



# “Klantvriendelijkheid als onderscheidende factor”

De Belgische beveiligingssector werd tot voor kort gedomineerd door buitenlandse spelers, maar daar komt nu verandering in. Meer uitleg door Samuel De Giovanni, CEO van Protection UNIT. **Tekst:** Joris Hendrickx



**Samuel De Giovanni**  
CEO Protection UNIT

## Doorgroei via overnames

“In 2016 bereikten we een kritisch punt in onze groei. Meerdere kandidaten waren op dat moment geïnteresseerd om het bedrijf over te kopen. Ik beslist echter om het zelf in handen te houden en verder uit te bouwen tot een sterke Belgische groep. Hiervoor stelde ik een vijfjarig businessplan dat vanaf 2017 werd geïmplementeerd. De grote uitgangspunten daarvan waren de consolidatie die we in onze sector hadden vastgesteld en de steeds strenger wordende regelgeving.

**“ We zijn de enige beveiligingsgroep van deze omvang die 100% in Belgische handen is.**

Hierdoor werden de kleinere spelers uit de markt gedruwd en transformeerde de sector. Het nieuwe businessplan hield in dat we op zoek gingen naar overname opportuniteiten. In 2017 kochten we alvast twee Vlaamse bedrijven over: Topguard en Sure Security. Begin 2019 namen we ook de activiteiten van SGO over. Zo kregen we meteen een stevige voet aan de grond in Vlaanderen. Onze grootste groeistap was echter de recente fusie met Fact GROUP. Deze onderneming was dubbel zo groot als Protection UNIT en al twintig jaar een belangrijke speler in de sector. Na

heel wat gesprekken met CEO Yves Bastin bleken onze visies over onder andere de beveiliging van de toekomst en de rol van technologie overeen te stemmen. Ook onze waarden kwamen overeen, bijvoorbeeld in hoe we niet enkel onze klanten, maar ook onze medewerkers persoonlijk behandelen. Ik zag dus de opportuniteit om een voorstel te doen aan Yves. Die ging akkoord en zal als COO deel blijven uitmaken van de groep.”

## Enige Belgische topspeler

“Op die manier zijn we nu de enige beveiligingsgroep van deze omvang die 100% in Belgische handen is. We moeten in niets onderdoen voor onze buitenlandse concurrenten die in België actief zijn. En daar was nood aan, want België is een van de weinige landen waar de marktleider in de beveiligingssector geen binnenlands bedrijf is. We zijn een sterke en stabiele Belgische speler met kantoren in Antwerpen, Brussel en Luik die meespeelt aan de top van de sector. Ons doel is om verder te groeien en onze positie te verstevigen, maar tegelijk vooral ook de meest kwalitatieve speler te worden. We hebben in Vlaanderen intussen al heel wat referenties opgebouwd. Zo werken we onder andere voor Ghelamco, H.Essers, RAFC Antwerp, Pukelpop, Graspop, Circuit Zolder, enz. In 2020 willen we ons marktaandeel in Vlaanderen nog verder uitbreiden. Maar we zullen ook volop inzetten op rekrutering in Vlaanderen. Nederlandstalige agenten zijn welkom om bij ons te solliciteren.”

## Beveiligingsfirma met een menselijk gezicht

“Onze menselijke aanpak waarbij we dicht bij de klant én de agent staan zal daarbij cruciaal blijven. We investeren sterk in de competenties van onze medewerkers en zorgen dat we voor hen een attractieve werkgever zijn. We zullen in Vlaanderen zelfs een apart opleidingscentrum openen. Ook luisteren we aandachtig naar de wensen van onze klanten om oplossingen op maat te bieden. Flexibiliteit blijft eveneens een onderscheidende factor. We kunnen snel handelen, reageren en aanpassen, maar werken ook preventief. Ook de klantvriendelijkheid, één van de basiswaarden van bij de start in 2009, blijft cruciaal. Onze medewerkers begroeten mensen met een glimlach, zijn polyvalent inzetbaar en zijn in alle omstandigheden mooi gekleed om een zo goed mogelijke indruk te maken op de mensen. Tegelijk is de kleding op technisch vlak natuurlijk ook afgestemd om iedere medewerker zijn job in optimale omstandigheden te kunnen laten uitoefenen.”

## Voortrekkende technologie

“De integratie van technologie is eveneens belangrijk om het werk van onze medewerkers te faciliteren. Zo werken we met een mobiele applicatie om o.a. toegang te geven tot procedures, rapporten op te stellen,... Dit verhoogt niet enkel de veiligheid maar ook onze efficiëntie en effectiviteit. Wat betreft beveiligingsdrones zijn we de absolute leider in België. We gebruiken deze al meer dan een jaar en waren daarmee de eersten. Intussen bieden we meerdere oplossingen aan binnen dit domein.” ■

“ Vroeger was ik restaurantuitbater, maar door mijn passie voor beveiliging besliste ik eind 2008 om mijn eigen beveiligingsfirma op te richten: Protection UNIT.

Mijn horeca-ervaring liet me toe om het bedrijf van bij het begin te onderscheiden op het vlak van klantvriendelijkheid en het centraal stellen van de klant. Dat waren waarden die op dat moment immers nog niet erg gekend waren in de beveiligingssector. Vooral in de evenementensector wisten we op die manier al snel heel wat klanten te overtuigen. Zo doen we al sinds 2009 de beveiliging van de Grote Prijs Formule 1 in Spa-Francorchamps. Maar ook Standard de Liège was één onze eerste klanten. Dankzij hen werd onze beveiligingsfirma op korte tijd een gevestigde naam in de sector. Maar ook wat betreft de statische en mobiele bewaking groeide het aantal referenties door de jaren heen.”

IN SAMENWERKING MET



protectionunit.com