



M.Ex.T.

Beschikt u op het werk over een perfect uitgeruste EHBO-koffer of moet u het stellen met een rafelig verbandje en een tube zalf waarvan de houdbaarheidsdatum al lang overschreden is? In het tweede geval heeft u zeker nog nooit een vertegenwoordiger van M.Ex.T. over de vloer gehad. M.Ex.T. staat voor Medical Explorers Team en profileert zich als dé toeleverancier van EHBO-artikelen en diensten naar bedrijven en instellingen toe. M.Ex.T. komt ook letterlijk naar u toe: met aangepaste EHBO-producten en gratis dienstverlening om optimaal voorbereid te zijn op een eventueel arbeidsongeval of een externe controle.

Wij trokken naar de zetel in Roeselare voor een gesprek met gedelegeerd bestuurder en mede-oprichter van M.Ex.T., de heer Vanhaverbeke.

Welke zijn de activiteiten van M.Ex.T.?

Aan de basis van M.Ex.T. ligt de ARAB¹-wetgeving. Deze schrijft immers voor dat elk bedrijf - zodra het één werknemer in dienst heeft - een EHBO-koffer moet hebben. Maar dat is in de praktijk dikwijls niet het geval... M.Ex.T. levert in de eerste plaats EHBO-materiaal aan bedrijven en instellingen, maar onze sterkte ligt in de dienstverlening. En daar gaat M.Ex.T. zeer ver in: Om te beginnen stellen wij de pakketten samen op maat van de klant, want elke sector



■ Bart Vanhaverbeke en Lieven Goegebuer, gedelegeerd bestuurders M.Ex.T. Belgium nv

heeft zijn eigen specifieke risico's. Jaarlijks controleren we de inhoud van de EHBO-koffer en vullen die zo nodig aan. We voeren ook analyses uit van het verbruikte materiaal, informeren de klanten over eventuele wijzigingen in de wetgeving en we geven zelfs EHBO-opleiding. Wij verlichten vooral de taak van de werkgever of preventieadviseur om wettelijk in orde te zijn. Of - anders gezegd - wij vermijden dat iemand halsoverkop naar de apotheek moet om EHBO-materiaal op het moment van een werkongeval of een externe controle.

Het gat in de markt

Gedelegeerd bestuurders **Bart Vanhaverbeke** en **Lieven Goegebuer** richtten M.Ex.T. op in 1993 vanuit de vaststelling dat het EHBO-gebeuren in de meeste Belgische bedrijven zeer ongestructureerd was, terwijl er wel degelijk nood bleek aan praktische oplossingen. Van bij de start nam Bart Vanhaverbeke het marketingaspect op zich, Lieven Goegebuer is meer 'de man van de cijfers'. Met de ontwikkeling van professionele EHBO-producten, gekoppeld aan een verregaande dienstverlening slaagden zij er in om van M.Ex.T. de nummer één in hun vakgebied te maken.

Als vestigingsplaats kozen de oprichters heel bewust voor **Roeselare** omwille van de centrale ligging en het gezonde ondernemersklimaat. M.Ex.T. zat de eerste zeven jaar in het Bedrijvencentrum Regio Roeselare en verhuisde in 1999 naar een prachtig nieuw gebouw even verderop (zie foto). Daarnaast opende M.Ex.T. in 1995 een verkoopsafdeling in Tilburg, **Nederland** en eind 2003 een eerste afdeling in Essen, **Duitsland**.

M.Ex.T. groeit nog steeds ruim 15% per jaar en barst alweer uit haar voegen. Wegens gebrek aan uitbrei-

dingsmogelijkheden werd opnieuw geïnvesteerd in de aankoop van een stuk grond van 10.000 m² gelegen op hetzelfde industrieterrein Beveren-Noord.



Foto: WVS Onderzoek & Advies

HELP JEZELF IN ZES SECONDEN

Wat mogen we verstaan onder 'professionele EHBO'?

Het bestaande aanbod van EHBO-producten bleek onvoldoende voor efficiënt gebruik in het bedrijfsleven: klassieke pleisters zijn dikwijls niet lang genoeg of hechten niet goed bij contact met olie of vet, producten zijn maar heel beperkt houdbaar of moeten in de koelkast bewaard worden, de verpakking is onhandig en zo meer. Klanten smeekten als het ware om oplossingen. Het is dus op vraag van de markt dat we **First Medic** ontwikkeld hebben: **een volledige lijn EHBO-producten die specifiek afgestemd zijn op het bedrijfsleven**, van hoge kwaliteit en uiterst praktisch in het gebruik. De stelregel die M.Ex.T. hiervoor hanteert is dat één First Medic product drie klassieke producten vervangt en dat de gebruiker zichzelf kan verzorgen in maximaal zes seconden.

Produceert M.Ex.T. de First Medic producten zelf?

Neen, de productie wordt uitbesteed aan verschillende bedrijven (waaronder ook West-Vlaamse). Het First Medic-label wordt pas toegekend als de producten voldoen aan de uiterst strenge kwaliteitsnormen die M.Ex.T. zichzelf oplegt.

M.Ex.T. legt haar eigen kwaliteitsnormen op. Beschikt u ook over een ISO 9000 certificaat?

Helemaal niet. Nochtans zijn we uiterst gestructureerd en georganiseerd, van registraties tot en met controles: al onze draaiboeken zijn gemaakt, de procedures liggen vast, ... Eigenlijk zou het een peuleschil zijn om over te gaan tot certificatie. Al onze toeleveranciers zijn trouwens gecertificeerd, op gebied het van ISO en van (para)medisch materiaal. Op dit ogenblik heeft een ISO-certificaat voor ons echter geen toegevoegde waarde. Onze klanten vragen er ook niet naar.

Wie zijn de klanten van M.Ex.T.?

In België hebben we zo'n 76.000 klanten, met de groep een goede 121.000. Daaronder bevinden zich veel gemeentebesturen en overheidsinstellingen, maar vooral bedrijven: hele grote en vele kleine bedrijven. Het klantenbestand bestaat voor 90% uit KMO's en die zijn voor ons heel belangrijk.

Hoeveel kleinere bedrijven sturen de dag voor een controle nog snel een medewerker naar de apotheek om de EHBO koffer in orde te zetten? Dit blijkt duurder te zijn dan onze vertegenwoordiger op afspraak te laten langskomen. We besparen de bedrijven enorm veel tijd. Vooral voor kleine bedrijfjes met maar enkele personeelsleden wegen de de verloren werkuren van een gewonde werknemer veel zwaarder door. Het is voor hen des te belangrijker dat ze snel en efficiënt verzorgd kunnen worden.



■ De First Medic producten van M.Ex.T. zijn specifiek ontwikkeld voor ongevallen op de werkvloer.

Is er een verschillende aanpak tussen grote en kleine klanten?

De 10% grote klanten zitten verspreid over verschillende locaties of hebben internationale vestigingen. Een groot voordeel dat M.Ex.T. biedt, is dat wij deze bedrijven vanuit één centraal punt kunnen bedienen. Bij grote bedrijven verzorgen we meer dan alleen het wettelijke gedeelte. We geven bijvoorbeeld ook EHBO-opleidingen aan afdelingshoofden, we kunnen er per vestiging of per afdeling het volume van het verbruikte EHBO-materiaal nagaan. Grote bedrijven hebben ook vaak een preventie-adviseur die de interne coördinatie doet. Die krijgt van ons een uitgebreid verslag. Niet alleen het verbruik (en bijgevolg het aantal ongevallen), maar ook het eventueel misbruik kan op die manier vastgesteld worden.

Hoe bereikt u nieuwe klanten?

Het klinkt cliché, maar de beste publiciteit zijn onze tevreden klanten. Het aantal klanten stijgt nog steeds. Alle afspraken worden gemaakt via ons intern call-center, dat ook de contacten legt met prospecten. De verhouding is al geëvolueerd naar 60% klanten vs. 40% prospecten.



■ De adviseurs bezoeken dagelijks elk zc'n 12 klanten of prospects en kunnen tegelijk een courant assortiment uit voorraad leveren.



Ons systeem is al zo duur, dat we nooit veel extra budget vrijgemaakt hebben voor publiciteit.

Hoe kan zo'n uitgebreide dienstverlening gratis en toch rendabel zijn?

Vooreerst is onze structuur eigenlijk heel 'basic': De locomotief is Roeselare met drie verkoopsafdelingen (in België, Nederland en Duitsland) die identiek te werk gaan, hooguit worden de accenten anders gelegd per land.



"ONZE START IN HET BEDRIJVENCENTRUM WAS EEN ZEER POSITIEVE ERVARING. DE DYNAMIEK EN SFEER DIE ER HEERST IS ZEKER MOTIVEREND VOOR STARTENDE ONDERNEMERS."

Daarnaast hanteren we een eenvoudige, goed uitgekende methodiek die er op neer komt dat we starten op een bepaalde plaats en systematisch een regio afwerken. Na een jaar is de cirkel rond en is het tijd voor de controlebeurt van de eerste bedrijven. Elke vertegenwoordigers bezoekt 10 à 15 klanten en prospects per dag en heeft de courante producten bij in een bestelwagen. Jaar na jaar zorgen we ervoor dat het EHBO-gebeuren binnen een bedrijf gemaximaliseerd wordt.

Het is deze methodiek en het feit dat we veel kleine klanten hebben die ons toelaten de grote klanten zo goed te verzorgen.

De kracht van uw methodiek is een doorgedreven databeheer. Hoe pakt M.Ex.T. die zware administratie aan?

We zitten net in een overschakelingsfase waarbij het intensieve databeheer geautomatiseerd wordt. Elke vertegenwoordiger bezoekt gemiddeld 12 bedrijven per dag en heeft dus heel wat gegevens te verwerken. Sinds kort beschikken de vertegenwoordigers over nieuwe handpalmcomputers waarmee ze digitaal de informatie doorsturen aan

het call-center. Het is een hele investering, zowel financieel als in tijd, maar toch de moeite waard.

Het eigen call-center vormt dus eigenlijk het hart van de organisatie.

Inderdaad, er werken dan ook permanent 9 mensen voor België en 8 voor Nederland. Het tele-serviceteam legt de afspraken vast voor respectievelijk 20 en 17 vertegenwoordigers-adviseurs. Daarnaast volgen ze de orderbestellingen op, wat neerkomt op 1,5 uur administratief werk per dag. Eens de overgang van fax naar digitale gegevensoverdracht op punt staat, zou hun aandeel in administratie fors moeten verminderen.

Wat moet er in uw verbandkist?

De wettelijke inhoud voor een bedrijf tot 10 werknemers (cfr. Art. 178 van het ARAB)² dateert van het jaar 1965 en beantwoordt niet altijd aan de werkelijke behoefte. Inmiddels zijn er immers heel wat andere, meer gebruiksvriendelijke en efficiënte preventie- en verzorgingsmiddelen op de markt gekomen.

Het is dus sterk aanbevolen, in overleg met uw preventieadviseur-arbeidsgeneesheer, uw verbanddoos aan te vullen in functie van de bedrijfsactiviteiten en de risico's die zich daarbij voordoen: bijvoorbeeld brandwonden, oogletsels, kneuzingen, snijwonden, bacteriële infecties, insectenbeten,...

Volgende EHBO-benodigdheden worden door de arbeidsgeneesheer aanbevolen als een praktisch minimum:

- Kleefpleister – gewone en hypo-allergische
- Wondpleister
- Steriele kompressen 5 x 5 en 10 x 10 cm
- Zwachtel
- Vingertopverband (verband + applicator)
- Driehoeksverband (steriel) (brandwonden)
- **Driehoeksverband** (draagdoek)
- Drukverband (steriel, voor bloedingen)
- Schaar
- Splinterpincet
- Ontsmettingsstof (bijv. in enkelvoudige dosissen)
- Zuurstofwater (wonde zuiveren)
- Ether (huid ontvetten, is geen ontsmettingsproduct)
- Wegwerphandschoenen

(Met dank aan IKMO, Externe Preventie en Bescherming op het Werk.)

Waarom verlaat M.Ex.T. dit mooie gebouw al na vier jaar?

We zijn gestart in een lokaaltje van 16 m² in het Bedrijvencentrum Regio Roeselare (een aan te raden ervaring trouwens!). Met een gemiddelde jaarlijkse groei van 15 à 20% is het huidige gebouw met een oppervlakte van 400 m² veel sneller dan verwacht te klein geworden. We huren nu al een extra magazijn van 1.000 m² aan de overzijde van de straat.

M.Ex.T. verhuist eind dit jaar voor de tweede keer binnen dit industrieterrein, meer bepaald naar het terrein waar voorheen BC Components zat en dat een oppervlakte heeft van maar liefst 10.000 m². Daar laten we een nieuw gebouw met kantoren en magazijn optrekken. We hebben lang gezocht naar een locatie en het is bovendien zeer duur. Maar dat is eigenlijk een luxeprobleem...

Vond u het belangrijk om in dezelfde regio te blijven?

Strikt genomen speelt het geen rol voor onze activiteiten, maar we vonden het wel belangrijk omwille van de medewerkers. In Moeskroen konden we nochtans profiteren van subsidies en andere voordelen, maar het 'human capital' is voor ons veel belangrijker. Een bedrijf moet nu eenmaal leven van haar mensen, niet van subsidies die maar enkele jaren duren.

Sabine Simoens

- 1 Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
- 2 1 elastisch knelverband, 1 mondkapje voor beademing (reanimatiecanule), 1 verbandschaar (best knievormig), 1 toelichtingsnota "dringende verzorging in afwachting van de komst van de geneesheer", 2 cambric zwachtels 5 cm x 5 m, 2 cambric zwachtels 7 cm x 5 m, 2 driehoeksverbanden, 2 wondpleisters (0.06 x 1 m), 2 hechtpleisters (1.25 x 5 m), 2 hechtpleisters (2.5 x 5 m), 2 snelverbanden (8x10cm), 2 snelverbanden (12 x 12 cm), 2 samengeperste watten (20gr), 2 desinfecterende lotion (20ml), 10 roestvrije veiligheidsspelden

M.Ex.T in cijfers

- 3 vestigingen: Roeselare, Tilburg (NL) en Essen (D)
- 6 seconden: de nodige tijd om jezelf te kunnen verzorgen met een First Medic product;
- 103 medewerkers: 46 in België, 36 in Nederland en 21 in Duitsland
- 400 professionele EHBO-producten. De 40 populairste artikelen zijn goed voor 80% van de omzet;
- 4.000 m²: de oppervlakte van het magazijn dat eind dit jaar in gebruik genomen zal worden;
- 118.000 bedrijven, instellingen en gemeentebesturen in de Benelux zijn klant
- 10.186.676 euro omzet in 2003, waarvan bijna 6,40 miljoen euro gerealiseerd door de Belgische zetel en 3,80 miljoen euro in de afdeling in Nederland.

