



Trends

GAZELLEN 2020

SPECIAL GAZELLEN

LIMBURG

*Het klassement van de bedrijven uit
de provincie die de sterkste groei optekenden*

WWW.TRENDSGAZELLEN.BE

EEN INITIATIEF VAN

Trends

MET DE STEUN VAN



**BNP PARIBAS
FORTIS**



Gimv



MOORE



Robert Half®

MET DANK AAN



Trends
MARKETING
& SALES DATA

LIMBURG

De snelste groeier bij de grote bedrijven in Limburg is al enkele jaren Punch Powertrain. 2019 was een bewogen jaar voor de versnellingsbakkenproducent die zijn het hoofdkwartier in Sint-Truiden heeft. In april overleed CEO Cor van Otterloo na een korte ziekte, terwijl het bedrijf in het najaar een forse herstructurering aankondigde waarbij 308 banen zouden sneuvelen. Begin februari werd dat aantal teruggebracht tot 138.

Punch Powertrain is al sinds 2016 in Chinese handen en komt daardoor niet in aanmerking voor de titel van Trends Gazellen Ambassadeur. Dat is wel het geval voor Callexcell, het contactcenter in Sint-Truiden dat Karin Van de Velde in 2009 heeft opgericht met de steun van Roland Duchâtelet.

Bij de middelgrote bedrijven voert de producent van houten bouwelementen Machiels Building Solutions de ranking aan. De trofee gaat echter naar WCA-Alro. Het coatingbedrijf beleefde de voorbije jaren een opvallende turnaround. De Ambassadeur bij de kleine bedrijven is Newcom Services, de vennootschap boven de online-apotheek Viata. Vorig jaar stapte de holding Alcopa in het kapitaal en kreeg Rode Duivel Thibaut Courtois een exit.

Gezien de herstructurering, voert Punch Powertrain wellicht voor het laatst de ranking van de grootste aanwerbers aan. Nieuwe namen in de lijst zijn Albron CP België en Itzu Cleaning. Albron verzorgt sinds 2010 de horeca in alle Nederlandse en Belgische parken van Center Parcs.

COORDINATIE: KURT DE CAT
DIRK VAN THUYNE

GROOTSTE AANWERBERS TUSSEN 2014 EN 2018

| | |
|--------------------------------|-----|
| 1. Punch Powertrain | 721 |
| 2. H. Essers Logistics Company | 398 |
| 3. Cegeka | 328 |
| 4. Albron CP België | 169 |
| 5. Itzu Cleaning | 157 |

AMBASSADEUR GROTE BEDRIJVEN: **CALLEXCELL**

‘HET IS NIET GELUKT KLEIN TE BLIJVEN’

Met de steun van ondernemer Roland Duchâtelet bouwde Karin Van de Velde haar contactcenter uit tot een toonaangevende speler in ons land. Twee jaar geleden zette Callexcell zijn eerste stappen in Nederland.

DIRK VAN THUYNE, FOTOGRAFIE THOMAS DE BOEVER

Nadat ze vijftien jaar ervaring had opgedaan in de sector van de contactcenters, richtte Karin Van de Velde in 2009 haar eigen bedrijf Callexcell op. Ze vestigde haar hoofdkwartier in Stayen, de thuishaven van de voetbalclub STVV. In de beginjaren liep het niet altijd even vlot, maar gelukkig kon ze voor advies terecht bij haar huurbaas Roland Duchâtelet, die later een participatie in het bedrijf nam.

Kmo-mentaliteit

Sindsdien heeft Callexcell een indrukwekkend parcours afgelegd. De omzet steeg van 13,24 miljoen euro in 2014 naar 31,17 miljoen euro in 2018, meer dan een verdubbeling in vijf jaar. Het bedrijf telt ongeveer 800 werknemers.

‘*Not another contact center*’ is de baseline van Callexcell. “We maken het verschil met onze kwaliteit en on-

ze menselijke aanpak”, legt Karin Van de Velde uit. “Het was altijd de bedoeling klein te blijven, maar dat is niet gelukt. Voor je het goed en wel beseft, heb je 250 werknemers. Plots ben je op weg naar 1000 mensen. We doen ons best om de kmo-mentaliteit te behouden. Ik bezoek geregeld zelf klanten.”

Callexcell is gespecialiseerd in *inbound*. Dat betekent dat de klant contact opneemt voor bijvoorbeeld extra informatie of een klacht. In dat geval is het contactcenter een verlengde van de klantendienst van een bedrijf. Daarnaast biedt het bedrijf ook alle andere mediakanalen aan, zoals e-mail, chat, sociale media, *outbound* (contact met de klant vanuit het bedrijf), afspraken maken enzovoort.

Nacademy

Contactcentermedewerker is al jaren een knelpuntberoep. Uit het jaarlijkse onderzoek van de hr-diensten-

METHODOLOGIE VAN DE TRENDS GAZELLEN

Welke bedrijven komen in onze lijst? Het antwoord is simpel: bedrijven die snel groeien. De Trends Gazellen zijn niets anders dan de snelste groeiers. De allersnelste groeier staat op nummer 1. We bekijken de groei over

vijf jaar. Voor deze editie vergelijken we 2018 met 2014. We berekenen de groei van drie variabelen: de omzet, het personeelsbestand en de cashflow, in absolute en procentuele termen. Dat geeft zes deelrangschikkingen. De

plaatsen op die deelrangschikkingen tellen we op, wat de eindscore oplevert. Een bedrijf dat alle zes deelrangschikkingen aanvoert, heeft eindscore 6, en staat bovenaan in de eindrangschikking. Hoe hoger de eindscore, hoe

verlener Randstad bleek dat contactcentermedewerker op de tweede plaats van minst aantrekkelijke beroepen staat. “Ik vind het jammer dat het beroep zo’n slecht imago heeft. Bij ons zijn er nochtans heel wat medewerkers die niets anders willen doen”, reageert Van de Velde. “Met de Belgische federatie van contactcenters, Customer Contact, willen we het imago van de job opkrikken.”

Callexcell profileert zich als een werkgever met een hart voor zijn medewerkers. “We doen ons best om onze mensen in de watten te leggen”, zegt Van de Velde. “We zorgen voor gezonde tussendoortjes zoals soep en fruit en stimuleren onze mensen met de fiets naar het werk te komen.”

Om de juiste mensen aan te trekken, maakt Callexcell gebruik van alle mogelijke kanalen. Nogal wat medewerkers die via een interimkantoor aan de slag gaan, krijgen later een vast contract. “Interimkantoren zijn een belangrijk instroomkanaal”, bevestigt Karin Van de Velde. “Daarnaast krijgen we heel wat sollicitanten over de vloer die wel potentieel hebben, maar nog niet over alle vaardigheden beschikken. Vroeger lieten we die gaan. Zo ging veel talent verloren. Daarom zijn we vorig jaar gestart met onze Nacademy waar we hen begeleiden en verder opleiden. Na een traject van drie tot acht-tien maanden kunnen we ze inschakelen in de reguliere activiteiten.”

Buitenlandse expansie

Zowat twee jaar geleden zette Callexcell de eerste stapjes in het buitenland. Er kwam een kantoor net over de Nederlandse grens, in Maastricht, waar



75 medewerkers aan de slag zijn. “Buitenlandse expansie is geen doel op zich”, reageert Van de Velde. “Nespresso was al een tijdje klant bij ons in België. Het management was tevreden over onze samenwerking, want we kregen de vraag deel te nemen aan een Nederlandse aanbesteding die we ook wonnen. Nu we toch aanwezig zijn in Nederland, zullen we die markt verkennen. Op termijn willen we groeien naar 200 à 300 medewerkers.”

Vorig jaar kwam er nog een vestiging bij in eigen land. De opstart in Luik had twee redenen. “We hadden stilaan te weinig plaats in Stayen. En Lampiris, een van onze grootste klanten, was vragende partij om in Wallonië een kantoor te openen. 70 mensen hebben de overstap gemaakt. We zijn van plan nog mensen aan te werven.”

Organische groei

Er was de voorbije jaren een consolidatiegolf in de sector. Er schieten nog vijf grotere spelers over. Callexcell bleef opvallend aan de zijlijn staan. Dat was een bewuste keuze. Het management gelooft niet in het samenbrengen van twee bedrijfsculturen en koos daarom voor organische groei.

Onder meer door de opkomst van innovatieve technologie zijn er grote verschuivingen in de markt. “We mogen niet blind zijn voor de digitalisering. Maar ik geloof niet in de voorspellingen dat technologie de mensen in de contactcenters helemaal zal vervangen. We moeten de digitalisering omarmen, maar er zal altijd behoefte zijn aan empathie. Die kan alleen van een mens komen. Het profiel van onze medewerkers zal wel veranderen.” ☺

lager in de eindrangschikking. Er gelden minimumvoorwaarden. Het bedrijf moet minstens vijf jaar oud zijn. Op de loonlijst van 2018 moeten minimaal twintig werknemers gestaan hebben voor grote en middelgrote bedrijven. Voor kleine bedrijven volstaan tien werknemers. De omzet in 2014 bepaalt het onderscheid tussen

een groot, een middelgroot en een klein bedrijf. De grote haalden een omzet van meer dan 10 miljoen euro, de middelgrote bleven tussen 10 en 1 miljoen euro en de kleine haalden een omzet of brutomarge van minder dan 1 miljoen euro. De snelste 100 groeiers bij de grote bedrijven mogen zich Grote Gazellen noemen. De

snelste 75 bij de middelgrote bedrijven worden de Middelgrote Gazellen. De snelste 50 bij de kleine bedrijven zijn de Kleine Gazellen. De Gazelle die in haar categorie de lijst aanvoert, is niet altijd de winnaar. Er gelden bijkomende criteria. Zo moet een winnaar operationeel onafhankelijk zijn. Een dochter van een

buitenlandse onderneming komt niet in aanmerking. En een winnaar moet drie jaar wachten eer hij nog eens kan winnen.

In deze en de volgende edities van Trends publiceren we de rangschikking voor Brussel en de vijf Vlaamse provincies. We eindigen op 2 april, met de lijsten voor Vlaanderen.

GROTE GAZELLEN DE 50 HOOGST GERANGSCHIKTE*

| '20 | '19 | Bedrijf | Totaal | '20 | '19 | Bedrijf | Totaal |
|-----|-----|---|--------|-----|-----|--|--------|
| 1 | 1 | Punch Powertrain - ST.TRUIDEN <i>Ontwikkeling en productie van automatische transmissies</i> | 31 | 26 | 83 | Aperam Stainless Belgium - GENK <i>Staalproductie en koudwalsen</i> | 398 |
| 2 | 2 | Mobis Parts Europe - PAAL <i>Europees distributiecentrum voor onderdelen van Hyundai en Kia</i> | 101 | 27 | 55 | Move Intermodal - GENK <i>Logistiekedienstenverlener</i> | 401 |
| 3 | 5 | Callexcell - KERKOM-ST.TRUIDEN <i>Contactcenter</i> | 146 | 28 | 31 | Brouwerij Martens - BOCHOLT <i>Brouwerij</i> | 407 |
| 4 | 13 | BKM - HASSELT <i>Aanbieder van ICT-oplossingen</i> | 181 | 29 | 9 | Levenstond Seafood - RIEMST <i>Visverwerking</i> | 411 |
| 5 | 3 | Cegeka - HASSELT <i>Full service ICT-bedrijf</i> | 188 | 30 | X | Jabil Circuit Belgium - HASSELT <i>Producent van elektronische apparatuur</i> | 413 |
| 6 | 9 | ZF Wind Power Antwerpen - LOMMEL <i>Productie van tandwielkasten voor windturbines (Groep ZF Friedrichshafen)</i> | 208 | 31 | 46 | Vandersanden Steenfabrieken - BILZEN <i>Producent van bakstenen</i> | 423 |
| 7 | 8 | Globachem - ST.TRUIDEN <i>Gewasbescherming en zaadtechnologie</i> | 210 | 32 | 98 | Eurodesserts - BERINGEN <i>Productie van desserts onder private label (groep Incopack)</i> | 424 |
| 8 | 14 | H. Essers - GENK <i>Transportbedrijf</i> | 225 | 33 | 53 | A.J.K. - BOCHOLT <i>Productie en verhuur van containers en persen</i> | 431 |
| 9 | 6 | H. Essers Logistics Company - GENK <i>Logistiek bedrijf</i> | 229 | 34 | 24 | Yoko Cheese - GENK <i>Kaasverpakker (groep Friesland Campina)</i> | 436 |
| 10 | 15 | Bechtle direct - PELT <i>IT-leverancier</i> | 235 | 35 | 55 | Paesen Trucks Zolder - HEUSDEN-ZOLDER <i>Dealer van Volvo Trucks</i> | 448 |
| 11 | X | ALRO - KERKOM-ST.TRUIDEN <i>Lakken van onderdelen voor de auto- en vrachtwagenindustrie</i> | 241 | 36 | 65 | Beliès - TESSENDERLO <i>Producent van mediterrane specialiteiten (groep Pieterciel Delby's)</i> | 462 |
| 12 | 82 | Weerts Supply Chain - TEUVEN <i>Logistiekedienstenverlener</i> | 246 | 37 | 18 | Capra - HALEN <i>Verwerking van geitenmelk</i> | 468 |
| 13 | 6 | Containers Maes - TESSENDERLO <i>Containerdienstenbedrijf</i> | 270 | 38 | X | Garage Michel - TONGEREN <i>Concessiehouder Opel (Boden)</i> | 497 |
| 14 | 22 | Hans Anders België - HASSELT <i>Brillenwinkelketen</i> | 276 | 39 | 39 | IKEA Distribution Benelux - GENK <i>Distributiecentrum van de IKEA-groep</i> | 501 |
| 15 | 53 | D.A. Motors - GENK <i>Concessiehouder Mazda</i> | 281 | 40 | 19 | General Lease - TONGEREN <i>Leasingmaatschappij</i> | 514 |
| 16 | X | Cegeka Groep - HASSELT <i>Full service ICT-bedrijf</i> | 285 | 41 | X | Borealis Polymers - PAAL <i>Polypropyleen- en compoundingfabriek</i> | 535 |
| 17 | 51 | APK Infra - PELT <i>Infrastructuurwerken, wegenbouw en telecom (groep Kerkhofs)</i> | 305 | 42 | 16 | IPTE Factory Automation - GENK <i>Automatiseringsbedrijf</i> | 539 |
| 18 | 30 | Hoogmartens Wegenbouw - OUDSBERGEN <i>Wegenbouwfirm</i> | 319 | 42 | 29 | E-max Aluminium Profiel - DILSEN-STOKKEM <i>Productie van aluminiumprofielen (groep Vaessen)</i> | 539 |
| 19 | 12 | Tribù - BILZEN <i>Distributie van design tuinmeubilair</i> | 341 | 44 | X | Garage Rutten - HECHTEL <i>Concessiehouder Volvo</i> | 545 |
| 20 | 34 | Arcomet Service - PAAL <i>Verkoop en verhuur van kranen</i> | 352 | 45 | X | Keestrack - BILZEN <i>Producent van brekers en zeefmachines</i> | 546 |
| 21 | 25 | Loomans Plastics - LOMMEL <i>Plastic toepassingen voor voedings- en cosmetica-industrie</i> | 367 | 46 | 46 | Itzu Cleaning - GENK <i>Algemene en industriële schoonmaak</i> | 549 |
| 22 | 21 | H. Essers Transport Company - GENK <i>Transportbedrijf</i> | 373 | 46 | 69 | Edibo - LOMMEL <i>Aannemer van industriële gebouwen</i> | 549 |
| 23 | 32 | Rajapack Benelux - TONGEREN <i>Verkoop van verpakkingen en toebehoren</i> | 386 | 46 | 68 | Van Havermaet - HASSELT <i>Financieel, fiscaal, hr en juridisch advies voor particulieren en bedrijven</i> | 549 |
| 24 | 37 | F.F.P. - LOMMEL <i>Verwerken en verpakken van harde en halfharde kazen</i> | 389 | 49 | 44 | Enestia Belgium - HAMONT-ACHEL <i>Verwerking en verpakking van farmaproducten (groep UDG Healthcare)</i> | 568 |
| 25 | X | Delorge Hasselt - HASSELT <i>Concessiehouder Volkswagen en Audi</i> | 391 | 50 | X | La Lorraine Alken - ALKEN <i>Industriële bakkerij</i> | 572 |

AMBASSADEUR MIDDELGROTE BEDRIJVEN: **WCA-ALRO**

TRANSFORMATIE IN LAK

De toenemende vraag naar maatwerk gaf WCA-Alro vleugels. De specialist in de industriële coating van auto- en vrachtwagononderdelen kreeg vorig jaar een nieuwe aandeelhoudersstructuur. DIRK VAN THUYNE, FOTOGRAFIE FRANKY VERDICKT

De jongste jaren maakte WCA-Alro een prachtige turnaround. Het bedrijf dat zijn hoofdkwartier in Genk heeft, is gespecialiseerd in de oppervlaktebehandeling van metaal- en kunststofonderdelen voor de vrachtwagen- en de automobielenindustrie. In de nasleep van de wereldwijde economische crisis van 2008 stond WCA-Alro aan de rand van de afgrond, maar dankzij een strategische transformatie veerde het bedrijf weer op. “Aanvankelijk was het bedrijf een zogenoemde bulk-lakker. We lakten grote series in een beperkt aantal kleuren. Zowat vijf jaar geleden hebben we het geweer van schouder veranderd door ons te profileren als een stuklakker”, legt CEO Jan Craenen uit. “Daarnaast hebben we ons aanbod uitgebreid met onder meer montage en just-in-timeleveringen.”

Extra potentieel

De strategische transformatie vergde heel wat investeringen. “We hebben de lakinstallatie moeten aanpassen om op een flexibele en rendabele manier de vele kleurenwissels te kunnen doorvoeren. Er kwam een nieuwe band die de gelakte delen automatisch van de laklijn naar de assemblageplaatsen voert en we hebben geïnvesteerd in de digitalisering”, somt Jan Craenen op. “Cruciaal voor het welslagen van die transformatie waren onze medewerkers. Zij hebben heel wat specifieke opleidingen gevolgd.”

Dankzij een vernieuwde infrastructuur en een verruimd aanbod slaagde WCA-Alro erin enkele langlopende projecten binnenhalen. “Zo lakken we de kunststof onderdelen voor de bumpers van de Audi e-tron en de aan-



JAN CRAENEN EN JAN RAMAEKERS
“De instap van Gimv is belangrijk voor het voortbestaan van het bedrijf.”

“We lakken onderdelen van de Audi e-tron en de Mercedes G-klasse AMG”

bouwaandelen voor de Mercedes G-klasse AMG”, vertelt CFO Jan Ramaekers. Het management ziet veel extra potentieel in de opkomst van de elektrische auto’s, die vaak meer lakwerk nodig hebben.

Gimv neemt over

Chemisch ingenieur Luc Thijs ging in 1976 van start met Alro. Door de jaren heen groeide het kleine coatingbedrijf uit tot een gediversifieerde groep met vestigingen in België, Nederland en Slowakije. In 2012 kwamen en-

kele leden van het managementteam aan boord als mede-aandeelhouders.

Bij gebrek aan opvolgers besliste de oprichter vorig jaar zijn meerderheidsparticipatie te verkopen aan de investeringsmaatschappij Gimv. De operationele leiding bleef in handen van het management. “Met de instap van Gimv hebben we een stabiele, lokale partner gevonden met een uitgebreide kennis in de auto-industrie. We zijn hier echt blij mee, want het is een belangrijke operatie voor het voortbestaan van het bedrijf”, zegt Jan Craenen. ©

MIDDELGROTE GAZELLEN DE 25 HOOGST GERANGSCHIKTE*

| '20 | '19 | Bedrijf | Totaal | '20 | '19 | Bedrijf | Totaal |
|-----|-----|--|--------|-----|-----|---|--------|
| 1 | X | Machiels Building Solutions - HASSELT <i>Houtskeletbouw en projecten (J.M. Recycling)</i> | 49 | 14 | 14 | Hubo Zonhoven - ZONHOVEN <i>Doe-het-zelfzaak</i> | 177 |
| 2 | X | WCA-Alro - GENK <i>Lakkerij (Alro)</i> | 62 | 15 | 11 | Prato - HASSELT <i>Ontwikkeling en implementatie van hr-software</i> | 182 |
| 3 | 9 | Transport A. Jacobs - GENK <i>Autocar- en transportbedrijf</i> | 67 | 16 | 12 | Hegge Toelevering - HAMONT <i>Metaalschrijnwerkerij en toeleveringsbedrijf</i> | 196 |
| 4 | X | Crème de la Crème Belgium - HASSELT <i>Fabricatie van ijsproducten</i> | 69 | 17 | 37 | Rima International - LOMMEL <i>Transport en logistieke dienstverlening</i> | 198 |
| 5 | X | Demtec Services - HASSELT <i>Onderhoud van elektrische installaties, HVAC en sanitair (Democo)</i> | 83 | 18 | 29 | Roba Metal Processing - GENK <i>Metaalverwerkend bedrijf</i> | 201 |
| 6 | X | Janssen Bouwwerken - OUDSBERGEN <i>Bouwbedrijf</i> | 92 | 19 | X | Peeters en Zonen - BREE <i>Centrale verwarming</i> | 203 |
| 7 | 4 | Alders Bulk Logistics - PELT <i>Logistiek bedrijf</i> | 94 | 20 | 34 | Vario Food Group - LOMMEL <i>Logistieke diensten voor de voedingssector</i> | 215 |
| 8 | X | Depot 30 - DILSEN-STOKKEM <i>Horecaleverancier en drankencentrale</i> | 110 | 21 | 8 | Staf Cars - LOMMEL <i>Autocarbedrijf</i> | 216 |
| 9 | 3 | Michael Kors Belgium - MAASMECHELEN <i>Distributie van modeartikelen</i> | 119 | 22 | X | Poels - HALEN <i>Afwerking van gebouwen</i> | 217 |
| 10 | 7 | Eurofins Digital Testing - HASSELT <i>Certificatie, staffing, testdiensten en training audiovisuele en IT-sector</i> | 127 | 22 | 23 | ACE - LUMMEN <i>Advies- en ingenieursbedrijf</i> | 217 |
| 11 | 25 | Vector Packaging Europe - HASSELT <i>Productie van krimpfolie voor verpakking van vleeswaren</i> | 139 | 24 | 20 | Amano Europe - GENK <i>Assemblage van parkeerautomaten en prikklokken</i> | 222 |
| 12 | 16 | Altaan-Beton - DILSEN <i>Productie van prefab betonelementen</i> | 153 | 24 | X | Yamauchi Corporation - HASSELT <i>Kunststofcomponenten voor automobiel- en batterijsector</i> | 222 |
| 13 | 5 | A.V.L. Woningbouw - BERINGEN <i>Woningbouw op maat</i> | 159 | | | | |

* De volledige rangschikking van de grote, de middelgrote en de kleine Gazellen vindt u op www.trends.be/gazellen.

KLEINE GAZELLEN DE 25 HOOGST GERANGSCHIKTE*

| '20 | '19 | Bedrijf | Totaal | '20 | '19 | Bedrijf | Totaal |
|-----|-----|--|--------|-----|-----|---|--------|
| 1 | X | Newcom Services - BEVERST <i>Online-apotheek Viata</i> | 120 | 14 | 12 | Dan-Dap - LOMMEL <i>Restaurant-brasserie ('t Onderwerp)</i> | 332 |
| 2 | 14 | Schapmans-Camps - TESSENDERLO <i>Transportbedrijf</i> | 219 | 15 | X | VDM Racing - PELT <i>Metaalverwerkingsbedrijf</i> | 342 |
| 3 | 10 | Biesmans-DPE - BILZEN <i>Graaf- en afbraakwerken</i> | 226 | 16 | X | RSScan International - PAAL <i>Biomechanische apparatuur en diensten</i> | 352 |
| 4 | 43 | Dilissen Logistics - PELT <i>Transportbedrijf</i> | 241 | 17 | X | CB & S - LANKLAAR <i>Bouwbedrijf</i> | 355 |
| 5 | X | Youston - GENK <i>Archivering, digitalisering en documentenverwerking</i> | 248 | 18 | X | Ciratec - HOESELT <i>Automatisering van productieprocessen</i> | 357 |
| 5 | X | Dubbel 8 Schoonmaak - HASSELT <i>Schoonmaakbedrijf</i> | 248 | 19 | 4 | Traflux - HOUTHAIEN-HELCHT. <i>Afvalinzameling via ondergrondse containers</i> | 378 |
| 7 | 9 | Luminex LCE - GENK <i>Aansturen van licht, geluid en video op evenementen</i> | 251 | 20 | 42 | Royal Crown - GENK <i>Aankoopgroepering in de keukensector</i> | 394 |
| 8 | X | Cynex Tax & Accounting - HASSELT <i>Boekhouding en fiscaliteit</i> | 253 | 21 | X | Thebo Asfaltwerken Boonen - LOMMEL <i>Dak- en industriële werken</i> | 402 |
| 9 | X | CGers - HEUSDEN-ZOLDER <i>Ontwerp, productie, installatie en testen van machines</i> | 257 | 22 | 13 | Syntegro - BEVERLO <i>Oplossingen voor toegangscontrole en tijdsregistratie</i> | 409 |
| 10 | 7 | Xplicit Communicatie - HASSELT <i>Communicatiebureau</i> | 267 | 23 | X | Mabu - NEEROETEREN <i>Bouwbedrijf</i> | 410 |
| 11 | X | E & H Projects - GENK <i>Aannemer en installateur</i> | 276 | 24 | X | AppSys ICT Group - HOUTHAIEN-HELCHT. <i>IT-bedrijf</i> | 415 |
| 12 | X | Unicorn - LUMMEN <i>Consultancybedrijf</i> | 289 | 25 | X | @Trium - HEUSDEN-ZOLDER <i>Adviesbureau</i> | 427 |
| 13 | 11 | Quality Facility Support - GENK <i>Reinigen van industriële gebouwen</i> | 310 | | | | |

* De volledige rangschikking van de grote, de middelgrote en de kleine Gazellen vindt u op www.trends.be/gazellen.

AMBASSADEUR KLEINE BEDRIJVEN: **NEWCOM SERVICES**

ONLINE-APOTHEEK MET ADVIES

Terwijl de meeste online-apotheken het op de prijs spelen, kiest Viata voor service en persoonlijk advies. Met de instap van Alcopa is het bedrijf klaar voor de internationale expansie. DIRK VAN THUYNE, FOTOGRAFIE THOMAS DE BOEVER

Hoewel de eerste online-apotheken al zo'n vijf jaar eerder waren begonnen, gingen de Limburgse ingenieurs Benoit Van Huffel en Gianni De Gaspari in 2014 toch nog van start met Viata. "We zijn vrij laat in de markt gestapt, maar we zagen toch nog heel wat potentieel. De concurrenten speelden het vooral op de prijs, wij kozen voor een andere strategie gebaseerd op service en persoonlijk advies", legt Gianni De Gaspari uit. Newcom Services is de vennootschap boven Viata en de digitale afdeling van de apotheek van Kristien Vanmeer.

10.000 klantencontacten

Steeds meer consumenten omarmen technologie, wat leidt tot een steile opgang van e-commerce. "De globale farmaceutische sector groeit niet zo snel, maar er is wel een duidelijke verschuiving van de klassieke naar de online-apotheek aan de gang", zegt Gianni De Gaspari. "Wij streven ernaar onze klanten dezelfde ervaring te geven als bij de

"We zetten zwaar in op een professionele adviesverlening door apothekers en apothekassistinten"

traditionele apotheek, inclusief farmaceutische zorg. We zetten zwaar in op een professionele adviesverlening over gezondheid en producten door apothekers en apothekassistinten. Als dat nodig is, verwijzen we de klanten door. Per maand hebben we al 10.000 contactmomenten per telefoon, e-mail en chat."

De strikte wetgeving in België betekent een rem op de groei van online-apotheken in ons land. "Het is ver-



**GIANNI DE GASPARI EN
BENOIT VAN HUFFEL**
"Er is een verschuiving
van de klassieke naar de
online-apotheek aan de gang."

boden geneesmiddelen waarvoor een doktersvoorschrift nodig is, online te verkopen", legt Benoit Van Huffel uit. "In Duitsland en de Scandinavische landen is dat wel mogelijk. Technisch

is er geen enkel probleem, maar jammer genoeg heeft de wetgever voorlopig geen oren naar de wensen van de klanten."

Exit Thibaut Courtois

Kort geleden heeft Viata de stap naar het buitenland gezet. "Vanuit ons magazijn in Bilzen bedienen we al klanten in Nederland, Frankrijk, Duitsland en Spanje. Het is de bedoeling op termijn logistieke hubs in die landen op te zet-

ten", verklaart Gianni De Gaspari.

Om die internationale expansie kracht bij te zetten, haalde Newcom Services vorig jaar 3,8 miljoen euro extra middelen op. Die operatie ging gepaard met een wissel in het aandeelhouderschap. De doelman van de Rode Duivels, Thibaut Courtois, kreeg als stille vennoot een exit. In zijn plaats kwam de holding Alcopa van de familie Moorkens, die vooral bekend is als invoerder van de automerken Hyundai en Suzuki. "Met de steun van Alcopa werken we aan de professionalisering van onze organisatie. De voorbije maanden hebben we vijf mensen aangeworven, onder wie een financieel directeur en een marketingmanager", zegt Benoit Van Huffel. Aan ambitie geen gebrek, want tegen 2024 mikt het bedrijf op een omzet van 60 miljoen euro. ©