

Richtlijn debiteurenbeheer

Als gastouder of nanny krijg je betaald voor ieder uur opvang dat je biedt. Ouders maken, via Stichting Gastoudergelden ViaViela, de verschuldigde gastoudervergoeding naar jou over. Maar wat als een ouder niet - meteen - betaalt? Dit formulier bevat tips, een stappenplan en voorbeelden die je kunt gebruiken om ervoor te zorgen dat jij jouw gastoudervergoeding alsnog ontvangt.

Wat als de ouder niet betaalt?

Voorkomen is beter dan genezen. Neem daarom in je huisregels afspraken op over de geldende betalingstermijn voor jouw vergoeding. Een gebruikelijke afspraak is betaling binnen 5 werkdagen na afloop van de kalendermaand. Het kan echter gebeuren dat een ouder jou, na het verstrijken van de afgesproken betalingstermijn, nog geen vergoeding heeft uitbetaald. Wat dan? Het is goed om voor jezelf te bepalen welke stappen je op dat moment zet. Zo ben je voorbereid en kun je gericht actie ondernemen.

Blijf kort op de bal zitten

Is een ouder te laat met betalen? Wees dan niet bang om dit, na de afgesproken betalingstermijn, vriendelijk bij de ouder aan te geven. Heeft dat niet geholpen? Stuur dan na 14 dagen een eerste mail ter herinnering. Houd de inhoud van de mail vriendelijk en correct en verzoek de ouder het bedrag alsnog over te maken. Spreek met jezelf een termijn af die je de ouder geeft om de betaling te voldoen. Ontvang je je vergoeding nog niet? Spreek de ouder dan aan tijdens een breng- of haalmoment en vraag wanneer je de betaling kan verwachten. Respecteer hierbij altijd de privacy van de ouder, doe dit alleen wanneer jullie elkaar onder vier ogen spreken. Wat betreft herinneringen per mail: het is gebruikelijk om twee herinneringen te mailen, voordat je een laatste aanmaning stuurt.



Voorbeeldmails

Om je te helpen bij het opstellen van de herinneringsmails hebben we een aantal voorbeeldmails voor je gemaakt. Je vindt deze in een apart document in de Kenniswijzer/Betalingen en urenregistratie Mijngastouderburo.nl. Je kunt de teksten kopiëren, aanvullen waar nodig en gebruiken.



Tip

Vind je het lastig om het gesprek aan te gaan met ouders? In onze online cursus 'Effectief communiceren met ouders' geven we je tips over hoe je respectvol en zonder oordeel met je vraagouder(s) kunt communiceren.

Blijft de betaling nog steeds uit?

In dat geval kan je contactpersoon van ViaViela, op jouw verzoek, in gesprek gaan met de ouder over het openstaande bedrag aan vergoeding. Helpen gesprekken en herinneringen per mail niet, dan kun je een incassobureau inschakelen. Wij kunnen je daar bij helpen. Je kunt de gegevens van de ouder, de openstaande facturen en je verzonden herinneringsmails doorgeven aan je contactpersoon. ViaViela zet dan samen met jou een traject bij een incassobureau waar wij mee samenwerken, uit. Zij proberen dan de openstaande gastoudervergoeding alsnog te innen. Gelukkig komt dit scenario in de praktijk zelden voor.

Wie is uiteindelijk verantwoordelijk?

Dat is duidelijk, de ouder is verantwoordelijk voor het betalen van de openstaande gastoudervergoeding. Weigert de ouder te betalen, dan helpt ViaViela je op verschillende manieren om het openstaande bedrag alsnog te innen. Blijft de betaling, ondanks alle pogingen van jou, ViaViela en het incassobureau uit? Dan is dit een ondernemersrisico dat jij als zelfstandig gastouder zelf draagt.

Structurele betalingsachterstand?

Het navorderen van openstaande betalingen bij ouders is vervelend en kost je, naast je gewone werkzaamheden, extra tijd en energie. Zeker wanneer er bij een ouder een structureel betalingsprobleem ontstaat. Natuurlijk wil je niet dat je opvangkinderen hier de dupe van worden. Toch is het belangrijk om op tijd je grenzen aan te geven. Wees bij herhaling van betalingsproblemen bereid om de opvang stop te zetten. Hoe vervelend dit ook is voor alle betrokkenen.

Betalingstermijn overschreden

Stap 1:	1 ^e herinnering mondeling	- direct na het verstrijken van de eerste betalingstermijn
Stap 2:	1 ^e herinnering per mail	- 5 dagen na het verstrijken van de eerstebetalingstermijn
Stap 3:	2 ^e herinnering mondeling	- direct na het verstrijken van de tweede betalingstermijn
Stap 4:	2 ^e herinnering per mail	- 5 dagen na het verstrijken van de tweede betalingstermijn
Stap 5:	Laatste aanmaning per mail (+ gesprek ViaViela)	- direct na het verstrijken van de derde betalingstermijn
Stap 6:	Inzet incassobureau	- direct na het verstrijken van de laatste betalingstermijn
Stap 7:	Evaluatie, eenmalig of structureel betaalprobleem?	
Stap 8:	Voortzetten of stopzetten opvangrelatie	

In het overzicht is een tijdsindicatie aangegeven die je aan kunt houden na het verstrijken van de betalingstermijnen.