PTO

Happydebiteurenbeheer

Wie 'PTI' zegt, zegt 'Cees van der Voorden en Luc Posma'. De oprichters van dit succesvolle bedrijf zijn al jaren trouw lid van de Ajax Business Associates. Tijd om achterover te leunen is er niet. De wereld verandert en de rol van PTI daarin evalueert tot een multidisciplinaire softwareontwikkelaar voor slimme data en communicatieprocessen.

Tekst: **Peter Zwetsloot**
Beeld: **Giuseppe Toppers**

◂ *Luc Posma (links) en Cees van der Voorden*

Het is inmiddels meer dan een kwarteeuw geleden dat Cees en Luc startten met Pincode Telenet, bekend als PTI. Cees en Luc waren daarvoor collega's bij het inmiddels verdwenen warenhuis Vroom & Dreesmann. Cees van der Voorden: 'In 1993 begon PTI met het ontwikkelen van een Voice Response applicatie (VRS), die drie decennia geleden bekend werd en populair was als 'bellen onder nummer'. Dit nieuwe concept sloeg aan. Bijna alle landelijke en regionale kranten maakten er gebruik van. In plaats van 'brieven onder nummer' in contactadvertenties, kon nu via een telefoonnummer rechtstreeks en anoniem contact worden opgenomen. Wij waren de eerste aanbieder in Nederland die via een computer de doorschakelingen verzorgde. Het waren heel andere tijden. Mobiele telefoons bestonden toen nog niet.'

ENORME EFFICIENCYSLAG

'PTI ontwikkelde in die tijd met succes verschillende VRS-applicaties, waaronder de meterstandenlijn,' vult Luc Posma zijn compagnon aan. 'Toen energiemaatschappijen onze uitvinding omarmden, ging het snel. De VRS meterstandenlijn leverde nutsbedrijven een enorme efficiencyslag op. Immers, de meteropnemers hoefden niet meer aan te bellen en consumenten konden via de meterstandenlijn de stand van de meter doorgeven. Later verzorgden wij op uniforme wijze voor alle water- en energieleveranciers ook de verzending en verwerking van meterstandenkaarten per post. Tevens ontwikkelden wij internetoplossingen waarmee consumenten hun meterstanden online konden doorgeven. In feite ontzorgde PTI het gehele proces voor bedrijven in de nutssector. Dat was zo succesvol dat PTI met dit full service concept de onbetwiste marktleider is geworden.'

TRANSITIEFASE

Nog altijd is deze activiteit belangrijk binnen PTI. 'Maar door onder andere de komst van de slimme meter, verandert onze rol in deze sector wel,' zegt Cees van der Voorden. Cees en Luc zijn al enkele jaren niet meer met de dagelijkse leiding van het in Woerden gevestigde bedrijf bezig, maar als eigenaren wel zeer betrokken. De directie wordt gevormd door Jan Posma, Luc's broer, Ron Tuinenburg en Ramón van Stampershoef. De rol van Cees en Luc is vooral gericht op veranderingsprocessen, want PTI zit in een transitiefase. Dit is onder andere nodig om ook in de toekomst een gezond bedrijf te blijven en de veranderende rol bij bestaande nutsklanten goed in te vullen. Daarom wordt tegenwoordig gesproken over PTI 3.0. Luc Posma: 'Dat houdt concreet in dat de ontwikkeling van softwareoplossingen, de corebusiness van PTI, zich tegenwoordig ook op andere branches richt. Vaak worden in die oplossingen beproefde elementen uit de processen die voor de energie- en waterbedrijven ontwikkeld zijn, toegepast.'

FULL SERVICE CONCEPT

Een concreet voorbeeld daarvan is de introductie van het nieuwe AAA Collect, een zelfstandige onderneming onder de paraplu van PTI, die zich richt op het uitbesteden van debiteurenbeheer en incassotrajecten. Helemaal vreemd is dit

CEES VAN DER VOORDEN EN LUC POSMA

Sinds de opening van de Amsterdam ArenA in 1996 hebben Cees van der Voorden en Luc Posma seizoenkaarten om met PTI-relaties naar thuiswedstrijden van Ajax te gaan. Eerst hadden zij plaatsen hoog op de tweede ring, later op de eerste ring 'aan de overkant'. Sinds 2001 hebben zij business seats en zijn zij lid van ABA. Luc heeft van 2007 tot en met 2009 een bestuursfunctie vervuld en Cees is vanaf 2014 als ABA-bestuurder actief, waarvan sinds 2015 als voorzitter.

▲ *Jan Posma (links) en Marco van Katwijk*

terrein niet. Cees van der Voorden en Jan Posma waren, voordat Jan in 1998 tot de PTI-directie toetrad, namelijk collega's bij de Amerikaanse kredietverzekeraar Dun & Bradstreet. Cees van der Voorden: 'Hoewel er ook in die wereld veel veranderd is, helpt die ervaring wel mee bij de ontwikkeling van onze twee nieuwe diensten binnen AAA Collect. De ene dienst, Collect genaamd, is een full service concept, waarmee de klant op een efficiënte en kostenbesparende manier het debiteurenbeheer uitbesteedt. De andere dienst is: Stream. Deze debiteurenzorgdienst gaat een stap verder. De directie van AAA Collect wordt gevormd door Marco van Katwijk en Jan Posma, die ook directeur bij PTI is.'

ZEER TRANSPARANT

Jan Posma: 'Collect is een geautomatiseerd proces. Binnen dit proces wordt het boekhoudprogramma gekoppeld aan ons systeem, zodat wij alle werkzaamheden kunnen uitvoeren. Denk aan het controleren van betaaltermijnen, het bijhouden van betalingen, het sturen van herinneringsbrieven tot en met telefonisch contact met de debiteur om te vragen waarom de betaling uitblijft. Als facturen blijven open staan, wordt automatisch overgegaan op het incassotraject. De opdrachtgever kan via een online dashboard in het beeldscherm het gehele proces realtime volgen en de bepaalde facturen inzien en/of het incassotraject op een bepaald moment pauzeren of stopzetten. Door het debiteurenbeheer uit te besteden, besparen opdrachtgevers veel tijd en energie. De klant ontvangt direct het geld op zijn rekening. Het prijsmodel van Collect is zeer transparant en biedt voor iedere ondernemer – van zzp'er tot (groot) mkb'er – een passend en voordelig pakket.'

SOCIAAL-MAATSCHAPPELIJK

'Blijft het invorderen van de betalingen achterwege en is het incassotraject onvermijdelijk, dan is Stream de volgende stap,' zegt Marco van Katwijk. 'Bij Stream ligt de aandacht op het incasseren van de openstaande factuur op sociaal-maatschappelijke wijze. Gedurende het incassotraject worden debiteuren op diverse manieren – zowel schriftelijk als telefonisch – benaderd. Hierbij krijgt de debiteur alle ruimte om zijn verhaal te laten doen. De juiste tone of voice en zorgvuldigheid zijn in die communicatie zeer belangrijk. Lukt het echt niet om de vordering te incasseren of tot een betalingsregeling te komen, dan behoort het inschakelen van een maatschappelijke deurwaarder tot de mogelijkheden. Echter, zullen wij dit laatste altijd trachten te voorkomen, aangezien met een gerechtelijke procedure extra kosten worden gemaakt en over het algemeen de relatie met de klant wordt verstoord.'

ONGEKEND HOOG

Met debiteurenbeheer, de nieuwe loot aan de PTI-stam, richt AAA Collect zich op mkb-bedrijven vanaf 50 medewerkers en op corporate ondernemingen. 'Vaak komen we via accountantskantoren in gesprek met prospects,' zegt Jan Posma. 'Onze debiteurenbeheer en debiteurenzorg diensten zijn vooral voor bedrijven met frequente verkoopprocessen met klantrelaties interessant. Daarbij gaat het niet alleen om het ontzorgen. Vanuit onze processen bij waterleiding- en energiebedrijven, hebben we de ervaring dat het pure communicatie is. Ook bij debiteurenbeheer gaat het om interactie. Die interactie kunnen wij afstemmen op de behoefte van de klant, door de communicatie via de post, online of WhatsApp aan te bieden. Daardoor realiseren wij scores tot wel 98 procent. Dat is ongekend hoog. Bij onze debiteurendienstverlening is het de uitdaging om het incasso percentage zo laag mogelijk te houden. Dat vraagt om een goede aanpak en dat noemen wij happydebiteurenbeheer.nl.'

AAA COLLECT
www.aaacollect.nl