



Klant aan het woord

Rational

Lekker uit eten, dat willen we allemaal van tijd tot tijd. Of u nu een sterrenrestaurant prefereert of een brasserie, het vakmanschap van de kok komt het best tot zijn recht met de juiste kooktoestellen. De Combi-steamer, bijvoorbeeld: de heteluchtstoomoven die 30 jaar geleden werd ontwikkeld door Rational en die wereldwijd een revolutie in culinaire middens teweegbracht. In België rekent Rational onder meer de zorgsector, scholen, ministeries, banken en grote cateraars tot zijn klanten. Zo'n 40 % van de klanten is actief in de horeca; een sector waarin betalingen wel eens op zich laten wachten. Als efficiënte oplossing voor haar debiteurenbeheer, schakelde het bedrijf in 2007 Intrum Justitia in. Dat legde Rational geen windeieren; medewerkers worden efficiënter ingezet en niet-betaalde facturen sneller opgevolgd. De financiële positie van de kmo verbeterde sterk en vele klanten pasten hun betalingsgedrag aan. Kortom, de totaaloplossing van Intrum Justitia nam het bedrijf een pak zorgen uit handen.



“Onze samenwerking met Intrum Justitia kost geen geld, maar brengt op”, stelt de gedelegeerd bestuurder.

Stabiele cashflow

De situatie vóór het partnership met Intrum Justitia was ernstig: van de 7 miljoen euro omzet in België stond er 2 miljoen euro aan onbetaalde facturen open. “We stuurden tot 5 aanmaningen, waardoor de looptijd van de vorderingen soms tot 6 maanden opliep”, vertelt Bart Ysebaert, gedelegeerd bestuurder van Rational. “Dit bracht onze cashflowpositie meermaals in gevaar. En het opvolgen van de debiteuren nam alsmäär meer tijd en mankracht in beslag. Soms was het effect van telefonische aanmaningen letterlijk nihil.” Het werd tijd om een professionele partner in te schakelen. “Uit het eerste gesprek met Intrum Justitia bleek onmiddellijk dat we aan het juiste adres waren. We zagen al snel de eerste positieve resultaten in de dossiers die we aan Intrum Justitia doorspeelden. In een volgende

fase gingen we samen met Intrum Justitia rond de tafel zitten om ons debiteurenproces te optimaliseren. Bij aankoop van een van onze producten betaalt de klant een voorschot. Hij krijgt 30 dagen de tijd om de rest van de factuur te betalen. Vandaag krijgt een klant na 20 dagen een beleefde herinnering en na 30 dagen een aanmaning. We geven nog wat tijd voor eventuele gekruiste betalingen, daarna gaat het dossier onherroepelijk naar Intrum Justitia. De doorlooptijd van de debiteurendossiers is gedaald van zo'n 4 maanden naar slechts 30 dagen. De concrete resultaten? 21% meer betalingen, 32% minder falingen waarbij we er niet in slaagden het verschuldigde geld te recupereren en een halvering van de kost om ons geld alsnog te ontvangen. En vooral: een stabiele cashflow, uitermate belangrijk voor een kmo met ongeveer 30 medewerkers.”

Klanten veranderen

Met een 24-koppig team biedt Rational aan Belgische klanten een uitgebreide technische 24/7-ondersteuning. Een aanzienlijk deel van de onbetaalde facturen is verschuldigd aan de technische dienst. Bart Ysebaert: “Daar waren de openstaande facturen opgelopen tot zo'n 350.000 euro. Vandaag hebben we dat samen met Intrum Justitia teruggeschroefd tot 150.000 euro. In België hebben we ongeveer 4.000 klanten. Een deel daarvan zorgt telkens opnieuw voor betalingsproblemen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de niet-betaalde facturen bij de technische dienst. Vroeger negeerden onze klanten aanmaningen voor

achterstallige facturen tussen 200 en 500 euro. Nu weten ze dat – eens hun dossier door Intrum Justitia wordt overgenomen – er geen weg terug is. En dat loont. Na een doorgedreven analyse kwamen we samen tot een geïntegreerde oplossing. Intrum Justitia handelt de minnelijke én de gerechtelijke opvolging af. Bij deze laatste adviseren ze ons duidelijk met welke dossiers juridische stappen opportuun zijn. Zo worden geen onnodige kosten gemaakt en zijn de resultaten optimaal.”

Medewerkers inzetten op kernactiviteit

Een kmo heeft zelden medewerkers op de reservebank. Essentiële mankracht inzetten op debiteurenbeheer is in dat geval niet zinvol. “De inspanningen zijn groot en de resultaten miniem”, zegt Bart Ysebaert. “Dankzij Intrum Justitia schakel ik mijn medewerkers in voor de kernactiviteit van ons bedrijf: de verkoop van heteluchtstoomovens. Ieder heeft zijn specialiteit; die van Intrum Justitia is debiteurenbeheer. Onze samenwerking kost geen geld, maar brengt op. Zeker in deze crisistijden biedt een samenwerking met Intrum Justitia niets dan voordelen. Mede dankzij hun dienstverlening zijn we erin geslaagd groeicijfers voor te leggen in deze moeilijke periode. Een goede opvolging van het debiteurenbeheer kan het verschil maken voor een kmo zoals de onze. Ik vind het dus een aanrader voor kmo's: Intrum Justitia biedt een persoonlijke aanpak op maat, waarbij voortdurende procesoptimalisatie centraal staat.”

Bart Ysebaert, gedelegeerd bestuurder van Rational:
“Zeker in crisistijden biedt een samenwerking met Intrum Justitia niets dan voordelen. We zijn erin geslaagd groeicijfers neer te zetten in deze moeilijke periode.”