STRIKTLY
BUSINESS SOFTWARE

WHITEPAPER

VAN FACTUUR NAAR CASH

ZO WORD JE SNELLER BETAALD ZONDER EXTRA OPVOLGWERK



EEN PRAKTISCHE GIDS VOOR BELGISCHE KMO'S

INHOUD

VAN FACTUUR NAAR CASH

STRIKTLY BUSINESS SOFTWARE

Voor wie is deze gids? 3

HOOFDSTUKKEN

01 Waarom een correcte factuur niet automatisch tijdige betaling betekent 4

02 De volledige keten van factuur tot betaling in kaart brengen 5

03 Betaalvoorwaarden en vervaldagen duidelijk vastleggen 6

04 Klanten segmenteren volgens betaalgedrag en risico 7

05 Betalingsherinneringen automatisch en klantvriendelijk versturen 8

06 Betalingen automatisch aan facturen koppelen 9

07 Betwistingen en ontbrekende informatie sneller detecteren 10

08 Escalatieproces voor vervallen facturen 11

09 KPI's: gemiddelde betaalduur, vervallen omzet en DSO 12

10 Actieplan voor de eerste dertig dagen 13

CASHFLOWTOOLKIT — Bijlagen om meteen mee aan de slag te gaan

A Vier sjablonen voor betalingsherinneringen 14

B Escalatiematrix per betalingsachterstand 16

C Cashflow-KPI-dashboard 17

D Checklist: facturen die sneller betaald worden 18

E Zelfscan betaalopvolging 19

Je volgende stap 20

Bronnen 21

VOOR WIE IS DEZE GIDS?

Je factureert correct en op tijd. Toch staat er elke maand een stapel open facturen, en gaat er meer tijd naar opvolgen dan je zou willen. Herkenbaar? Dan is deze gids voor jou.

We schreven hem voor zaakvoerders van Belgische kmo's, voor wie de financiële of administratieve opvolging trekt en voor credit-controlmedewerkers. Vooral in bouw, handel en diensten, en overal waar veel facturen tegelijk openstaan.

De belofte is eenvoudig: de tijd tussen factureren en betaald worden verkorten, zonder meer manueel opvolgwerk. Niet door harder te duwen, wel door de keten slimmer in te richten: duidelijke afspraken, een vaste opvolgcadans, betalingen die je snel terugvindt en een paar cijfers die je wekelijks bekijkt.

Achteraan vind je de cashflowtoolkit: sjablonen, een escalatiematrix, een KPI-dashboard, een checklist en een zelfscan. Die kun je meteen gebruiken, met of zonder software.

1. WAAROM EEN CORRECTE FACTUUR NIET AUTOMATISCH TIJDIGE BETALING BETEKENT

Een factuur kan inhoudelijk perfect zijn en toch te laat betaald worden. Dat ligt zelden aan één oorzaak. Vaak gaat het om kleine dingen: de factuur kwam bij de verkeerde persoon terecht, een bestelbonnummer ontbreekt, de klant wacht op een interne goedkeuring, of niemand volgde op na de vervaldag.

Belgische cijfers tonen dat je daarin niet alleen staat. Volgens de Payment Study van Altares Dun & Bradstreet werd in het vierde kwartaal van 2025 47,3% van de Belgische facturen op tijd betaald; in de bouw was dat 42,8%. In de Atradius-barometer van 2025 was 54% van de waarde van B2B-facturen in België vervallen. En in het European Payment Report 2025 van Intrum zeggen Belgische bedrijven dat gemiddeld 11,43% van hun omzet te laat binnenkomt.

De les: tijdig betaald worden is geen gevolg van één goede factuur, maar van een keten die klopt. Van de afspraak vooraf tot het moment waarop je de betaling afpunt. In de volgende hoofdstukken lopen we die keten stap voor stap door.

47,3%

van de Belgische facturen werd op tijd betaald

Q4 2025 · Altares Dun & Bradstreet

54%

van de waarde van B2B-facturen in België was vervallen

2025 · Atradius

11,43%

van de omzet komt volgens Belgische bedrijven te laat binnen

2025 · Intrum

Elke studie meet anders; vergelijk de cijfers niet één op één. Bronnen achteraan.

2. DE KETEN VAN FACTUUR TOT BETALING IN KAART BRENGEN

Voor je iets verandert, is het nuttig om te zien waar de tijd vandaag naartoe gaat. Teken de keten één keer uit, met je eigen termen en de mensen die erbij betrokken zijn, en noteer per stap hoeveel dagen er gemiddeld verstrijken.

Meestal blijkt dat de grootste vertraging niet in de betaaltermijn zelf zit, maar ervoor (late of onvolledige facturen) of erna (niemand die opvolgt, betalingen die niet worden afgepunt).

1	**Afspraak & bestelling**	Wie? _____	Dagen? ____
2	**Factuur opmaken**	Wie? _____	Dagen? ____
3	**Versturen naar de juiste ontvanger**	Wie? _____	Dagen? ____
4	**Ontvangst & goedkeuring bij de klant**	Wie? _____	Dagen? ____
5	**Vervaldag**	Wie? _____	Dagen? ____
6	**Herinnering & opvolging**	Wie? _____	Dagen? ____
7	**Betaling ontvangen & afgepunt**	Wie? _____	Dagen? ____

Vóór de vervaldag
Late of onvolledige facturen, verkeerde ontvanger, wachten op goedkeuring.

Na de vervaldag
Niemand die opvolgt, betalingen die niet worden afgepunt.

3. BETAALVOORWAARDEN EN VERVALDAGEN DUIDELIJK VASTLEGGEN

Wat niet duidelijk is afgesproken, kun je achteraf moeilijk opvolgen. Leg je betaalvoorwaarden daarom vast vóór de opdracht start, in je offerte of overeenkomst, en herhaal ze op elke factuur.

Wat de wet zegt voor facturen tussen ondernemingen: is er niets afgesproken, dan geldt een betalingstermijn van 30 kalenderdagen. Een afgesproken termijn mag niet langer zijn dan 60 kalenderdagen. Bij laattijdige betaling zijn van rechtswege verwijlinterest en een forfaitaire vergoeding van 40 euro verschuldigd. Voor consumenten gelden strengere regels: de eerste herinnering is kosteloos en de klant krijgt minstens 14 kalenderdagen om te betalen.

Zo maak je voorwaarden concreet:

- Vermeld de vervaldatum als datum, bv. 'te betalen tegen 15/11'.
- Spreek per klant af wie de factuur ontvangt en goedkeurt.
- Vraag vooraf welke referentie op de factuur moet staan.
- Werk bij grotere projecten met voorschot- of vorderingsfacturen.
- Zet een gestructureerde mededeling op elke factuur.

4. KLANTEN SEGMENTEREN VOLGENS BETAALGEDRAG EN RISICO

Niet elke klant heeft dezelfde aanpak nodig. Een vaste klant die altijd een week te laat betaalt omdat zijn betaalrun op vrijdag valt, vraagt iets anders dan een nieuwe klant met een groot openstaand bedrag.

Kijk naar twee dingen: hoe betaalt de klant gewoonlijk, en hoeveel staat er open? Zo ontstaan vier groepen, elk met een eigen opvolgritme.



Herbekijk de indeling elk kwartaal.

5. BETALINGSHERINNERINGEN AUTOMATISCH EN KLANTVRIENDELIJK VERSTUREN

De meeste vertraging ontstaat niet door onwil, maar doordat een factuur blijft liggen. Een herinnering op het juiste moment lost veel op, zeker als ze een vaste cadans volgt en niet afhangt van iemand die eraan denkt.

Een eenvoudige cadans:

- Enkele dagen vóór de vervaldag: een korte, vriendelijke melding.
- Kort na de vervaldag: een eerste herinnering met de factuur in bijlage.
- Twee weken na de vervaldag: een tweede herinnering, met de vraag of er iets ontbreekt.
- Daarna: een formele herinnering en persoonlijk contact.

Houd de toon rustig en zakelijk. Vermeld altijd factuurnummer, bedrag, vervaldatum, betaalgegevens en een contactpersoon. Dreigende taal werkt zelden beter en kan een goede klantrelatie schaden.

Stem de cadans af op je segmenten uit hoofdstuk 4, en leg vast wanneer je een herinnering overslaat, bijvoorbeeld bij een lopende betwisting of een betaalafspraak. Vanaf het pakket Flow verstuurt Flow betalingsherinneringen automatisch. Achteraan vind je vier sjablonen, van vriendelijk tot formeel.

6. BETALINGEN AUTOMATISCH AAN FACTUREN KOPPELEN

Een betaling die binnenkomt, is pas nuttig als je weet bij welke factuur ze hoort. Zonder dat overzicht stuur je herinneringen voor facturen die al betaald zijn, of mis je een gedeeltelijke betaling.

Zo maak je afpunten eenvoudiger:

- Gebruik op elke factuur een unieke gestructureerde mededeling en vraag de klant die te vermelden.
- Vermeld duidelijk je rekeningnummer en de naam van je onderneming.
- Punt dagelijks of minstens een paar keer per week af, niet één keer per maand.
- Leg vast wat je doet met deelbetalingen, betalingen zonder mededeling en één betaling voor meerdere facturen.
- Laat een betaling die je niet kunt toewijzen niet liggen: vraag dezelfde week na bij de klant.

Sinds 2026 versturen Belgische btw-plichtige ondernemingen onderling gestructureerde e-facturen. Die gestructureerde gegevens maken het makkelijker om betalingen en facturen consequent te matchen.

Vanaf het pakket Flow koppel je je bank aan het platform. Flow koppelt binnenkomende betalingen dan automatisch aan de juiste factuur en toont per factuur een betaalstatus. Zo zie je op één plek wat betaald is en wat nog openstaat, zonder manueel af te punten.

7. BETWISTINGEN EN ONTBREKENDE INFORMATIE SNELLER DETECTEREN

Een deel van de late betalingen heeft een reden die je pas hoort als je opvolgt: een prijs die niet klopt, een levering die nog niet volledig was of een ontbrekende referentie. Hoe sneller je dat weet, hoe sneller je het oplost.

- Vraag in de eerste herinnering expliciet: 'Ontbreekt er iets om deze factuur te kunnen betalen?'
- Registreer elke betwisting met een reden: prijs, hoeveelheid, levering, referentie of ontvanger.
- Spreek een interne termijn af om een betwisting op te lossen, bijvoorbeeld vijf werkdagen.
- Pauzeer herinneringen voor het betwiste deel zolang de vraag loopt, en volg het onbetwiste deel gewoon op.
- Bekijk maandelijks de redenen. Komt dezelfde oorzaak vaak terug, pas dan je offerte, bestelflow of factuursjabloon aan.

Zo wordt elke betwisting ook een les voor de volgende factuur.

8. ESCALATIEPROCES VOOR VERVALLEN FACTUREN

Escaleren is geen straf. Het is een afgesproken volgorde van stappen, zodat iedereen weet wat er gebeurt en niemand per dossier hoeft te beslissen.

Een voorbeeld van zo'n volgorde:

- 1 tot 7 dagen vervallen: vriendelijke herinnering.
- 8 tot 21 dagen: tweede herinnering en telefonisch contact met de financiële contactpersoon.
- 22 tot 45 dagen: formele herinnering, nagaan of een betaalafspraak nodig is, en interne afstemming over nieuwe leveringen.
- Meer dan 45 dagen: ingebrekestelling en een beslissing van de zaakvoerder over de volgende stap, zoals een incassopartner of juridisch advies.

Leg per stap vast wie handelt, via welk kanaal en wanneer de volgende stap start. Spreek ook af wanneer je een uitzondering maakt, bijvoorbeeld voor een strategische klant of een lopende betwisting.

De volledige matrix vind je in bijlage B. De termijnen zijn een vertrekpunt: pas ze aan aan je sector en je klanten.

9. KPI'S: GEMIDDELDE BETAALDUUR, VERVALLEN OMZET EN DSO

Drie cijfers geven je snel zicht op je cashflow. Bereken ze maandelijks op dezelfde manier, zodat je de evolutie ziet.

- Gemiddelde betaalduur: het gemiddelde aantal dagen tussen factuurdatum en betaling, voor de facturen die in de periode betaald zijn.
- Vervallen omzet: het totaal van de openstaande bedragen waarvan de vervaldag voorbij is, ook als percentage van alles wat openstaat.
- DSO (Days Sales Outstanding): openstaande klantvorderingen gedeeld door de omzet van de periode, maal het aantal dagen van die periode.

VOORBEELDCIJFERS · GEEN BENCHMARK

Gemiddelde betaalduur
Drie facturen betaald na 28, 41 en 52 dagen
Berekening: (28 + 41 + 52) ÷ 3
40,3 dagen

Vervallen omzet
€ 48.000 openstaand, waarvan € 14.400 vervallen
Berekening: 14.400 ÷ 48.000 × 100
30%

DSO
€ 96.000 openstaand, omzet laatste 90 dagen € 270.000
Berekening: 96.000 ÷ 270.000 × 90
32 dagen

10. ACTIEPLAN VOOR DE EERSTE DERTIG DAGEN

Je hoeft niet alles tegelijk te doen. Met dit plan zet je in vier weken de basis. Plan na dertig dagen een korte evaluatie in: wat werkte, en wat kost nog tijd? Herhaal de meting daarna elke maand.

WEEK 1

Meten

- [ ] Bereken je drie KPI's (bijlage C)
- [ ] Doe de zelfscan (bijlage E)
- [ ] Teken je keten uit (hoofdstuk 2)

WEEK 2

Afspreken

- [ ] Werk je betaalvoorwaarden bij
- [ ] Check je factuursjabloon (bijlage D)
- [ ] Vraag bij grote klanten ontvanger en referentie op

WEEK 3

Opvolgen

- [ ] Kies je herinneringscadans
- [ ] Zet de vier sjablonen klaar (bijlage A)
- [ ] Spreek de escalatiematrix af (bijlage B)

WEEK 4

Afpunten en bijsturen

- [ ] Punt minstens wekelijks af
- [ ] Registreer betwistingen met een reden
- [ ] Vergelijk je KPI's met week 1

Dag 30: korte evaluatie. Daarna maandelijks opnieuw meten.

BIJLAGE A. SJABLONEN VOOR HERINNERINGEN (1/2)

Pas de tekst tussen [haakjes] aan. Vermeld altijd factuurnummer, bedrag, vervaldatum en betaalgegevens.

SJABLOON 1 · VRIENDELIJKE MELDING (vóór de vervaldag)
Onderwerp: Factuur [nummer] vervalt op [datum]

Beste [naam],
Even een korte melding: factuur [nummer] van [bedrag] vervalt op [datum]. Je vindt de factuur in bijlage. Ontbreekt er iets om ze te kunnen verwerken? Laat het ons gerust weten.
Met vriendelijke groet,
[naam] · [telefoon]

SJABLOON 2 · EERSTE HERINNERING (kort na de vervaldag)
Onderwerp: Herinnering factuur [nummer]

Beste [naam],
Volgens onze gegevens staat factuur [nummer] van [bedrag], vervallen op [datum], nog open. Misschien is de betaling al onderweg; dan mag je dit bericht als niet verzonden beschouwen. Je kunt betalen op [rekeningnummer] met mededeling [mededeling].
Met vriendelijke groet,
[naam]

BIJLAGE A. SJABLONEN VOOR HERINNERINGEN (2/2)

SJABLOON 3 · TWEEDE HERINNERING (twee weken na de vervaldag)
Onderwerp: Tweede herinnering factuur [nummer]

Beste [naam],
Factuur [nummer] van [bedrag] is sinds [datum] vervallen en we hebben nog geen betaling ontvangen. Is er een vraag of ontbreekt er informatie, zoals een bestelbonnummer? Dan lossen we dat graag samen op. Lukt betalen tegen [datum]?
Met vriendelijke groet,
[naam] · [telefoon]

SJABLOON 4 · FORMELE HERINNERING
Onderwerp: Formele herinnering factuur [nummer]

Geachte [naam],
Ondanks onze eerdere herinneringen van [datum] en [datum] staat factuur [nummer] van [bedrag] nog open. We vragen je het bedrag te betalen tegen [datum] op [rekeningnummer] met mededeling [mededeling]. Zoals vermeld in onze algemene voorwaarden kunnen bij verdere vertraging verwijlinterest en een forfaitaire vergoeding worden aangerekend. Wil je een betaalafspraak maken? Neem dan contact op met [naam] via [telefoon].
Met vriendelijke groet,
[naam], [functie]

Let op: voor consumenten is de eerste herinnering kosteloos en geldt een betaaltermijn van minstens 14 kalenderdagen.

BIJLAGE B. ESCALATIEMATRIX

Per achterstand: wie handelt, via welk kanaal en wanneer de volgende stap start. Pas de termijnen aan je sector aan.

Achterstand	Actie	Wie	Kanaal	Volgende stap als...
-5 tot 0 dagen	Vriendelijke melding vóór de vervaldag	Administratie	E-mail	Vervaldag bereikt
1–7 dagen	Eerste herinnering	Administratie	E-mail	Na 7 dagen geen betaling
8–21 dagen	Tweede herinnering en telefonisch contact	Credit control	E-mail + telefoon	Na 21 dagen geen betaling of afspraak
22–45 dagen	Formele herinnering, betaalafspraak, afstemming over nieuwe leveringen	Financieel verantwoordelijke	E-mail of brief + telefoon	Afspraak niet nagekomen of na 45 dagen
Meer dan 45 dagen	Ingebrekestelling, beslissing over incassopartner of juridisch advies	Zaakvoerder	Aangetekend schrijven	Dossier extern
Betwisting	Herinneringen voor het betwiste deel pauzeren, oplossen binnen vijf werkdagen	Dossierbeheerder	Telefoon + e-mail	Terug in de matrix na oplossing

Zelf in te vullen
Uitzonderingen (bv. strategische klant): _____
Wie beslist over een uitzondering: _____

BIJLAGE C. CASHFLOW-KPI-DASHBOARD

Vul maandelijks in en vergelijk met je doel. Bereken altijd op dezelfde manier.

KPI	Maand 1	Maand 2	Maand 3	Doel
Omzet van de periode (€)				
Openstaande vorderingen (€)				
Waarvan vervallen (€)				
Vervallen omzet (%)				
Gemiddelde betaalduur (dagen)				
DSO (dagen)				
Verstuurde herinneringen				
Open betwistingen				
Niet-toegewezen betalingen				

Formules

Vervallen omzet (%) = vervallen ÷ openstaand × 100

DSO = openstaand ÷ omzet van de periode × aantal dagen in de periode

Gemiddelde betaalduur = som van (betaaldatum − factuurdatum) ÷ aantal betaalde facturen

Bereken elke maand op dezelfde manier en op hetzelfde moment.

BIJLAGE D. CHECKLIST: SNELLER BETAALD

Loop deze lijst door voor je factuursjabloon en bij elke nieuwe klant.

Vooraf

- [ ] Betaalvoorwaarden staan in de offerte of overeenkomst
- [ ] De ontvanger en goedkeurder van de factuur zijn gekend
- [ ] De gevraagde referentie (bestelbon, project) is gekend

Op de factuur

- [ ] Correcte klantgegevens en btw-nummer
- [ ] Duidelijke omschrijving van wat geleverd is
- [ ] Bestelbon- of projectreferentie
- [ ] Vervaldatum als datum, bv. 'te betalen tegen 15/11'
- [ ] Rekeningnummer en gestructureerde mededeling
- [ ] Contactpersoon voor vragen

Na het versturen

- [ ] Verstuurd op de dag van levering of oplevering
- [ ] Verstuurd via het kanaal dat de klant verwacht
- [ ] De vervaldag staat in je opvolgcadans
- [ ] De betaling wordt binnen enkele dagen afgepunt

BIJLAGE E. ZELFSCAN BETAALOPVOLGING

Kruis per stelling één vakje aan en tel je punten op.

	Stelling	Nee 0	Deels 1	Ja 2
1	Onze betaalvoorwaarden staan vooraf in offerte of overeenkomst.	☐	☐	☐
2	Elke factuur vermeldt een vervaldatum en een gestructureerde mededeling.	☐	☐	☐
3	We versturen facturen binnen twee werkdagen na levering.	☐	☐	☐
4	We weten per grote klant wie de factuur ontvangt en goedkeurt.	☐	☐	☐
5	We hebben een vaste herinneringscadans die niet van één persoon afhangt.	☐	☐	☐
6	We hebben klanten ingedeeld volgens betaalgedrag en risico.	☐	☐	☐
7	Betalingen worden minstens wekelijks aan facturen gekoppeld.	☐	☐	☐
8	Betwistingen worden geregistreerd met een reden.	☐	☐	☐
9	Er is een afgesproken escalatiematrix.	☐	☐	☐
10	We volgen maandelijks betaalduur, vervallen omzet en DSO op.	☐	☐	☐
	Totaal (max. 20)			

0–7 punten
Vertrekpunt
Begin bij voorwaarden en een vaste cadans (hfst. 3 en 5).

8–14 punten
Op weg
Werk aan afpunten, betwistingen en escalatie (hfst. 6 tot 8).

15–20 punten
Onder controle
Stuur bij op je KPI's en segmenten (hfst. 4 en 9).

Je volgende stap

Na de zelfscan weet je waar de meeste tijd verloren gaat. Wil je dat samen bekijken? Dan nemen we je huidige betaalopvolging met je door, van factuur tot betaling, en kijken we waar de grootste winst zit.

GRATIS ANALYSE

Laat je huidige betaalopvolging analyseren.

We lopen samen je keten door, van factuur tot betaling, en kijken waar de grootste winst zit. Zonder verplichtingen.

striktly.eu/nl/demo →

LIEVER ZELF TESTEN?

Start je gratis Flow-proefperiode.

Vanaf het pakket Flow verstuurt Flow betalingsherinneringen automatisch en koppelt het binnenkomende betalingen via de bankkoppeling automatisch aan je facturen, met een betaalstatus per factuur.

striktly.eu/nl/prijzen →

Gratis proefperiode van 14 dagen bij Flow Lite, Flow en Flow Professional.

→ Laat je huidige betaalopvolging analyseren: striktly.eu/nl/demo

→ Start je gratis Flow-proefperiode: striktly.eu/nl/prijzen

BRONNEN

1. Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, gecoördineerde versie (art. 4, 5 en 6). ejustice.just.fgov.be
2. Wet van 14 augustus 2021 tot wijziging van de wet van 2 augustus 2002 (maximale betalingstermijn van 60 dagen sinds 1/2/2022). ejustice.just.fgov.be
3. Wetboek van economisch recht, boek XIX – Schulden van de consument (wet van 4 mei 2023). ejustice.just.fgov.be
4. FOD Economie – Onbetaalde facturen: gratis herinnering en beperkte vergoeding. news.economie.fgov.be
5. Altares Dun & Bradstreet – Payment Study, België Q4 2025, zoals gerapporteerd door KMO Insider (26/6/2026). kmoinsider.be
6. Atradius – Payment Practices Barometer Western Europe 2025, Belgium. atradiuscollections.com
7. Intrum – European Payment Report 2025, Belgische resultaten. intrum.be
8. FOD Financiën – Voor wie wordt e-facturatie verplicht? efactuur.belgium.be

Deze whitepaper biedt algemene informatie en is geen juridisch advies. Raadpleeg bij twijfel je accountant of juridisch adviseur. De rekenvoorbeelden gebruiken voorbeeldcijfers, geen benchmarks.