



Martin van der Hoek is redacteur van De Credit Manager.



Internationaal credit manager Olivier de Jonge: ‘Stakeholder management als mijn belangrijkste opdracht’

VVCM-bestuurslid Olivier de Jonge (33) werkte tot 1 mei 2023 als internationaal credit manager in Londen en in Breda voor bierbrouwerij AB InBev. In een interview vertelt hij over zijn ervaringen. ‘Doel van ons credit management is de klant te helpen en hem niet tegen ons in het harnas te jagen. Want het belangrijkste is dat de klant bij ons blijft en dat we samen zaken kunnen blijven doen.’

‘Ik ben opgegroeid in het buitenland. Mijn vader was expat waardoor ik ben opgegroeid in Gabon, Engeland en Oman. Op mijn tiende ben ik naar Nederland verhuisd. Ik heb altijd op internationale scholen gezeten en heb van jongs af aan veel verschillende culturen leren kennen. Mijn ervaring tijdens een afstudeerstage bij Van Lanschot en als zakelijk adviseur voor het midden- en kleinbedrijf bij de Rabobank gaf mij het gevoel dat ik met klanten wilde werken en hen wilde bezoeken. Ik wilde zien en voelen wat bedrijven deden en ik wilde een klant helpen. Van daaruit ben ik naar bierbrouwer AB InBev gegaan. Een compleet andere wereld weliswaar, maar die financiële kennis heeft mij

heel erg geholpen in mijn rol als internationaal credit manager in Engeland en in Nederland.’

CULTUURVERSCHIL

‘Er bestaat voor mij een groot verschil tussen mijn werk in Nederland en dat in Engeland. Ik heb een persoonlijke voorkeur voor Engeland. De werkcultuur, het werkethos is veel beschaafder. Je moet daar natuurlijk wel opletten dat je dingen formaliseert. In Nederland kun je sneller op iemands woord afgaan. Ik merkte in Engeland een grote mate van vriendelijkheid, maar je weet natuurlijk nooit of dat in werkelijkheid een diepgaande vriendelijkheid is. Het is vaak oppervlakkig. Maar ik kwam er wel in een warm nest terecht.

Bij onze brouwerij is sprake van een ‘blue print’ waardoor je heel snel kunt aanpassen aan de cultuur in andere landen. De werkwijze is nagenoeg overal dezelfde, de regels ook. Maar je hebt wel te maken met cultuurverschillen en dan ben je als Nederlander al gauw te bot. De bescheidenheid van de Engelsen stond daar tegenover. Met België zie je ook verschillen. De Belgen zijn veel beleefder dan de botte Nederlanders.’

WIE IS OLIVIER DE JONGE?

Olivier de Jonge (33) werkte als internationaal credit manager in Londen en in Breda voor Anheuser-Busch-InBev. De bierbrouwer van onder meer de merken Budweiser (Bud), Stella Artois, Leffe, Jupiler, Hertog Jan en Hoegaarden had in 2022 een wereldwijde omzet van US\$ 57,8 miljard. Per 1 mei 2023 is Olivier gestart als assurantietussenpersoon voor onder meer kredietverzekeringen bij Kröller Capital in Amersfoort (www.KroellerCapital.nl). Daarnaast is hij sinds september 2022 bestuurslid van de VVCM.

‘Het credit management heeft bij ons eigenlijk niets met het product bier te maken. Het gaat over facturen en transacties.’

REVIEWS

'Als credit manager heb je te maken met binnenlandse klanten, maar ook met export. Elk land kent haar eigen wet- en regelgeving. Kredietlimieten en betaaltermijnen moeten goed worden afgesproken alvorens er handel gedreven wordt. Sales speelt hier een belangrijke rol bij in de communicatie. Soms zijn extra zekerheden nodig waaronder garanties en het persoonlijk tekenen door een UBO (ultimate beneficial owner, uiteindelijk belanghebbende). Wanneer een klant in het buitenland failliet gaat, zijn de UBO's vaak lastiger te traceren.

Belangrijk is dat er regelmatig een credit check wordt uitgevoerd. Dit kan via externe partijen maar ook aan de hand van eigen data. Er wordt onder meer gekeken naar een gewogen gemiddelde orderhoeveelheid in combinatie met het betaalgedrag.

Als credit manager ben je ook verantwoordelijk voor het debiteurenproces in een land. Hierbij komt ook het vrijgeven van orders wanneer deze boven de gestelde kredietlimiet vallen. Belangrijk is dat wanneer er afgeweken wordt van een gestelde kredietlimiet, zoiets goed wordt afgestemd met alle stakeholders.'

INCASSO

'Incasso is een belangrijk onderdeel in credit management. Als internationale credit manager ben je betrokken bij het debiteurenbeheer waaronder incasso's, ingebrekestellingen en juridische zaken. We stemmen politieke risico's af en zorgen ervoor dat we gevoelige thema's op de juiste manier behandelen. Corporate governance is een belangrijk onderdeel. Het credit management heeft bij ons eigenlijk niets met het product bier te maken. Het gaat over facturen en transacties. De brouwerij levert meer producten dan alleen bier, zoals frisdrank en gedestilleerd. Daarnaast verhuren we ook onroerend goed aan de horeca. Dan heb je te maken met andere regelgeving. De verschillende disciplines zorgen voor een brede aanpak en nauwe samenwerking met de interne afdelingen. Doel van ons credit management is de klant te helpen en hem niet tegen ons in het harnas te jagen. Want het belangrijkste is, dat de klant bij ons blijft en dat we samen zaken kunnen blijven doen.'

TAILORMADE INTERNATIONAAL CREDIT MANAGEMENT

'Internationaal credit management kenmerkt zich bij ons door een snelle communicatie. Daardoor komt het voor dat details buiten beschouwing blijven. Van die details wordt gemakshalve verondersteld dat die in het buitenland vergelijkbaar zijn met die in het binnenland. Door zowel in Engeland als in Nederland actief te zijn als credit manager zie je de verschillen. Engeland is bijvoorbeeld erg retail-gedreven, waar in Nederland de focus op zowel horeca als retail ligt. Dit heeft ook te maken met het feit dat je in Engeland geen traditionele horecazaken hebt, maar 'pubchains' (samenwerking met veel verschillende horecaonder-



Olivier de Jonge

nemers). Zo is de focus in elk land verschillend. Als credit manager rapporteer ik aan een director die voor Europa in België zit. Die ontwikkelt een policy die grotendeels voor alle landen gelijk is. De credit manager zorgt voor een stukje tailormade input voor het betreffende land. Dus als credit manager kijk ik naar het eigen land en houd ik rekening met de voor Europa geldende aanpak. Mijn inbreng wordt in België heel serieus genomen. Credit managers in verschillende landen wisselen hun ervaringen bij 'incidents and accidents' met elkaar uit. Het team bestaat uit een diverse mix: man, vrouw, etniciteit, enzovoort. Ik heb in die groep een aantal vrienden gemaakt, met wie ik veel kan bespreken. We vragen elkaar om waar te nemen wanneer we met vakantie gaan. We weten van elkaars landen af en dat is de kracht van onze organisatie. We beschikken over een shared service center met veel diversiteit en uitwisseling van kennis.'

'Als credit manager heb ik te maken met deadlines. Persoonlijk vind ik dat prettig. Het houdt controle en regelmaat in je werk.'

DEADLINES

'Als credit manager heb ik te maken met deadlines. Persoonlijk vind ik dat prettig. Het houdt controle en regelmaat in je werk. Wij hebben elke maand een maandafsluiting. Er zijn deadlines voor je rapportage. Of het nou vrijdagavond of maandagavond is of Kerst, dat maakt niet veel uit. Bij Kerst ben je ervoor en erna altijd aan het werk. Je hebt te maken met een jaarafsluiting. Zo zijn er het hele jaar door deadlines en dat maakt de flexibiliteit in je privéleven uitdagend maar wel werkbaar.

De ideale credit manager moet de belangen behartigen van 'sales' én 'finance'. Door mijn 'sales'-verleden heb ik het gevoel dat ik een combinatie ben van het inschatten van commerciële risico's en commerciële kansen. Je wilt natuurlijk altijd dat je groeit als bedrijf en de commerciële kansen niet tegenwerken, maar wel de risico's beperken. Dus zekerheden inbouwen, verantwoord ondernemen toepassen. Als ik 'sales' informeer waar ik risico's zie en hoe ik daarmee om wil gaan, dan begrijpt 'sales'

dat en kunnen zij dat met de relatie bespreken. Ik denk dat die communicatie voor 'sales' belangrijker is dan of je ze groen licht of rood licht geeft.'

TOT BESLUIT

'Mensen die overwegen om credit manager te worden, adviseer ik om de afdelingen te bezoeken in het bedrijf waar zij gaan werken. Stakeholder management als belangrijkste opdracht. Proactief naar stakeholders gaan en niet reactief. Een commercieel directeur hoort graag dat er een probleem is vóór het te laat is, in plaats van dat het probleem op zijn bord komt vanuit een andere hoek. Daardoor schep je vertrouwen van de organisatie en dat heb je nodig als credit manager. De beslissing die je neemt om de organisatie te beschermen, wordt je niet altijd in dank afgenomen. Dat is nu eenmaal de rol. Wél door je senior stakeholders, maar je moet ervoor zorgen dat de mensen naast je ook met je willen samenwerken.' 

