

# Confidentialiteit

DIGITALISERINGSSPECIALIST YOUSTON MAAKT ENORME GROEISPRONG

## als metier

Staatsveiligheid, de Nationale Bank en beurswaakhond FSMA. Het zijn maar enkele van de instanties die bij het Genkse Youston meekijken of alles correct verloopt. Youston helpt banken, verzekeraars, ziekenhuizen en enkele duizenden kmo's om de stap naar digitaal te zetten. Met een investering van 25 miljoen euro in een gigantische bunker en de overname van de drie keer grotere concurrent IGuana opereert Youston niet langer in de schaduw. En nochtans is dat de plek waar CEO Pieter Vansynghel het liefst vertoeft.

**W**ie naar omzetcijfers van het Genkse groei-bedrijf zoekt, komt bedrogen uit. "We zijn actief in een relatief kleine nichemarkt en de internationale competitie kijkt mee," vertelt CEO Pieter Vansynghel. "Voor hen blijven we liever onder de radar. We zijn een onafhankelijke speler en willen dat graag nog een hele tijd blijven." Intussen zet Youston, geholpen door Limburgse kapitaalverschaffers, wel een stevige voet tussen de grotere jongens in Europa. Tegelijk blijft de focus in eerste instantie op België gericht.

**STERCK. Youston is specialist in archivering, digitalisering en documentverwerking?**

**Pieter Vansynghel:** "We zijn erin gespecialiseerd om onze klanten van een papieren naar een digitale werking te helpen. Eén van de facetten daarvan is inderdaad archivering. We nemen hun oude archieven bij ons binnen en maken die digitaal beschikbaar. Maar we digitaliseren ze niet volledig. We indexereren en beheren de fysieke archieven. Als documenten hun wettelijke bewaartermijn bereikt hebben, signaleren we dat aan onze klant zodat we ze

confidentieel kunnen vernietigen. Zo hoeven onze klanten nooit meer een grote opkuis van hun archief te doen. Als ze een bepaald fysiek dossier nodig hebben, duurt het volgens onze SLA maximum 60 minuten voor ze dat dossier door ons digitaal in hun eigen ERP-systeem aangeleverd krijgen. We digitaliseren het dus pas als het opgevraagd wordt. Op die manier digitaliseren we enkel wat de klant echt nodig heeft. Van alle grote archieven die we binnentrekken wordt 95% nooit meer opgevraagd. Dan moet je als bedrijf de investering ook niet doen om dat te gaan digitaliseren."

"Het volledig digitaliseren van grote archieven zou trouwens Petabytes aan data betekenen. Als je die moet beheren, kost dat handenvol geld. Zeker met de GDPR-wetgeving van vandaag. Bovendien moet je die data enorm beschermen tegen hackers. Niets is zo veilig als de papieren dossiers in onze bunker die volledig beveiligd en geconditioneerd zijn. Externen weten hier niets te vinden. We zijn in Genk bezig aan de realisatie van het grootste archief van West-Europa. Dat is 1.500 km archief. Als je alle documentjes tegen elkaar zet, krijg je een rij van hier tot voorbij Rome."

STERCK  
VERHAAL

*Pieter Vansynghele*  
YOUSTON





**STERCK.** Jullie gaan ook alles digitaliseren wat zich op het kantoor van de klant bevindt?

Vansyngel: “Het gaat dan inderdaad om de dagelijkse patiëntendossiers, de verzekeringsdossiers en andere documenten. En ten slotte gaan we ook alles wat nieuw binnenkomt aan de bron digitaliseren en in het documentmanagementsysteem van de klant aanleveren. De post van onze klanten komt hier dagelijks toe. Zodra we het verwerkt hebben, kan iedereen die met het platform van de klant verbonden is om het even waar digitaal werken. Thuis, op kantoor, op de baan ...”

## 1 miljoen documenten per dag

**STERCK.** Jullie kunnen tot 1 miljoen documenten per dag scannen?

Vansyngel: “Dat is ook noodzakelijk. Als een verzekeringsmaatschappij 150 dossiers opvraagt, moeten we die volgens onze SLA binnen het uur aanleveren. We hebben mensen die op recurrente dossiers werken, bijvoorbeeld om hele ziekenhuizen te digitaliseren. Op het moment dat grote vragen binnenkomen, schuiven die door en gaan ze meewerken om de SLA te halen en op te leveren binnen de afgesproken termijn.”

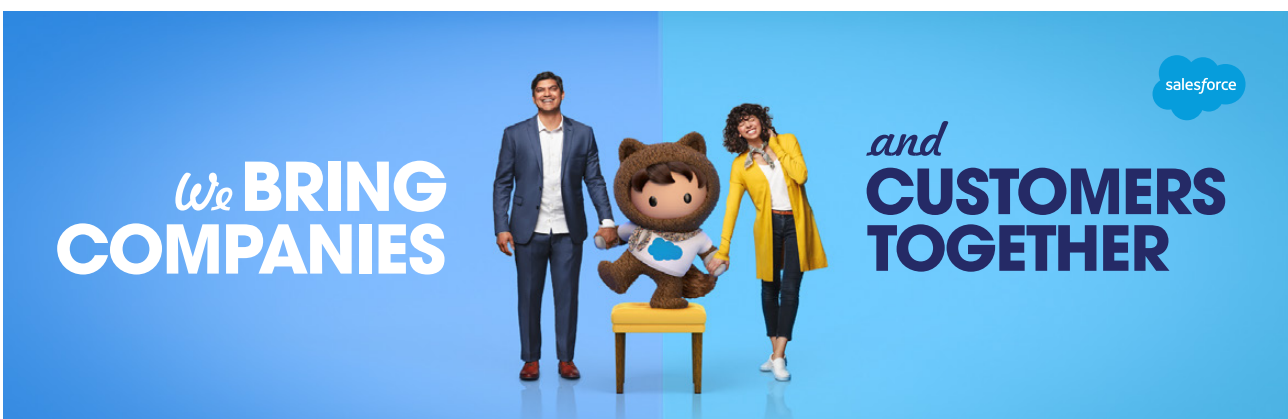
**STERCK.** Hoe moeten we jullie marktpositie inschatten?

Vansyngel: “We zijn een nationale speler. Binnen België is er nog zoveel werk te doen om onze ondernemingen efficiënter te laten werken. We gaan ons vandaag dan ook niet focussen op bijvoorbeeld de Duitse of de Franse markt. In België is er concurrentie maar altijd op een specifieke deelopdracht. We hebben bijvoorbeeld een concurrent die dozen stockeert en archiveert maar niet het hele digitale verhaal integreert zoals wij dat doen. Of concurrenten die niets anders doen dan postkaardiensten of documenten digitaliseren. Met het aanbod van een totaalpakket zijn we uniek in België. Op internationaal vlak concurreren we met grote beursgenoteerde spelers zoals Iron Mountain en Oasis die ook activiteiten in België ontplooiën.”

## Terugkerende opdrachten

**STERCK.** Youston heeft een zeer mooi groeipad afgelegd. Wat is de sleutel tot succes?

Vansyngel: “Op het einde ziet iedereen de groei die je doorgemaakt hebt. Maar dat is uiteraard geen rechte lijn geweest. Het gebeurde met vallen en opstaan. In 2012 hebben we een kleine crisis gekend. We waren een scanbedrijf dat niets anders deed dan digitaliseren op projectbasis. Op een



gegeven moment vielen een aantal grote projecten weg. We waren toen met een 20-tal mensen. Binnen zes maanden droogden de opdrachten op. We hebben toen de helft van onze mensen moeten laten gaan. Dat was het moeilijkste moment uit mijn carrière. We hebben toen nagedacht hoe we dat nooit meer kunnen laten gebeuren. We hebben overlegd en een duidelijke strategie bepaald: Youston focust zich binnen de digitalisatiemarkt op recurrente opdrachten die economie-ongevoelig zijn. En we hebben beslist om het archiveren en digitaal aanbieden op vraag te integreren. We wisten dat het ons de eerste vijf jaar geweldig pijn zou doen. Een grote hoeveelheid documenten digitaliseren is enorm duur. Gewoon archiveren is goedkoper. Maar we wisten dat onze insteek langer mee zou gaan.”

**STERCK. Was de COVID 19-crisis voor jullie een kans of een bedreiging?**

Vansyngel: “Op 20 maart 2020 hadden we een vergadering met onze raad van bestuur. Mijn voorzitter zei: ‘Pieter, scheur uw businessplan maar kapot. Dit is de nullijn. Vanaf hier moeten we herbeginnen.’ Maar we hadden dit keer wel de klanten en de wederkerende diensten in portefeuille. En we hebben ons bewezen. Alles is blijven draaien. Ook al waren de ziekenhuizen en de hoofdkantoren van de banken dicht. Alles bleef per post toekomen. We digitaliseerden hun documenten en

hun medewerkers konden van thuis uit verder werken. Al moesten we natuurlijk zorgen dat we zelf konden blijven werken en corona buiten houden. Door de gezondheids crisis zijn we met een aantal klanten veel dieper in hun proces gedoken. Vandaag realiseren we bij hen twee tot drie keer de omzet van voorheen. Zo hebben we andere zaken kunnen opvangen die tijdelijk stilvielen. Als je met de rug tegen de muur staat, doe je wonderen. Je moet blijven gaan.”

**STERCK. Jullie zijn nu onderdeel van het kritische bedrijfsproces van jullie klant?**

Vansyngel: “Dat blijkt ook uit de audits die we krijgen. FSMA en de Nationale Bank komen voor bepaalde klanten meekijken wie we zijn en wat we doen. Ze willen niet dat we omvallen, want dat zou een probleem creëren bij bepaalde grote ondernemingen in België.”

**STERCK. Een focus op technologie en automatisering is cruciaal?**

Vansyngel: “We moeten blijven innoveren. Ook voor heel eenvoudige zaken zoals scannen, wat in principe iedereen kan. Vandaag scannen we documenten en halen er de content uit. Onze scanners en software zien razendsnel dat het een welbepaald document is van persoon x aan persoon y, met een specifiek onderwerp, dat bestemd is voor die

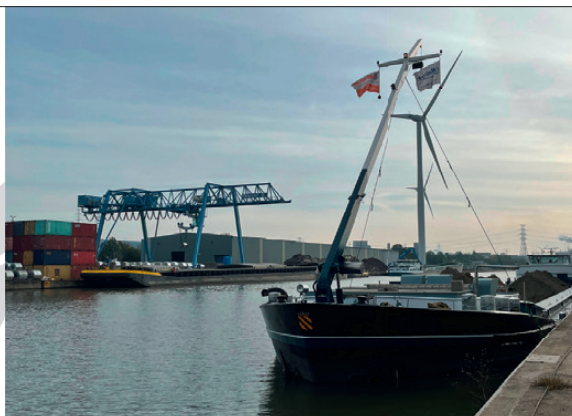


Pieter Vansyngel

**“ We zijn in Genk bezig aan de realisatie van het grootste archief van West-Europa. Dat is 1.500 km archief.”**



**Duurzame en efficiënte logistieke oplossingen op een uitstekende locatie.**



**Haven Genk NV**  
Kolenhavenstraat 6  
3600 Genk  
info@havengenk.be  
[www.havengenk.be](http://www.havengenk.be)

## YOUSTON ACADEMY

Youston heeft in haar kantoren een werkplek ingericht waar studenten van onder meer UHasselt en PXL kunnen werken. "We krijgen regelmatig vragen van studenten die hun eindwerk willen maken, een project voor ogen hebben of eraan denken om een bedrijfje op te starten. Met de Youston Academy hebben voor hen een speciale cel opgericht. Ze zitten daar letterlijk naast onze eigen IT-mensen die al 20 jaar in het vak zitten. We kijken hoe we hen technisch kunnen ondersteunen en een eindje op weg helpen. Ondernemers klagen vaak dat er te weinig wisselwerking is met de scholen. Het lijkt ons slim om daar zelf in te investeren."



*Als je met de rug tegen de muur staat, doe je wonderen. Je moet blijven gaan.*

afdeling van die klant. Of neem het voorbeeld van het aangifteformulier bij een ongeval. Op het moment dat je dat invult, ben je onderhevig aan heel wat emoties en stress. Het is ingevuld ergens op een motor-kap bij slecht weer. Dat zijn de moeilijkste documenten om te digitaliseren. Toch kunnen we die razendsnel lezen en er de juiste informatie uit halen. Niet alleen wat er staat, maar ook de relatie tussen de verschillende woorden en de context. Al en machine learning helpen ons daar enorm mee."

### Acquisitie IGuana

**STERCK.** Jullie hebben het laatste anderhalf jaar een grote sprong gemaakt met een kapitaalverhoging en verschillende overnames?

Vansynghel: "De familie Baert (Concentra) is in 2018 via haar investeringsmaatschappij in het kapitaal gestapt. Ze geloofden in het verhaal en de verdere groei van de onderneming. Eind februari 2020 hebben we IGuana overgenomen, al spreek ik liever van een merger. Het bedrijf was een flink stuk groter dan onszelf. Het was een perfecte match. Ze hebben een zeer krachtig digitaal platform waar onder meer 52 Belgische ziekenhuizen op werken. Terwijl wij voor digitale content zorgen die zij kunnen verwerken. Die wisselwerking was logisch en dat hebben ook de eigenaars van IGuana gezien."

**STERCK.** Door die overname hebben jullie nu verschillende buitenlandse filialen?

Vansynghel: "De hoofdzetel van IGuana is gevestigd in Zaventem, wat ons gemakkelijker toegang geeft tot een aantal Brusselse bedrijven. Ik ben zelf Aalstenaar en vind het heel merkwaardig dat voor sommige mensen Limburg bijna het einde van de wereld lijkt. Dankzij IGuana hebben we nu ook een vestiging in Praag waar alles gedigitaliseerd wordt wat niet gewoon A3 of A4 is. Grote bibliotheken zoals het Holocaustmuseum van Washington worden daar in zijn geheel gedigitaliseerd. Er staan scanners die hier met moeite binnen kunnen. De mensen daar hebben ook bepaalde competenties die hier niet altijd te vinden zijn en het is er qua loonkost interessanter om het heel arbeidsintensieve werk te doen. Verder hebben we nu een vestiging in Cyprus waar een tiental gespecialiseerde IT-ers actief zijn. In Nederland hebben we een kleine verkoopcel. En ook in Oostenrijk zijn we nu actief. Daar worden de V-vormige Qidenus-boekscanners gebouwd, een referentie voor het scannen en digitaliseren van oude boeken voor musea en bibliotheken. Per week worden er vijf gemaakt. Het merk is een eye-catcher die ons toegang geeft tot de wereldwijde museum- en bibliotheekwereld."



INDUSTRIELE  
BEKLEDINGEN

*KS Construct is gespecialiseerd in het aanbrengen van metalen gevelbekledingen en dakbekledingen, alsmede het installeren van sandwichpanelen.*

Jagersborgweg 11  
3680 Maaseik  
T. 089 70 45 15  
[info@ks-construct.be](mailto:info@ks-construct.be)



**STERCK.** Hoe is het mogelijk om een overname te doen van een bedrijf dat enkele keren groter is. Het had ook omgekeerd gekund?

**Vansynghel:** “Zeker, dat was ook een mogelijkheid en die heeft ook op tafel gelegen. Uiteindelijk hebben wij de grootste opportuniteit gezien in een bepaalde structuur die we nu kunnen uitrollen. Het is een zeer geleidelijk verhaal. Bij een migratie mag je niet te bruusk te werk gaan. Het gaat om mensen, ze zijn de belangrijkste asset in het bedrijf. Het management van Youston was klaar voor een groter verhaal. Met dat idee zijn ze ook ooit aan boord gekomen. We hadden misschien iets meer lef en zijn gesprongen. Dankzij een combinatie van banken, aandeelhouders en LRM is de deal mogelijk geworden.”

## LRM

**STERCK.** Ook LRM speelt een belangrijke rol?

**Vansynghel:** “LRM heeft een achtergestelde lening verstrekt. Ze wilden eerder al mee in ons verhaal stappen. LRM is een zeer goede partij. De manier waarop ze meerwaarde creëren binnen Youston is fantastisch. Ze hebben een netwerk van mensen met specifieke competenties en zitten mee aan tafel alsof het hun eigen onderneming is. Dat is onwaarschijnlijk. Als Oost-Vlaming kan ik zeggen dat je dit in een andere provincie

niet vindt. Mijn hoed af daarvoor. Dankzij LRM krijg je een hefboom om met de banken rond de tafel te zitten.”

**STERCK.** Er verandert nu heel veel voor jullie?

**Vansynghel:** “We zijn een onderneming die permanent in beweging is. Een groeibedrijf. Typisch daarvoor is dat structuur altijd volgt op de groei. Dat kraakt eventjes maar je doet door. In 2008 zaten we met drie man op de Corda Campus in een klein kantoortje met een scanner in bruikleen en gordijntjes van Ikea. Daarna huurden we een opslagruimte die we ook als kantoor gebruikten omdat het goedkoop was. In 2012 hebben we de site langs de E313 gekocht wat onze naambekendheid geholpen heeft. In 2016 hebben we de opportuniteit gegrepen om op de voormalige Ford-vestiging de site van

zetelfabrikant Lear te kopen. En vier jaar later hebben we opnieuw zwaar geïnvesteerd in een uitbreiding. De investeringen worden steeds groter, het aantal medewerkers wordt steeds groter. Het doel waar we naar kijken ook. Er zijn vandaag nog weinig ondernemingen die we niet aankunnen.”

## Vertrouwelijkheid

**STERCK.** Op welk soort klanten mikken jullie?

**Vansynghel:** “We kijken nu naar iets grotere structuren zoals de Europese Unie, Defensie en dat soort instellingen. Welke meerwaarde kunnen we bieden zodat die mensen met ons aan tafel gaan zitten en onze oplossing willen? We hoeven niet te ver buiten de grenzen te gaan. De wetgeving in Nederland, Duitsland of Frankrijk zit immers anders in



**a-tract**  
architecture

Gouverneur Roppesingel 15 bus 2.1  
3500 Hasselt

T. 011 210 666  
info@a-tract.be  
www.a-tract.be

# WILDIERS

## (e)-BIKECENTER



*Vaarwel auto, hallo fiets!*

Maak zorgeloos de switch naar een nieuwe e-bike!

## WIJ NEMEN UW WAGEN OVER!

Duurzamer door het leven, vlotter door het verkeer! De (2<sup>de</sup>) wagen maakt steeds vaker plaats voor de elektrische fiets.

Wij bieden een overnameprijs voor jouw wagen - net zoals de autogarage.

Kom langs in één van onze winkels, we vertellen je er graag alles over!

[WWW.FIETSENWILDIERS.BE](http://WWW.FIETSENWILDIERS.BE)

KAPellen / ZWIJNDRECHT / GEEL / HASSELT / MALLE / KEERBERGEN / GENT / DRONGEN / BEKKEVOORT

OPEN DI-VRIJ 9u - 12u en 13u - 18u / ZAT 9u - 12u en 13u - 17u / MA en ZON gesloten

elkaar en dan zou je wel eens fouten kunnen maken. Dat is in onze metier niet gepermitteerd. Het gaat immers altijd over persoonsgegevens, of dat nu financiële of medische gegevens zijn of gegevens van de overheid. Dat is gevoelige informatie. Omdat we voor Justitie werken, zijn al onze mensen en iedereen die bij hen inwoont zelfs gescreend door Staatsveiligheid. Dat zegt genoeg denk ik. Onze metier is confidentialiteit. Alles wat we behandelen, zijn vertrouwelijke gegevens. We slaan hier niets digitaal op. We willen niet hackbaar zijn. Zodra gegevens naar de klanten gaan, worden ze hier vernietigd. Dat is gezond boerenverstand. Wat er niet is, kan niet gestolen worden. Ook al betekent dit dat we soms twee keer iets moeten digitaliseren. Dan doen we dat maar, maar we lopen geen risico. Als hier iets zou lekken, stopt onze reden van bestaan.”

**STERCK.** Wat is jullie doel voor de volgende jaren?

**Vansynghel:** “We richten ons voor een stuk op grotere klanten en daar is zoals gezegd nog genoeg werk te doen. Anderzijds is er ook de manier van werken die verandert. Alle gegevens moeten beschikbaar zijn via een platform waarop men van overal kan werken: van thuis uit, onderweg, op een coworking space ... Het kantoor dient vooral nog om een keer met elkaar te praten en een koffie te drinken aan de automaat, om het DNA van het bedrijf mee te krijgen. De COVID 19-crisis heeft die evolutie drie tot vijf jaar versneld. Een langetermijnvisie kan vandaag hoogstens drie jaar verder reiken. De samenleving verandert erg snel. We moeten blijven innovatief vooruitdenken en met oplossingen komen voor bestaande en nieuwe klanten. Meerwaarde creëren in wat ze echt nodig hebben. Het is de klant die de lonen van onze medewerkers betaalt. En als er een goed overname-dossier onze weg kruist, zullen we dat zeker bekijken.”

## Raad van bestuur

**STERCK.** Jullie raad van bestuur speelt een belangrijke rol?

**Vansynghel:** “Ze zijn voor ons niet alleen een klankbord. Die mensen nemen ook beslissingen. Omdat we in volle groei zijn, zitten we momenteel nagenoeg elke maand samen. De strategische beslissingen die we nemen, moeten we de volgende jaren kunnen door-trekken en ook financieel kunnen dragen. Onze grote sterkte is dat we heel uiteenlopende en enorm sterke profielen in onze raad van bestuur hebben. Karel De Gucht, onze voorzitter, heeft een Europese scoop. Daarnaast zijn er Luc Jeurissen (Trixxo), en Dominique Roux (ex-Deloitte, nu LRM). Patrick Hermans was eerder CFO bij H.Essers en is nu CEO van Concentra. En uiteraard Robert Ceuppens, ex-KBC, ex-Concentra en rots in de branding. Hij was mijn eerste bestuurder en is nog steeds op post. Alle bestuurders zijn enorm betrokken in ons bedrijf.”

“Daarnaast hebben we ook een sterk managementteam. Pascal Hermans, onze COO, was site directeur bij Lear en heeft deze vestiging indertijd laten bouwen. Hij was in de automotieve verantwoordelijk voor 350 mensen. Hij bracht een zekere discipline en rationaliteit in huis. Klanten en medewerkers hebben ongelofelijk veel respect voor hem. Onze CFO Marijke Vanderstukken komt van de big four en heeft in allerhande grote ondernemingen een opkuis moeten doen. Ze wilde terug werken aan een groeiverhaal, iets opbouwen ... Ze zijn beiden ingestapt voor de grotere structuur die we voor ogen hadden en brachten zeer specifieke competenties mee. Samen met de bestaande managers die er al waren zijn we geleidelijk als een echt team gaan werken. Ook van IGuana bouwen een aantal zeer sterke mensen mee aan ons verhaal, zoals CIO Stéphane Horta en CTO Wim Vanoeveren. Ze brengen veel ervaring mee.”



## Wie is Pieter Vansynghel?

Pieter Vansynghel studeerde elektronica en begon op jonge leeftijd een winkel voor mobiele telefoons in Aalst. Al snel groeide dat uit tot de keten Business Telecom die hij in 2007 verkocht aan KPN. Met verschillende opleidingen in strategisch management op zak werd hij daarna CEO van Eddy Merckx Cycles waarin Vansynghel ook mee participeerde. In 2007 nam hij Youston over van de familie Coenen. In 2011 ging hij er zelf aan het roer staan. Na een moeilijk moment in 2012 kent Youston de laatste jaren een sterke groei. “We hebben al vijf jaar geen dividend uitgekeerd, alleen extra geld in het bedrijf bijgepompt. We zijn fier op wat we realiseren en op onze mensen. Elke dag opnieuw.”