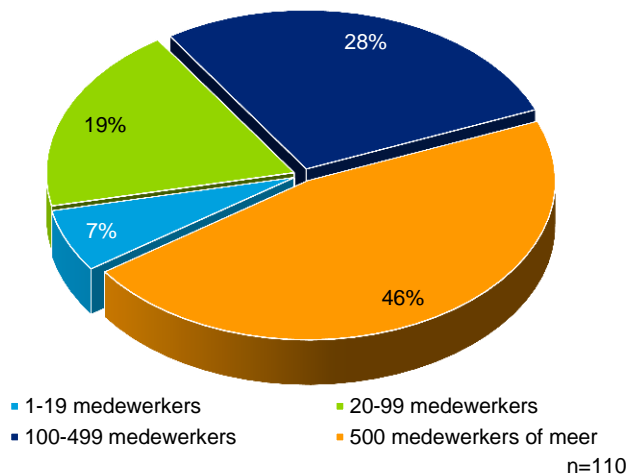
In dit rapport worden de uitkomsten significant genoemd bij een betrouwbaarheid van 95% ($\alpha=0,05$). Dit betekent dat met minimaal 95% betrouwbaarheid gesteld kan worden dat waargenomen verschillen in de steekproef ook voor de gehele onderzoekspopulatie gelden.

Bijlage achtergrondkenmerken

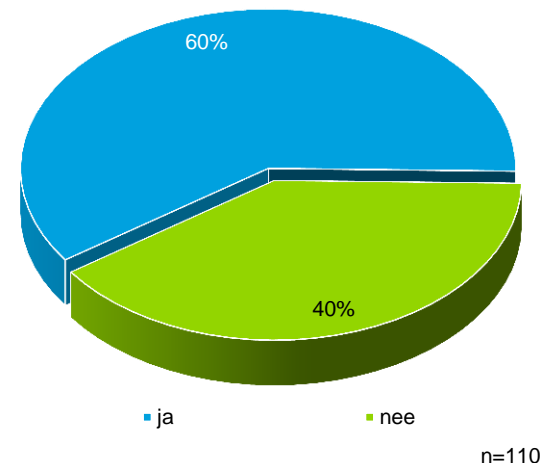
Functie



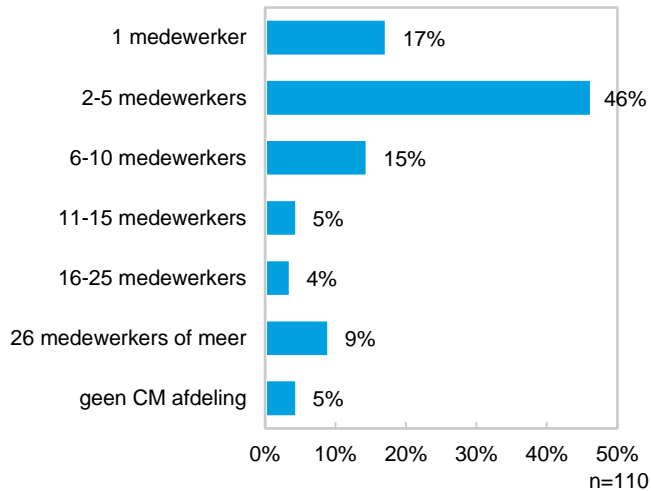
Grootte bedrijf



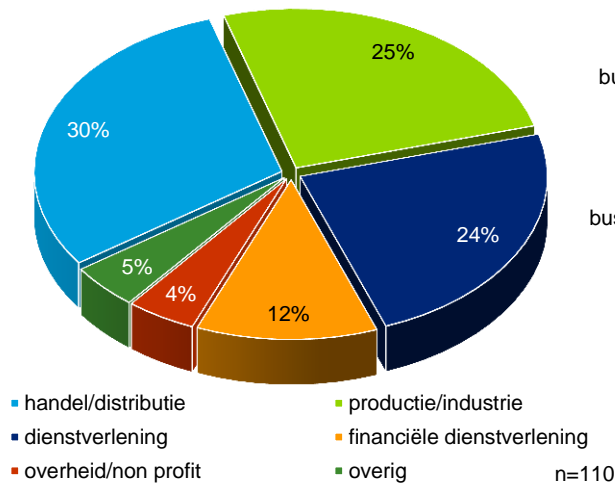
Gebruik CM software



Grootte CM afdeling



Branche/sector



Doelgroep

