

Sociale fraude

Strijd tegen sociale fraude efficiënter

SEPTEMBER 2010

Afgiftekantoor Brussel X - P401140
www.sdz.be

Tips

Verwerving van een
gezinswoning als bedrijfsleider

Financiering

De banken kunnen
beter doen!

Vraag-antwoord

Wat te doen na diefstal van
waardevolle voorwerpen?



***Kwaliteit en service,
dat verzekeren wij.***

U bent bedrijfsleider en u verwacht van uw leveranciers hetzelfde vakmanschap als het uwe, kies Federale Verzekering.

Al vele jaren beschermt Federale Verzekering duizenden bedrijven tegen de risico's van hun professionele activiteiten. Ons exclusief netwerk van adviseurs en kantoorhouders, verspreid over heel het land, staat u bij met raad en daad. Aangezien wij geen externe aandeelhouders hebben, kunnen wij bovendien onze volledige aandacht richten op wat voor u belangrijk is: kwaliteitsproducten en een persoonlijke service aan de voordeligste voorwaarden. Daarenboven delen wij onze winst met onze klanten!

Meer info:

www.federale.be

Voor de adviseur of
kantoorhouder uit uw streek:

0800-14.200

FEDERALE
Verzekering

*De verzekeraar die alles met u deelt,
zelfs zijn winst*

EDITO

Het pensioen van zelfstandigen blijft te laag!



BENOÎT ROUSSEAU
Hoofdredacteur

Op 1 augustus wordt het minimumpensioen van zelfstandigen verhoogd met 25 EUR voor een alleenstaande en 20 EUR voor een gezin. Dankzij deze nieuwe verhoging wordt het bedrag van het minimumpensioen opgetrokken tot 945 EUR voor een alleenstaande en tot 1.233 EUR voor een gezin.

In 2003 waren deze bedragen vastgesteld op 617 EUR voor een alleenstaande en op 823 EUR voor gezinnen. Het gaat dus om maandelijkse verhogingen van meer dan 300 EUR voor een alleenstaande en van meer dan 400 EUR voor gezinnen op 7 jaar tijd!

Hoewel deze evolutie positief is, wijst het SDZ erop dat er nog veel zal moeten gebeuren vooraleer de zelfstandigen een degelijke pensioenuitkering zullen ontvangen.

Volgens het Federaal Planbureau, bedraagt het gemiddelde rustpensioen voor gepensioneerden in 2009:

- 2.400 EUR (mannen) et 2.000 EUR (vrouwen), na een loopbaan als statutair ambtenaar;
- 1.100 EUR (mannen) et 600 EUR (vrouwen), na een loopbaan in de werknemersregeling;
- 800 EUR (mannen) et 300 EUR (vrouwen), na een loopbaan als zelfstandige.

Tegenwoordig liggen de gemiddelde minima na een volledige loopbaan in de zelfstandigenregeling net boven de wettelijke armoededrempel (de bijstandsuitkering IGO van 898,35 EUR per maand), maar halen zij de (geschatte) relatieve drempel van 970 EUR per maand niet...

Er zal nog veel weg moeten afgelegd worden vooraleer de gepensioneerden met een zelfstandige loopbaan enkel met hun pensioenuitkering menswaardig zullen kunnen leven.



Tijdschrift gratis toegestuurd aan alle leden van het SDZ en handelsverenigingen

Verantwoordelijke uitgever : Daniel Cauwel, Albertlaan 1er 183,1332 Genvral, Tel.: 02/652.26.92, Fax : 02/652.37.26, website : www.sdz.be, E-mail : info@sdz.be | Hoofdredacteur : Benoît Rousseau, redaction@sdz.be | Redacteurs : Marie-Madeleine Jaumotte, Ode Rooman, Pierre van Schendel | Juridisch Directeur : Benoît Rousseau | Layout : Chloé Steinier, studio@sdz.be | Communicatie : Laurent Cauwel, laurent.cauwel@sdz.be | College S.D.Z.Voorzitter : Daniel Cauwel, Ondervoorzitter : Danielle De Boeck, Secretaris Generaal : Arnaud Katz | Publiciteit : Sally-Anne Watkins, 0475/43.08.67, sa.watkins@scarlet.be | Foto : iStockphoto | Drukkerij : Nevada-Nimifi s.a. | Secretariaat : Jocelyne Braem, Anne Souffriau | Lidmaatschap - Abonnement : lidmaatschap@sdz.be

Wij streven ernaar de meest betrouwbare informatie mee te delen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve informatie.

Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers.

04. Actualiteit

06. Actualiteit

08. Actualiteit

09. Handel: Online verkoop in België stijgt met 17%!

10. Actualiteit

11

DOSSIER

Strijd tegen sociale fraude efficiënter



14. Actualiteit

15. Beheer: 1 op 3 vergaderingen nutteloos

16. Tips: Verwerving van een gezinswoning als bedrijfsleider

17. Tips: 10 trends die ook succesvolle bedrijven bedreigen

19. Voordeel: Banden, onderhoud en herstellingen van wagen : extra kortingen voor SDZ-leden!

20. Human resources: Hulp voor zwaargewonden bij arbeidsongevallen : een persoonlijke en menselijke begeleiding

23. Financiering: De banken kunnen beter doen!

24. Actualiteit



Handel: Garantie: wat voorziet de wet?

25

27. Vraag-antwoord: "Wat te doen na diefstal van waardevolle voorwerpen?"

28. Vraag-antwoord: "Hoe geregistreerde aannemer worden?"

29. Verkoop: Nieuwe regeling voor openbare verkopen voorziet premie voor koper

30. TIC: VoIP: ook iets voor mij?

België

Economische analyse en vooruitzichten van de OESO

De OESO maakte op 26 mei 2010 zijn economische analyse en voorspellingen bekend. Daaruit blijkt duidelijk dat ons land de crisis goed doorstaan heeft. De vooruitzichten voor de nabije toekomst en zeker voor 2011 zijn beter dan een jaar geleden werd gedacht.

De OESO verwacht voor ons land voor 2010 een groei van 1,4% (Eurozone: 1,2%) en voor 2011 zelfs van 1,9% (Eurozone: 1,8%). Dat is 0,2% hoger dan

de jongste prognoses van het Planbureau voor 2011. Volgens de OESO is de werkloosheid in België tussen 2008 en 2009 gestegen van 7% naar 7,9%. In 2011 zou de werkloosheidsgraad nog slechts lichtjes toenemen tot 8,3% en daarna afnemen. De versterking van het systeem van tijdelijke werkloosheid voor arbeiders en de tijdelijke uitbreiding ervan naar bedienenden heeft volgens de OESO meer jobs gered in

België dan in andere landen: 60.000 mensen in ons land werden op die manier gespaard van ontslag.



Sociaal statuut

RSVZ publiceert jaarverslag 2009

Het RSVZ (Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen) heeft zijn jaarverslag 2009 gepubliceerd. In 2009 bedroeg het aantal aangesloten zelfstandigen 934.642, een stijging met 1,16% tegenover 2008. Vooral het aantal zelfstandigen in bijberoep is toegenomen (3,11% meer dan in 2008).

Enkele andere vaststellingen:

- De vrije beroepen en de dienstensector blijven verder aangroeien. De primaire sector, de handel en de nijverheid kennen een terugval.
- Er is een toename van de nettoberoepsinkomsten.
- Er is een constante stijging van het aantal gepensioneerden dat als zelfstandige blijft werken.
- Het aantal pensioentrekkers neemt toe.
- Het aantal rechthebbende gezinnen op gezinsbijslag stijgt.
- Het aantal vennootschappen is opnieuw in stijgende lijn.

Door de economische crisis was er een minder vlotte inning van de bijdragen. Toch is het economisch resultaat voor 2009 positief. Het globaal financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen eindigt met een boni van 84.789 duizend euro.

St'art

Stimulering van creatieve ondernemingen



Het investeringsfonds St'art is een uniek financieel instrument voor Brussel en Wallonië dat tot doel heeft de creatieve economie te ondersteunen.

Vandaag de dag vertegenwoordigt de creatieve economie 5,8 miljoen banen, 1,4 miljoen ondernemingen en bijna 3% van het BBP in Europa. Verschillende studies tonen aan dat de creatieve economie in volle ontwikkeling is en banen creëert. In 2030 zal de creatieve sector meer werkgelegenheid hebben gecreëerd dan de financiële sector. Ondanks de wereldcrisis groeit de culturele en creatieve sector sneller dan de rest van de economie.

En toch hebben de bedrijven in die sector nog altijd problemen om de zo onmisbare financiering voor hun ontwikkeling te vinden.

De overheid wil talent aanmoedigen en cultuur steunen, maar ook de ondernemingszin en de economische ontwikkeling. Het St'art fonds heeft 10 miljoen euro ter beschikking voor creatieve kmo's, ongeacht hun sector, die zich in Brussel en Wallonië vestigen. De sectoren kunnen gaan van muziek naar radio tot podiumkunsten, mode, architectuur of design.

Het fonds kan op verschillende manieren tussenbeide komen in functie van de behoeften van de onderneming en de aard van de investeringen. St'art kan tussenbeide komen op twee manieren: ofwel door een participatie te nemen, ofwel door achtergestelde leningen te verstrekken. Ook de combinatie van beide is mogelijk. De tussenkomst is complementair aan die van andere privé en openbare organisaties. Het minimale interventiebedrag van St'art is 50.000 EUR, met een maximum van 50% in de totale financieringsbehoefte. Het project wordt vanzelfsprekend voor analyse voorgelegd en moet een leefbaar en rendabel investeringsprogramma kunnen voorleggen (zonder dat die rendabiliteit hoofdzakelijk uit subsidies voortvloeit). Het project moet ook banen creëren.

Enkele andere criteria moeten ook beantwoord worden, net zoals de culturele en creatieve waarde van het project en de kwalificaties en de expertise van de aanvragers.

Meer info op www.start-invest.be.



Uitnodiging

U start een onderneming? Proficiat!

Start Your Business, het portaal voor startende ondernemers, een initiatief van ING, Belgacom, Electrabel en Systemat, organiseert Startersworkshops.



Start uw zaak met advies van experts !

Op één en dezelfde avond...

Waardevolle contacten opdoen!

Profiteren van de ervaring en het advies van de aanwezige experts!

Kortom, word een succesvol ondernemer!

De stichtende partners van Startyourbusiness ING, Belgacom, Electrabel en Systemat, samen met tal van andere organisaties, geven u de gelegenheid al uw vragen te stellen en verstrekken raad en advies tijdens de speedcoaching.

De deelname is gratis, maar de plaatsen zijn beperkt, dus inschrijven is noodzakelijk. Aan het eind van de workshop ontvangt u het boek **"Praktijk van het beheer van kleine ondernemingen"**!

PROGRAMMA

- 18.00u. – 18.30u. Ontvangst
- 18.30u. – 19.15u. Workshop
- 19.15u. – 19.30u. Voorstelling van de aanwezige organisaties
- 19.30u. – 21.30u. Speed coaching met sandwichbuffet

DATUM	PLAATS
Donderdag 23 september 2010	Gent ING, Kouter 173
Donderdag 7 oktober 2010	Antwerpen ING, Lange gasthuisstraat 22

Twijfel niet en schrijf nu in op
www.ing.be/startyourbusiness



Rijksdienst voor Pensioenen

Jaarlijkse statistieken

Onlangs stelde de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) zijn jaarlijkse statistieken voor. Deze zesendertigste uitgave stelt de toestand op 1 januari 2009 voor.

Er wordt een hoofdstuk gewijd aan de pensioenbonus, een maatregel in het kader van het generatiepact. De maatregel spoort werknemers aan om ook na hun 62e of na een loopbaan van 44 jaar te blijven werken.

Deze uitgave werd opgedeeld in 3 delen:

- de Belgische wettelijke pensioenen, in de regeling van de werknemers en die van zelfstandigen;
- de andere uitkeringen die door de RVP uitbetaald worden, zoals IGO (Inkomensgarantie voor ouderen); GI (Gewaarborgd inkomen voor bejaarden) of tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- alle pensioenen en uitkeringen die worden uitbetaald door de RVP aan alle uitkeringsgerechtigden van de RVP. Deze kunnen eventueel gecumuleerd met voordelen die de PDOS (Pensioendienst voor de Overheidssector) toekent.

Lees meer informatie over de jaarlijkse statistieken van de RVP op hun website.



Laattijdige betalingen van de bedrijfsvoorheffing

Voortaan strenger bestraft

De administratie heeft vastgesteld dat bepaalde schuldenaars van bedrijfsvoorheffing de wettelijke betalingstermijn niet respecteren en de inkohiering van deze voorheffing afwachten, alvorens het door hen verschuldigde te voldoen. Er wordt aan herinnerd dat de bedrijfsvoorheffing in principe betaalbaar is binnen de 15 dagen na het verstrijken van de maand waarin de inkomsten werden betaald of toegekend. De administratie heeft daarom beslist om de overtredingen op deze wettelijke bepaling te sanctioneren. Overeenkomstig het artikel 445 van het Wetboek, is een administratieve geldboete gelijk aan 10% van de niet-betaalde som van de bedrijfsvoorheffing met een minimum van 50 EUR en een maximum



van 1.250 EUR van toepassing, per periode van bedrijfsvoorheffing, voor iedere overtreding bij gebrek aan betaling van de bedrijfsvoorheffing, met een uitzondering voor de eerste overtreding. Er wordt met aandrang gevraagd om nauwgezet

de gestructureerde mededeling, die u meteen ter beschikking wordt gesteld door de toepassing «Finprof» ingeval van één enkele aangifte of die vermeld wordt in het bestand «Finprof» ingeval van meerdere aangiften, over te nemen. Voor de volledigheid wordt nog eens vermeld dat onafhankelijk van de toepassing van de administratieve boete ingeval van wanbetaling binnen de voorziene termijn, voor de duur van het verwijl nalatigheidsinteressen verschuldigd zijn.

“Wegwijs in ... studentenarbeid”

Brochure aangepast

Naar jaarlijkse gewoonte paste de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO) zijn brochure «Wegwijs in... de studentenarbeid» aan. Studentenarbeid kan je niet alleen in de zomervakantie verrichten. Vele studenten werken ook regelmatig gedurende het schooljaar. Voor je de handen uit de mouwen steekt, sta je best nog even stil bij de inhoud van deze brochure. Het is belangrijk dat je goed op de hoogte bent van een aantal reglementen en wetten. Het is leuk om je eigen boterham te verdienen, maar denk er ook aan om je

rechten en plichten te kennen, te weten wat je moet doen bij een arbeidsongeval, wanneer je ziek bent of in geval van problemen met je werkgever. Studentenarbeid doen heeft ook een weerslag op de sociale zekerheid, maar daarom verlies je nog niet direct je kinderbijslag. Je vindt al deze essentiële informatie in een bundel nuttige adressen terug in de brochure.

Download of bestel editie 2010 van de brochure «Wegwijs in ... studentenarbeid» op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Toeristische overnachtingen in België

Statistieken per gemeente



De FOD Economie publiceert zopas de statistieken 2009 van

de toeristische aankomsten en overnachtingen in België.

Die statistieken tonen, gemeente per gemeente, hoeveel toeristen er langs

geweest zijn en geven ook de evolutie ten opzichte van de voorbije jaren.

In vergelijking met 2008 is het aantal aankomsten en overnachtingen gedaald, zowel in Vlaanderen, Wallonië als Brussel. De cijfers liggen wel nog altijd hoger dan in 2007.

De statistieken voor 2009 maar ook voor 2008 en 2007 kunnen gedownload worden op de website van de FOD Economie.

Creditnota's

Wat moet er vermeld worden?

Net zoals bij de factuur moeten dezelfde vermeldingen gedrukt zijn op de creditnota, zoals het nummer van de creditnota, de schuldeiser en de schuldenaar, de datum, het btw-of ondernemingsnummer. Daarenboven moet er duidelijk verwezen worden naar de oorspronkelijke factuur. Tevens dient ze opgemaakt te worden in twee exemplaren.

Dubbel resultaat voor een appel en een ei.
Minder papier dankzij EBP



Speciale aanbieding SDZ

~~129€~~ **99€** ex. BTW

De referentie inzake:

✓ Kwaliteit/prijs

✓ Ergonomie

✓ Gebruiksvriendelijkheid

✓ Betrouwbaarheid

^ Betrouwbaarheid

**100% efficiëntie met deze
gebruiksvriendelijke software**

Offerten / Facturen / Creditnota's
Herinneringsbrieven / Overdracht naar boekhouding
Beheeroverzicht

Ontdek GRATIS
dit eenvoudig en doeltreffend pakket

Download uw
FULL DEMO 40 dagen
www.ebp.com



Kerselarenlaan 15
1030 Brussel
Tel: 02 737 95 90
Fax: 02 737 95 91
Mail: info.be@ebp.com

Uw uitbating wordt overgenomen in Brussel

Aangifte bij de overheid

Denkt u eraan uw uitbating over te dragen? Uw overnemer mag de activiteit voortzetten met de bestaande milieuvergunning tot deze vervalt.

Al wie zijn of haar uitbating overlaat, moet de overheid die de milieuvergunning heeft uitgereikt (Leefmilieu Brussel of de gemeente) daarvan op de hoogte brengen aan de hand van een formulier van notificatie.

Wat staat er in een notificatie van wijziging houder van milieuvergunning? De volledige gegevens van de houder van de milieuvergunning (overlater), die van de nieuwe houder (overnemer) en de instemming van beide partijen met de overdracht van de vergunning en de verplichtingen die eruit voortvloeien.

Waarom is deze notificatie nodig? Omdat de ordonnantie u ertoe verplicht, maar ook om u te ontlasten van de verantwoordelijkheid voor de inachtneming van de milieuvergunning voor een uitbating die niet meer van u is. Als de vergunning betrekking heeft tot een risicoactiviteit, is het gevolg nog verstrekkender: de overlater blijft verantwoordelijk voor de verplichtingen die op hem vallen ingevolge de ordonnantie bodembeheer (bijv. eventuele sanering van een later ontstane vervuiling).

Het nieuwe formulier voor notificatie van wijziging houder van milieuvergunning houdt rekening met het aspect « bodembeheer »:

- de overlater moet, ingeval van een risicoactiviteit, een bodemattest leveren aan de overnemer,
- het notificatieformulier, ondertekend door beide partijen, vermeldt dat het bodemattest is doorgestuurd aan de overnemer enerzijds, en dat de overlater geen kennis heeft van een tussentijdse wijziging van de staat van de bodem tussen enerzijds het moment van de aflevering van het bodemattest en het moment van de ondertekening van de verklaring van wijziging van titularis anderzijds.

Bron: BAO

Dakontmossers en asfaltleggers aan huis

Opgepast!



Een werkmans belt bij u aan en stelt u voor uw dak te ontmossen of uw inrit te asfalteren ... Door zijn agressieve houding voelt u zich verplicht hierop in te gaan. Nochtans pleegt deze persoon inbreuk op verschillende economische wetgevingen. Alleen al voor de provincies Namen en Waals-Brabant werden er enkele tientallen klachten ingediend bij de FOD Economie. Maar ook al is het fenomeen geconcentreerd in deze regio's, dat wil daarom niet zeggen dat het kleinschalig is. Voorzichtig-

heid is dus geboden als dergelijke diensten u worden aangeboden. Deze personen hanteren immers vaak bedrieglijke handelspraktijken voor de prijsbepaling van hun dienst, en houden er ook agressieve praktijken op na zoals consumenten lastig vallen of onder druk zetten, waardoor die iets beslissen aan te kopen dat ze anders nooit zouden hebben gekocht. Alle klachten over deze praktijken kunt u indienen bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie.

Conjunctuurenquête

Ondernemersvertrouwen in mei verslechterd

De algemene synthetische curve van de Nationale Bank van België is in mei gedaald, voor het eerst sedert het dieptepunt van maart 2009.

Het ondernemersvertrouwen is verslechterd in de verwerkende nijverheid en, in mindere mate, in de dienstverlening aan de bedrijven en in de handel. Het conjunctuurklimaat is daarentegen voor de vierde maand op rij licht verbeterd in de bouw.

- In de verwerkende nijverheid hebben de bedrijfsleiders een ongunstig antwoord gegeven op elk van de vier vragen van de indicator, namelijk de beoordeling van de totale orderpositie en het peil van de voorraden en de vooruitzichten aangaande de werkgelegenheid en de vraag.
- In de dienstverlening aan de bedrijven is het pessimisme van de bedrijfsleiders eveneens tot uiting gekomen in alle vragen van de indicator, meer in het bijzonder in de beoordeling van de activiteit.
- Ook in de handel bleek het vertrouwensverlies algemeen.
- De lichte verbetering in de bouw van haar kant is toe te schrijven aan een hogere benutting van het materieel en aan een gunstiger beoordeling van het totale orderbestand.

De algemene synthetische afgevlakte conjunctuurcurve, die de onderliggende conjunctuurtendens weergeeft, blijft evenwel opwaarts gericht.

Mobiele telefonie

Recordaantal klachten

In 2009 ontving de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 23.964 schriftelijke klachten. Het recordaantal van 2008 (23.829 klachten) werd dus gebroken.

Voor het eerst is er een verschillende evolutie naargelang de taal. Het aantal Nederlandstalige klachten is immers met 10% gestegen, terwijl het aantal Franstalige klachten met 11% daalde.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie slaagde er in 2009 in om voor 93,27% van de behandelde problemen een minnelijke schikking te bereiken.

Deze klachten handelen nog steeds voor een groot deel over opzegkosten bij verbreking van contracten en betalende sms-diensten. In dit jaarverslag waarschuwt de ombudsdienst ook de mobiele gebruikers en operatoren voor specifieke problemen met mobiel internet en voor de risico's die minderjarigen lopen.



Handel

Online verkoop in België stijgt met 17%!

Het vertrouwen van de Belgische consumenten in e-commerce blijft toenemen. Elke werkdag komen er 5 nieuwe webshops bij. Brussel. Het aantal Belgische webwinkels heeft vandaag dan ook de kaap van 5000 overschreden. De economische crisis heeft dus geen negatieve invloed op de online verkoop, integendeel: voor dit jaar wordt een groei van minstens 15% verwacht.



De meest recente omzetcijfers van BeCommerce, de federatie van de Belgische distance sellers, wijzen uit dat de online verkopen in 2009 met 17% gestegen zijn in vergelijking met 2008. Het aantal Belgische webwinkels heeft vandaag dan ook de kaap van 5000 overschreden. De economische crisis heeft dus geen negatieve invloed op de online verkoop, integendeel: voor dit jaar wordt een groei van minstens 15% verwacht. Dit blijkt uit een marktstudie die in opdracht van BeCommerce werd uitgevoerd door het onderzoeksbureau iVox, gecombineerd met cijfergegevens van online betaalspecialist Ogone.

Aantal webshops blijft toenemen

Het aantal webshops kende een stevige groei in 2009 en heeft zo de kaap van 5000 webshops bereikt. Tegenover 2007 is dit een stijging van maar liefst 138%! De top 3 van de sterkste stijgers onder verkochte artikelen via het internet zijn decoratieproducten (35,6%), kleding (33,3%) en mode-accessoires (31,1%). Ook in 2010 is er nog geen sprake van stagnatie want elke werkdag komen er zo'n 5 webwinkels bij. Dit bewijst dat niet alleen het consumentenvertrouwen in online shoppen blijft stijgen, maar dat ook vanuit de verkopershoek de interesse om "online te gaan" zienderogen toeneemt.

Uit de cijfers blijkt verder dat pure-players (bedrijven die uitsluitend via internet verkopen) en multi-channels players (meerdere verkoopkanalen, zowel online als offline) zij-aan-zij het Belgische e-commercelandschap veroveren. Toch winnen

de pure-players, met 34,1% marktaandeel, meer aan terrein tegenover de multi-channel players (65,9% marktaandeel). In 2009 verhielden beide partijen zich nog als volgt: 30% marktaandeel voor de pure-players en 70% marktaandeel voor de multi-channel players.

De sector in kaart

2009 was een jaar waarin verschillende nieuwe online betalingsoplossingen werden gelanceerd op de Belgische markt. De bevraging leert dat de pure-player klant duidelijk prefereert online te betalen en dan vooral met de kredietkaart. Maar als we kijken naar de distance sellers in het algemeen, dan blijkt dat er nog werk aan de winkel is, hoewel het aantal betalingen met bankoverschrijving duidelijk gedaald is.

Met veel interesse zal uitgekeken dienen te worden naar het toekomstige betalingsgedrag, gezien de nieuwe wet (verkoop op afstand) de e-merchant toelaat voorafbetaling te eisen.

Uit de BeCommerce-cijfers blijkt ook een stijging van het gemiddelde bedrag per transactie. Zo noteerde men een stijging van maar liefst 9,1% in transacties van meer dan 500 euro. Verder situeert 18% van de bestellingen zich tussen de 31 en de 50 euro, 16% zit tussen 51 en 100 euro, 23% tussen 101 en 200 euro en 27% van de bestellingen kost tussen 201 en 500 euro. Eens te meer is dit een goede indicator van het groeiende vertrouwen van de consument in online transacties.

Veel ondernemingen zetten de eerste stappen in de online verkoop en voor velen is het een succesvolle onderneming.

Wat brengt de toekomst?

De Belgische distance sellers zien de toekomst vol vertrouwen tegemoet. Ruim 95 van de bevroegden is ervan overtuigd dat de markt de volgende jaren nog zal groeien. Waakzaamheid blijft geboden in hoofde van de e-merchants. 84% van de respondenten blijft van mening dat de internationale concurrentie zal vermeederen in de komende jaren.

BeCommerce voorspelt voor 2010 minimaal een groei van 15%. Wat procentueel een lichte daling van het verwachtingspatroon lijkt, is evenwel in absolute cijfers een minstens even grote stijging als in 2009.

UW ONDERNEMING SUCCESVOL STARTEN EN DOEN GROEIEN

2^{de} EDITIE



ONTMOET 3.500 KMO-LEIDERS, STARTERS

www.ondernemeninvlaanderen.be

www.franchisingpartnershipvlaanderen.be

ondernemen in Vlaanderen 2010



Schrijf u nu gratis in op www.ondernemeninvlaanderen.be
en maak kans om een Apple notebook te winnen!

14 oktober 2010 - Flanders Expo, Gent



FRANCHISING VLAANDEREN
DE BEURS VAN FRANCHISING EN COMMERCIËLE NETWERKEN
WWW.FRANCHISINGVLAANDEREN.BE



Controles

Strijd tegen sociale fraude efficiënter

De strijd tegen de sociale fraude werd vorig jaar nog efficiënter. Dat blijkt uit de cijfers van de SIOD, de koepel van de sociale inspectiediensten.

De sociale inspectiediensten verrichtten vorig jaar in het kader van SIOD niet alleen meer controles; de controles werden nog beter gefocust op risicobedrijven en -sectoren en het ontdekken van niet-aangegeven arbeid. Hierdoor steeg ook het aantal controles waarbij een inbreuk werd vastgesteld.

In totaal werden in 2009 door de inspectiediensten 11.005 controles uitgevoerd naar inbreuken op de sociale wetgeving, in overeenstemming met het strategisch plan van de SIOD. Dat is een stijging met 5 procent. Het vooropgestelde aantal controles voor 2009, nl. 9.220, werd ruimschoots gehaald. Het aantal gecontroleerde personen steeg van 31.690 in 2008 naar 35.741, een stijging met 13 procent. Het merendeel (72%) van de gecontroleerden zijn, net als de vorige jaren, werknemers.

Zelfstandigen

Maar opvallend is de stijging van het aantal zelfstandigen dat werd gecontroleerd. Hun aantal steeg met 62 procent. De stijging van het aantal gecontroleerde zelfstandigen heeft deels te maken met de stijging van het aantal zelfstandigen. Maar het grootste deel van de verklaring is dat de RSVZ, de Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid der Zelfstandigen, zich meer en meer

inschakelt in de werking van het SIOD. Dit vertaalt zich in een verhoogde aandacht voor de zelfstandigen bij de SIOD-controles. Door de meer gerichte aard van de controles steeg hun efficiëntie. Het aantal controles waarbij minstens één inbreuk werd vastgesteld steeg met 6 procent. Ook voor het zwartwerk was er een stijging met 6%. Het totaal aantal vastgestelde inbreuken voor alle sociale reglementeringen daalde van 7.013 in 2008 naar 6.853 in 2009, een daling met 2%. Het aantal positieve controles steeg van 23 naar 26%.

Positieve controles het hoogst in de horeca en schoonmaak

De meeste controles hadden plaats in de bouw en de horeca (resp. 3.617 en 2.682 controles), twee sectoren die erg fraudegevoelig zijn.

In de horeca gebeurde het hoogste aantal positieve controles. Bijna de helft (46%) van de controles was er een positieve controle. Een



	2007		2008		2009		Evolution 2008 - 2009
Controles	10.236		10.441		11.005		+5%
Aantal gecontroleerde personen	28.742		31.690		35.741		+13%
- Werknemers	23.929	83%	25.510	80%	25.728	72%	+1%
- Zelfstandigen	4.813	17%	6.180	20%	10.013	28%	+62%
- Betrokken bij zwartwerk	6.735	23%	7.832	25%	7.764	22%	-1%
Totaal aantal inbreuken alle materies	5.885		7.013		6.853		-2%
waarvan zwartwerk	4.490	76%	5.378	77%	5.512	80%	+2%
Efficiëntie							
- controles waarbij minstens 1 inbreuk vastgesteld	2.879	28%	3.235	31%	3.436	31%	+6%
- controles waarbij zwartwerk vastgesteld	2.478	24%	3.021	29%	3.205	29%	+6%
- positieve controles	*		2.410	23%	2.896	26%	+20%

* Niet gedefinieerd in 2007

positieve controle is een controle die ofwel leidt tot een Proces Verbaal (PV) voor zwartwerk, een PV Limosa (tewerkstelling van vreemdelingen), een betwisting voor de RVA, een rapport voor de RSZ wegens het niet melden van bouwerven of onderaannemers op de werf, ofwel tot het doorspelen van informatie aan de andere instellingen van de sociale zekerheid.

Na de horeca volgen, op ruime afstand de 'overige diensten' (32%), de schoonmaaksector (31%), en de kleinhandel (26%). De bouw, de landbouw, de industrie en de terbeschikkingstelling van personeel (interim-kantoren) scoren om en bij de 15%. De sector Vervoer scoort met 12% het laagst en was dus in 2009 de meest 'witte' sector.

Het aandeel van de positieve controles in het totaal aantal controles neemt toe voor alle sectoren, behalve voor Vervoer en Landbouw, Bosbouw en Visserij. Voor deze laatste sector is er sprake van een echte dalende trend die al jaren aanhoudt.

werd vooral op het zware wegvervoer gefocust, een deelsector waar er traditioneel minder onregelmatigheden zijn.

Horeca

De horeca is en blijft de onbetwiste marktleider wat het aantal positieve controles betreft.

Niet minder dan 46 procent van de controles is er een positieve controle. Maar we hebben er goede hoop op dat de BTW-verlaging voor de restaurants een 'verwittingsproces' op gang zal brengen.



tie voor het horecapersoneel kan worden ingevoerd. Die tijdsregistratie zou de sociale fraude in de sector substantieel kunnen terugdringen.

Bovendien wordt er gewerkt aan een sociale en fiscale controlenorm, wat gerichtere controles mogelijk maakt.

Bouw

Het aantal positieve controles in de bouw blijft stijgen, maar dit is allicht veeleer een gevolg van efficiëntere controles dan van een toename van de fraude. Want tegelijk scoort de bouw vrij goed in de ranglijst van sectoren naar aantal positieve controles. Dit kan erop wijzen dat de volgehouden controle-inspanningen van de inspectiediensten in deze sector vruchten afwerpen.

Daarnaast is er in de sector onmiskenbaar een mentaliteitswijziging tot stand gekomen, in die mate zelfs dat, op mijn initiatief en in samenspraak met de sociale partners, gewerkt wordt aan een elektronische aanwezigheidsregistratie op de werven. Deze laat betere en gerichtere controles toe door de inspectiediensten. Bovendien kunnen misbruiken in het gebruik van de tijdelijke werkloosheid beter worden aangepakt.

Een nationale controleactie

Vorig jaar had in de bouw de eerste geëördineerde nationale controleactie van SIOD plaats. Die liep van 15 tot 23 juni in alle 21 arrondissementen van het land. De landelijke actie gebeurde in uitvoering van het actieplan 2008-2009 voor de fraudebestrijding van staatssecretaris Carl Devlies. Aan de nationale actie namen in totaal 278 inspecteurs, politiemensen en ambtenaren van de Dienst Vreemdelingenzaken deel.

In totaal controleerden die 504 bouwondernemingen, 1.091 werknemers en 149 zelfstandigen. Bij 102 of 20,24 procent van de gecontroleerde ondernemingen leidde dat tot een positieve controle. Van de gecontroleerde werknemers waren er 171 of 15,67 procent in overtreding. In de meeste gevallen gaat het om zwartwerkers.

Sector (naar aantal controles)	Controles	Positieve controles	
		Anta	%
Bouw	3.617	609	17%
Horeca	2.682	1.231	46%
Kleinhandel	1.125	288	26%
Landbouw, bosbouw en visserij	508	75	15%
Industrie	321	46	14%
Terbeschikkingstelling van personeel	225	34	15%
Groothandel	208	47	23%
Vervoer (andere dan taxi)	178	22	12%
Schoonmaak	175	55	31%
Andere	1.438	352	24%
Onbekend	528	137	26%
Totaal	11.005	2.896	26%

Een verklaring hier is dat een verdere professionalisering van de sector hand in hand gaat met een daling van het zwartwerk.

Vervoer

De daling in de sector Vervoer is een gevolg van een andere aanpak. In 2009

Zoals bekend is de BTW-verlaging gekoppeld aan ondermeer de veralgemeende invoering tegen 1 januari 2013 van een geregistreerd elektronisch kassasysteem, waardoor alvast omzetfraude erg moeilijk zal worden.

Hiernaast onderzoeken we of er ook een systeem van elektronische tijdsregistratie

Nationaliteiten aangetroffen in de illegale arbeid: top tien

Landen		Totaal buitenlandse werknemers inbreuk 12,1° en 12,2° (legaal en illegaal verblijf)			
		2005	2006	2007	2008
1	Polen	437	583	557	487
2	Brazilië	94	131	337	284
3	Bulgarije	224	182	298	270
4	Roemenië	105	160	183	267
5	Volksrepubliek China	86	79	148	155
6	Maroko	107	79	109	142
7	Turkije	100	84	95	91
8	India	122	101	140	83
9	Algerije	35	26	28	43
10	Pakistan	53	57	63	40
Andere		817	731	928	831
TOTAAL		2.180	2.246	2.886	2.693

Bouw en Horeca blijven gevoelig voor illegale arbeid buitenlanders

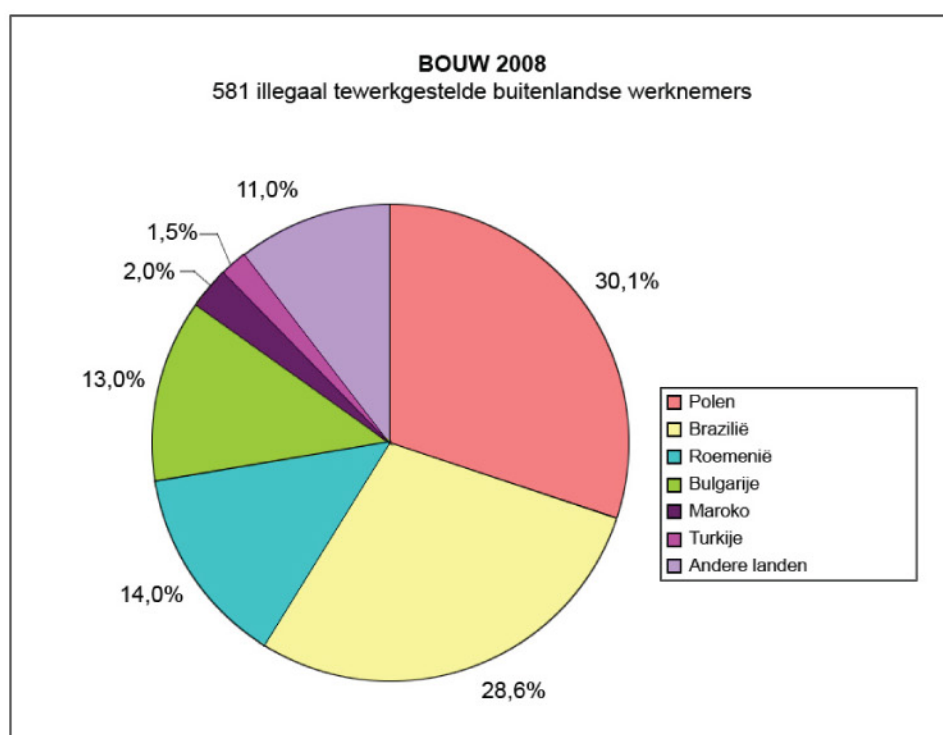
Voor al Polen en Brazilianen zijn in ons land illegaal aan de slag. Dat blijkt uit cijfers voor 2008 die door de SIOD verzameld werden en afkomstig zijn van alle sociale inspectiediensten die terzake bevoegd zijn.

In 2008 werden door al deze diensten bij controles 2.693 illegale buitenlandse werknemers gevat. De Polen en Brazilianen worden gevolgd door de Bulgaren, Roemenen en Chinezen. Die vijf nationaliteiten vormden ook in 2007 al de topvijf.

Bouw en Horeca

Veruit de meeste illegale arbeid werd aangetroffen in de bouwsector (581) en de horeca (478). Niet toevallig zijn dat ook de sectoren waar het grootste aantal controles plaatshad. De kleinhandel (141) en de land- en tuinbouw (101) volgen op ruime afstand.

Opvallend zijn de sterke verschillen in nationaliteit per sector. De bouw trekt vooral Brazilianen en Polen aan. Deze twee nationaliteiten zijn goed voor meer dan de helft van de inbreuken. In de horeca zijn het vooral de Bulgaren (er zou



een connectie zijn met bars en prostitutie) en Chinezen (Chinese restaurants) die de plak zwaaien.

Kleinhandel en tuinbouw

In de kleinhandel voeren de Marokkanen en Pakistanen de rangschikking aan. In de land- en tuinbouw zijn de Polen en Indiërs goed voor driekwart van de illegale buitenlandse werknemers.

Op te merken valt dat de Polen vanaf 1 mei 2008 volledig onder het vrij verkeer van personen binnen de EU vallen. Dit betekent dat de Polen sinds 2009 uit de lijst van de illegale buitenlandse werknemers verdwenen zijn.

Verstrekking van huisartsen tijdens het weekend en op feestdagen Een enkel nomenclatuurnummer



De ministerraad heeft een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd dat de nomenclatuur vereenvoudigt voor de geneeskundige verstrekkingen voor raadplegingen in de spreekkamer van de geneesheer en

voor bezoeken bij de zieke thuis.

Voortaan geldt er slechts één nomenclatuurnummer voor de geneeskundige verstrekkingen van huisartsen tijdens het weekend en op feestdagen, bij de patiënt thuis, in een instelling en ongeacht of de patiënt in palliatieve zorg is.

Dat unieke nummer op de attesten voor verstrekte zorg vereenvoudigt het administratieve werk van de huisarts en het beheer door verzekeringsinstellingen. Het persoonlijk aandeel van de rechthebbenden blijft ongewijzigd.

"Start2Surf@home"

Verlenging van de actie

Een derde van de Belgische gezinnen heeft nog steeds geen toegang tot het internet. Met 'Start2Surf@home' wil de federale overheid proberen om die kloof te verkleinen en de informatisering in België te verbeteren.

Vanaf 18 november 2009 kunt u in de winkel goedkope computer- en internetpakketten vinden met het logo 'Start2Surf@home'. In de winkel betaalt u de volledige prijs met BTW, en via de belastingaangifte betaalt de overheid nadien de BTW terug. Het goedkoopste pakket is in de winkel te koop voor 422 euro en kost met het belastingvoordeel slechts 349 euro.

Er zijn vier verschillende pakketten te verkrijgen.

Elk pakket omvat:

- een nieuwe computer
- basissoftware
- 12 maanden gratis toegang tot het internet
- 4 uur gratis computer- en internetopleiding
- een kaartlezer voor de elektronische identiteitskaart

Deze actie is tot 31 december 2010 verlengd.



0800 39 360
www.iedereenonline.be

Winkeldiefstallen

Stijgende trend

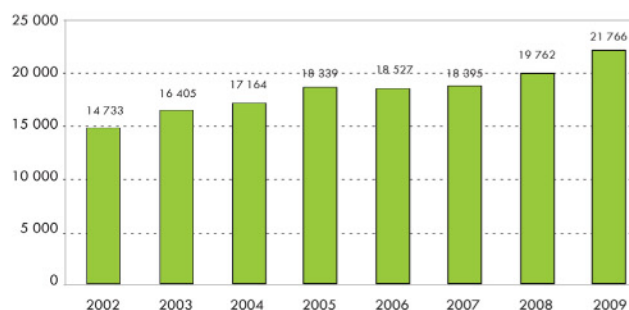
Georganiseerde winkeldiefstallen vertonen een duidelijke stijgende trend sinds 2002. Even was er een stabilisatie in periode 2005 en 2006, maar in 2008 en 2009 wordt opnieuw een opmerkelijke stijging van het aantal geregistreerde feiten genoteerd. Het dark number in dit fenomeen is zeer groot.

Bovenstaande cijfers tonen slechts een fractie van de werkelijkheid. Aangifte van feiten wordt voornamelijk gedaan als ook een dader

gevat is. In dit criminaliteitssegment zijn rondtrekkende daders en minderjarige daders duidelijk aanwezig.

Dit fenomeen is een Europese problematiek. Het jaarlijkse verlies door winkeldiefstallen gepleegd door rondtrekkende dadersgroepen in Europa wordt geschat op 7,6 miljard euro. In België zou winkelcriminaliteit gepleegd door rondtrekkende daders een verlies van 250 miljoen Euro per jaar veroorzaken voor de kleinhandel.

Winkeldiefstallen (Bron : ANG)



Vervoer

Racen voor je job, wat levert het op?

Onder het motto 'Racen voor je job, wat levert het op?' geeft het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV) op 8 juni 2010 de aftrap voor een nieuwe campagne tegen overdreven en onaangepaste snelheid in het verkeer. De campagne is specifiek gericht op bestuurders van bedrijfswagens.

Bijna de helft van alle nieuwe auto's in ons land zijn ingeschreven op naam van een bedrijf. Onderzoek wijst uit dat bestuurders van bedrijfswagens de verkeersregels en dan vooral de snelheidsbeperkingen vaak minder goed respecteren dan de andere bestuurders. Ze vormen bijgevolg een specifieke risicogroep.

Redenen genoeg voor het BIVV om de communicatie toe te spitsen op deze doelgroep. Voor een onderneming veroorzaken ongevallen door overdreven of onaangepaste snelheid immers zowel materiële kosten als een enorme kost inzake menselijk kapitaal (afwezige personeelsleden). Bovendien kost de afhandeling van een verkeersongeval tijd en geld en kan het leiden tot imagoschade. Dat alles weegt niet op tegen slechts kleine tijdswinst die u in theorie zou kunnen behalen door sneller te rijden dan toegelaten.

Studie

1 op 3 vergaderingen nutteloos

Bijna de helft van de Belgische werknemers (46%) beschouwt minstens 1 op 3 vergaderingen als nutteloos. De top-3 redenen voor het mislukken van een vergadering is het nodeloos afwijken van het onderwerp of het doel van de vergadering, de aanwezigheid van deelnemers die er niets te zoeken hebben en de slechte voorbereiding ervan.

Dit blijkt uit een internationale studie van de Amerikaanse beursgenoteerde groep Robert Half International (RHI) uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau bij 5.686 HR en Finance Managers in 20 landen: Australië, België, Brazilië, Dubai, Duitsland, Frankrijk, Hong Kong, Ierland, Italië, Japan, Luxemburg, Oostenrijk, Spanje, Nederland, Nieuw-Zeeland, Groot-Brittannië, Singapore, Tsjechië, de VS en Zwitserland.

Vergaderitis is een gekende kwaal in het bedrijfsleven. Heel wat medewerkers klagen over de niet aflatende stroom aan interne en externe vergaderingen en dit blijkt ook uit het onderzoek. Wereldwijd zegt 84% van de ondervraagde werknemers wel eens nutteloos te vergaderen. In België verliest 87% regelmatig tijd door nutteloze vergaderingen waarvan zelfs bijna de helft (46%) een op drie vergaderingen als volledig nutteloos beschouwt.

België situeert zich daarmee naar goede gewoonte bij het peloton van de Europese landen waar het onderzoek plaatsvond, samen met Duitsland (51%), Ierland (49%) en Groot-Brittannië (48%). De koplopers van het grootste aantal nutteloze vergaderingen situeren zich in zuidelijke richting van Europa met in eerste positie Zwitserland en Italië (59% vindt 1 op 3 vergaderingen nutteloos), gevolgd door Oostenrijk (56%), Spanje (55%) en Frankrijk (53%). Het minste aantal nutteloze vergaderingen vindt plaats in Luxemburg (20%).

Reden van nutteloos vergaderen

Uit het onderzoek blijkt nog dat de kunst van effectief vergaderen vooral zit in het zorgvuldig afwegen van onderwerp en deelnemers. De belangrijkste redenen waarom een vergadering nutteloos wordt geacht, zijn het afwijken van het onderwerp of doel van de vergadering (40%), de aanwezigheid van personen die er



eigenlijk niet hoeven bij te zijn (35%) en de slechte voorbereiding door zowel deelnemers (33%) als de initiatiefnemer (29%).

Meerderheid bedrijven neemt geen maatregelen tegen nutteloze vergaderingen

82% van de ondervraagden ziet geen heil in specifieke maatregelen om het aantal overbodige of nutteloze vergaderingen in te dijken. Nauwelijks 40% vindt dat dagen zonder vergaderingen de productiviteit ten goede komen.

	België	Totaal
Onduidelijke reden om te vergaderen	27%	35%
Geen agenda	27%	32%
Aanwezigheid van personen die er niet hoeven bij te zijn	35%	35%
Slechte voorbereiding door de deelnemers	33%	35%
Slechte voorbereiding door de organisator v/d vergadering	29%	30%
Afwijken van het onderwerp/topic	40%	45%
Afwezigheid van belangrijke stakeholders	25%	22%

Fiscaal

Verwerving van een gezinswoning als bedrijfsleider

“Is er een fiscaal vriendelijke manier om een gezinswoning verwerven?”

Ja. Indien de zelfstandige activiteit uitgeoefend wordt onder vorm van een vennootschap bestaan er verschillende mogelijkheden voor de bedrijfsleider om een gezinswoning op een fiscaal vriendelijke manier te verwerven.

De verschillende mogelijkheden hebben zowel voor- als nadelen. Het is van het allergrootste belang, voorafgaandelijk met een specialist ter zake, na te gaan welke mogelijkheid best bij uw voorkeur past.

- De vennootschap koopt de gezinswoning aan. Alle kosten die verband houden met de woning vallen ten laste van de vennootschap. Zij zijn fiscaal aftrekbaar voor de vennootschap. Gezien de bedrijfsleider geen eigenaar is van de woning geldt de bescherming van de gezinswoning niet. Indien de bedrijfsleider gratis in deze woning woont, zal hij belast worden op een voordeel van alle aard. Vergeleken met een klassiek loon is dit heel wat gunstiger gezien dit voordeel gebaseerd is op het KI van de woning.

- In het systeem van gesplitste aankoop koopt de bedrijfsleider de naakte eigendom van de woning en de vennootschap het vruchtgebruik voor een beperkte periode. Op het einde van deze periode wast het vruchtgebruik kosteloos aan bij de blote eigendom en wordt de bedrijfsleider volledig eigenaar zonder bijkomende kosten. Het grote voordeel van dit

systeem is dat alle kosten van woning, de kapitaalsaflossing en de intresten van de lening aangegaan door de vennootschap om het vruchtgebruik te verwerven, ten laste vallen van de vennootschap en dus fiscaal aftrekbaar zijn. Indien de bedrijfsleider gratis woont in de woning wordt de bedrijfsleider belast op een voordeel van alle aard (zie hoger).

- Ook het Recht van Opstal biedt in bepaalde gevallen een fiscaal voordeel. De vennootschap bouwt de woning op de grond die eigendom is van de bedrijfsleider. Alle kosten verbonden aan het oprichten van de woning, als deze die verband houden met het gebruik, vallen ten laste van de vennootschap en zijn voor haar fiscaal aftrekbaar. Op het einde van het opstalrecht gaan de gebouwen over naar de eigenaar van de grond zonder dat registratierechten dienen betaald te worden. Het bedrag dat bij deze overgang door de bedrijfsleider aan de vennootschap verschuldigd is, ligt contractueel vast en kan gelijk zijn aan nul. Indien de bedrijfsleider gratis woont in de woning wordt de bedrijfsleider belast op een voordeel van alle aard (zie hoger).

Tips



Senior Consultants Vlaanderen
(SCV), Antwerpen.
info@scvonline-antwerpen.be
www.scvonline-antwerpen.be

10 trends die ook succesvolle bedrijven bedreigen

Meer dan ooit vormt onzekerheid de grootste bedreiging van het hedendaagse zakenleven. Te veel onbekenden wachten ons aan de einder. Hoe we daarop inspelen zal uiteindelijk doorslaggevend zijn voor ons succes of aan de basis liggen van onze zakelijke rampspoed. Hieronder de 10 grootste bedreigingen die vandaag reeds bestaan. En alle zijn ze van toepassing op bedrijven die denken dat ze succesvol zijn...

1. Traagheid? Snel

De tijd tussen de lancering van nieuwe producten wordt steeds sneller; de levenscyclus van die producten verminderen. 'Nieuw' duurt exact een paar weken. Snelheid is het nieuwste competitieve wapen.

2. Massaproduct? Innovatie

Het informatiseringstijdperk heeft ervoor gezorgd dat kennis iedereen gelijktijdig bereikt. De innovatie van vandaag is morgen voorbijgestreefd. Omdat deze trend de drempelvrees in de meeste sectoren heeft verlaagd, jagen steeds meer producenten dezelfde klanten na. Prijsdeflatie wordt onvermijdelijk. De enige manier om aan de massa te ontsnappen is innovatie.

3. Concreet? Abstract

Vroeger kochten we zaken, vandaag kopen we ideeën en concepten. Wie de aandacht van de klant wil, moet die klant dus begrijpen: zijn motivaties en zijn gevoelens. Producten moeten in functie van die emoties worden ontwikkeld.

4. Massamarkt? Nichemarkt

De oude leuze luidt "overspoel en bid", de nieuwe luidt 'focus, focus, focus'. Hoe beter je je doelgroep kent en bewerkt, hoe groter de kans dat je die doelgroep verleidt en behoudt.

5. Standaardisering? Op maat gemaakt

Henry Ford's aanbod luidde 'elke kleur kan zolang het zwart is'. Die leuze is nu vervangen door 'elke wagen die ik wil'. Klanten willen zich kunnen onderscheiden. En ze verwachten dat jij daarvoor zorgt.

6. Functionaliteit? Mode

Er was een tijd dat mensen met tennispantoffels gingen joggen. Toen kwamen de high-tech sportschoenen op de markt. Nike, New Balance, en Adidas hebben schoenen ontwikkeld in functie van maximale steun, die de kans op blessures verminderen en je voeten koel houden. Deze bedrijven zijn vandaag verwickeld in een designoorlog.

7. Controle? Samenwerking

Bedrijven trachtten tot voor kort om zowat elke stap van de waardeketen te beheersen. Ze hadden grondstoffen, deden zelf het design van hun producten, maakten alle componenten, deden de assemblage en de verkoop. Ook de dienst-na-verkoop hadden ze in eigen beheer. Vandaag wordt er meer uitbesteed en met concullega's samengewerkt dan ooit tevoren.

8. Verkoop? Advies

De topverkoper van gisteren was een 'hard seller'; hij ging er prat op ijs aan eskimo's te verkopen. Vandaag kan je een consument niet langer bedotten. Verkoopspreekjes hebben plaats gemaakt voor een dialoog met de klant en het verkrijgen van waardevolle informatie. De verkoper is een raadgever geworden die klanten adviseert bij hun aankoopbeslissingen en vergelijkingen met de producten van de consument niet schuwt.

9. Verkopen en wegwezen? Relaties opbouwen

De meeste bedrijven gaan van klant tot klant en proberen één bestelling per keer binnen te halen. Ze vergeten dat 'herhaalverkopen' aan dezelfde klant de lucratiefste zijn. Dit betekent dat ze telkens opnieuw van nul moeten starten. Winnaars werken aan langdurige relaties.

10. Loyaliteit? Experimenteren

Consumenten hadden respect voor de bedrijven waar ze kochten. Ze veranderden zelden van merk. Die tijd is voorbij. De hedendaagse klant is druk, vluchtig en zeer goed geïnformeerd. Verkoopvoorstellen moeten dus vlijmscherp zijn. De ganse organisatie moet de klant centraal stellen.

Deze 10 trends beïnvloeden vandaag reeds alle aspecten van het zakenleven. Indien uw strategie daar geen rekening mee houdt verliest u de strijd om de klant van morgen en de winsten die hij kan betekenen.

Powered by : Express.be



TWEE BUITENKANSEN OM TE BESPAREN OP UW BANDEN OF OP HET ONDERHOUD EN DE HERSTELLINGEN.

Het volstaat om uw lidkaart te tonen in één van de 85 service- en verkooppunten van Q Team of in één van de 10 Speedy-stations om van deze voordelen te genieten:

VOOR UW BANDEN :

Van 5 tot 10% extra korting op de verkoopprijs van de banden (volgens de keuze van het merk) bij **Q Team** en **Speedy** (nettoprijs, servicekosten niet inbegrepen). Leader in de sector met meer dan 100.000 banden in stock.

De beste prijzen en de snelste dienstverlening, zelfs zonder afspraak.

van 5
tot 10%

VOOR HET ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN :

Een extra korting van 10% op alle mechanische stukken (service niet inbegrepen) bij **Speedy**. De experts van het onderhoud van uw wagen! Alle merken, zelfs zonder afspraak.

10%

TEAM
VP LAMBRECHT VDK
QTEAM. DE BANDENEXPERTS

Speedy

Adressen van de dichtstbijzijnde verkooppunten
op www.qteam.be en www.speedybelgium.be



Banden, onderhoud en herstelling van wagen

Extra kortingen voor SDZ-leden !

Het SDZ heeft partnerships afgesloten met betrouwbare partners. Onze nieuwe partner Q Team heeft aanvaard u belangrijke voordelen toe te kennen. Aarzel niet contact met hem te nemen: hij biedt producten en diensten die aangepast zijn aan de behoeften van de zelfstandigen en de bedrijven!



Onze nieuwe partner Q Team ontstond in 2002 na de fusie van 'VP Banden' en 'Lambrecht Nummer 1 in banden', twee familiebedrijven sinds dertig jaar actief op de Belgische markt.

Bezitten elk een dertigtal verkooppunten en delen dezelfde commerciële filosofie:

- feilloze service bieden aan klanten;
- specialisatie in vrachtwagenbanden;
- actief in alle marktsegmenten: particulieren, fleet, garagehouders, leasing;
- aandeelhouders die dagelijks aan het werk zijn in het bedrijf.

In april 2003 nam Q Team het toenmalige failliete Speedy over en heropende 9 van de 32 servicepunten met behoud van de naam Speedy. Deze overname sloot volledig aan bij de strategie van Q Team: uitbouw van de nationale dekking en een ge diversifieerd aanbod van producten en diensten in snelservice.

Vandaag is Q Team een netwerk van onafhankelijke bandenspecialisten met 93 service- en verkooppunten.

Ontdek uw voordeel

Vervolledig het hierbijgevoegd formulier en verstuur het naar het SDZ. Daarna ontvangt u uw voordeelkaart.

Het volstaat om uw kaart te tonen in één van de 85 service- en verkooppunten van Q Team of in één van de 10 Speedy-stations om van deze voordelen te genieten:

Voor uw banden

Van 5 tot 10% extra korting op de verkoopprijs van de banden (volgens de keuze van het merk) bij Q Team en Speedy (nettoprijs, servicekosten niet inbegrepen).

Voor het onderhoud en herstellingen

Een extra korting van 10% op alle mechanische stukken (service niet inbegrepen) bij Speedy.

Ontdek de adressen van de dichtstbijzijnde verkooppunten op www.qteam.be en www.speedybelgium.be.



Syndicaat der
Zelfstandigen
& KMO's



Aanvraag van de "Voordeelkaart" Q Team

Klantengegevens : terug te sturen naar SDZ	
Bedrijf	
Naam - Voornaam	
BTW	
Adres	
Gemeente	
Email	
Telefoon	
Fax	
Nummerplaten	

Wij sturen u binnen de 14 dagen uw persoonsgebonden kaart, na ontvangst van uw aanvraag en opening van uw klantenrekening. Daarna volstaat het u aan te bieden bij één van onze garages om van de voorkeurtarieven te genieten.

Datum :

Handtekening :

Stuur ons dit formulier **per fax op het nr 02 652 37 26** of **per e-mail web@sdi.be**

Q Team
Fleets Division
Chaussée de Zellik, 25
1082 Bruxelles

Telefoon : 02/482.01.32
Fax : 02/482.01.48
fleets@qteam.be

De bandenexpert

www.qteam.be

Hulp voor zwaargewonden bij arbeidsongevallen

Een persoonlijke en menselijke begeleiding

Een ongeval is snel gebeurd, ook op de werkvloer. Met meer dan 90 jaar ervaring op het vlak van arbeidsongevallen, heeft de Federale Verzekering een dienst voor zwaargewonden na een arbeidsongeval opgericht. Het slachtoffer, familie, nabestaanden én werkgever krijgen via deze dienst persoonlijke ondersteuning.



Arbidsongevallen van Federale Verzekering een nieuwe dienst voor hulp en begeleiding. Op die manier kunnen slachtoffers en hun naaste familieleden professioneel en kwaliteitsvol worden bijgestaan.

Persoonlijke schaderegeling

Het gespecialiseerde team van Federale Verzekering biedt hulp en assistentie aan slachtoffers door hen stap voor stap te informeren over hun rechten en de schaderegeling te verzorgen van hun schadegeval, inclusief de medische opvolging van hun dossier. Verder zal de dienst, indien gewenst, contact opnemen met de naasten van een overleden werknemer om hen de noodzakelijke inlichtingen te geven. De dienst biedt natuurlijk ook alle informatie aan werkgevers.

Wanneer u het slachtoffer wordt van een arbeidsongeval, zal uw verzekering tegen arbeidsongevallen tussenkomen. Die verzekering – verplicht voor werkgevers – dekt de risico's van arbeidsongevallen voor de arbeiders en bedienden van de verzekeringsnemer. Ze biedt tevens dekking bij een ongeval op de weg van en naar het werk.

Wettelijke bepalingen

De verzekering tegen arbeidsongevallen is wettelijk bepaald (wet van 10 april 1971). Als slachtoffer (of als rechthebbende) van een arbeidsongeval wordt u dan ook automatisch vergoed in overeenstemming met de wetgeving: er is een vergoeding wegens volledige of gedeeltelijke tijdelijke ongeschiktheid, een vergoeding wegens blijvende ongeschiktheid en een vergoeding bij overlijden. Bovendien biedt de verzekering een wettelijk bepaalde tussenkomst in de noodzakelijke medische, farmaceutische en ziekenhuiskosten en prothesen.

Hulp- en begeleidingsdienst

Het wettelijke vergoedingsstelsel is in de loop der jaren steeds complexer geworden en daardoor vaak moeilijk te begrijpen voor werknemers die het slachtoffer zijn van een arbeidsongeval. Bovendien kan het wettelijke systeem in sommige situaties ver verwijderd lijken van de dagelijkse realiteit. De omstandigheden waarin sommige zwaargewonden of familieleden zich bevinden bij een dodelijk ongeval, zijn immers meestal pijnlijk en zelfs dramatisch. Net daarom ontwikkelde het departement

Analyse materiële behoeften

De materiële behoeften van het slachtoffer (hulp van derden, prothese, tussenkomst van organisaties voor personen met een handicap, psychosociale steun...) kunnen bovendien ook geanalyseerd worden. Dit gebeurt meestal in aanwezigheid van de adviserende geneesheer. Na revalidatie is het mogelijk dat onze gespecialiseerde medewerkers tussenkomen in de begeleiding bij beroepsherinschakeling of professionele omscholing.

Begeleiding aan huis

Afhankelijk van de noden en behoeften van het slachtoffer, komen de gespecialiseerde medewerkers langs bij familie of nabestaanden. Het bezoek vindt plaats thuis, in het ziekenhuis of in het revalidatiecentrum. Indien nodig gaan ze ook langs bij de werkgever.

Met die aanpak bewijst de begeleidingsdienst dat Federale Verzekering zich niet beperkt tot een correcte toepassing van de wetgeving. De dienst houdt rekening met de menselijke dimensie en de concrete implicaties van een arbeidsongeval op het dagelijks leven van het slachtoffer en zijn familie.

Redactie: Federale Verzekering
0800 14 200 - www.federale.be





DOELTREFFENDE AANPAK VAN
NETWERK UITDAGINGEN

BLIJFT U ZICH FOCUSSEN OP UW **BUSINESS**
UW INFORMATICA IS ONZE ZORG !

Mobiele gebruikers, adequate beveiliging van het netwerk, nieuwe toepassingen, hoge prestatie en beschikbaarheid van het netwerk, lage netwerkkosten: te veel uitdagingen ineens?

Met de expertise van XpandIT kunt u ze allemaal aan, want XpandIT volgt de technologische ontwikkelingen op de voet en voegt de beste elementen samen in een harmonieuze oplossing.

XpandIT is dan ook veel meer dan een leverancier van hard- en software: een betrouwbare, no-nonsense partner die instaat voor uw netwerk oplossing op maat.

Dat doen we door u van begin tot einde bij te staan: van concept over architectuur tot installatie en integratie van de oplossing.

En natuurlijk zijn we er ook voor het onderhoud en de bedrijfszekerheid van het geheel.

AANTREKKELIJKE
VOORDELEN
VOOR LEDEN
VAN SDZ

*Zelfstandigen,
bestuurders
van ondernemingen,*



Samen op weg...

S O C A M E

·SERVICE
·VEILIGHEID
·SOLIDARITEIT

**MAATSCHAPPIJ VOOR ONDERLINGE
BORGSTELLING VOOR ONDERNEMINGEN**

www.socame.be

KeFiK-barometer

De banken kunnen beter doen!

De ondernemingen, vooral de ZKO en KMO, blijven nog steeds geconfronteerd met moeilijkheden om een bankkrediet te bekomen. Volgens de resultaten van de KeFiK-barometer van mei 2010 geven de ondernemingen een score van 4 op 10 aan hun bankier. De rest van de vragenlijst is ook eerder negatief.

Volgens de KeFiK-barometer bestaan er vier grote problemen.

1. De kostprijs van een kaskrediet

Het kaskrediet moet in principe gezien worden als een tijdelijk krediet dat als «buffer» optreedt wanneer er een tijdelijk financieel probleem is. De KeFiK merkt echter op dat het kaskrediet vaak de enige financieringsbron is dat door de bank wordt voorgesteld en dus standaard gebruikt wordt als permanent bedrijfskapitaal om de sociale of fiscale kosten te financieren of zelfs als financieringsbron voor een investering. De kostprijs van een kaskrediet is in België eenvoudigweg overdreven. Uit de resultaten van de KeFiK-barometer van mei (met meer dan 600 ondervraagden) leren we dat de ondernemers de kostprijs van een krediet op de volgende manier indelen:

RENTEVOET	% ONDERNEMINGEN
Meer dan 14%	10%
12% tot 14%	16%
10% tot 12%	24%
8% tot 10%	27%
6% tot 8%	16%
Minder dan 6%	7%

Bijna de helft van de ondernemingen betaalt 10% meer voor zijn kaskrediet. De banken geven geen uitleg, ook al zijn de referentierentevoeten op de markt op hun historisch laagste punt en zijn bijgevolg de andere rentevoeten mee gedaald...behalve het kaskrediet. Mysterieus! Bijgevolg is de rentevoet voor een kaskrediet momenteel op termijn economisch onhoudbaar.

2. Krediettoekenning na «scoring» van de onderneming

De financiële gezondheid van de onderneming wordt geëvalueerd op basis van een interne «score» van de bank. Deze scoring rust op verschillende financiële indicatoren. Wanneer de berekende score goed is, gebeurt de krediettoekenning zo goed als automatisch. Daarentegen krijgt elke onderneming die getroffen werd door een tijdelijk financieel probleem een negatieve score, die in zijn financiële historiek wordt opgenomen en die meestal leidt tot een kredietweigering. De dialoog tussen de bank en de onderneming bevriest bijgevolg voor een lange periode. Deze «geautomatiseerde» score lijkt dus te weinig rekening te houden met de realiteit en moet absoluut de specificiteit van de conjunctuur integreren.

3. De kredietaanvrager moet niet de «gevangene» zijn van de bank

Wanneer een nieuw krediet vereist is, merken we meestal dat de bank zich verschanst achter het niveau van waarborgen waarover zij beschikt op eventueel bestaande kredieten en waardoor zij dus haar beslissing afhankelijk maakt van het toevoegen van nieuwe waarborgen. De bank wapent zich tegen elk nieuw potentieel risico en kent geen krediet meer toe. Wanneer de ondernemer van bank wil veranderen, wordt dit quasi onmogelijk gemaakt door de complexiteit van de verschillende te ondernemen stappen als de kosten die met de wijziging gepaard gaan. In dat verband moet de moeilijkheid om het reële bedrag van de «funding loss» te evalueren genoteerd worden, als ook de algemeen hoge wederbeleggingsvergoedingen en waarvan de berekeningsmethode weinig duidelijk is. Deze verschillende parameters weken bij de ondernemer het gevoel los dat hij een «gevangene» is van zijn bank.

4. Gerechtelijke reorganisatie

De positie van de banken ten overstaan van de ondernemingen in gerechtelijke reorganisatie is niet duidelijk. De praktijk heeft dossiers aan het licht gebracht waar de bank zich, in het kader van het herstelplan bij een gerechtelijke reorganisatie (WCO), ongunstig uitsprekt over het behoud van de activiteit. Dit ondanks het feit dat het totaal van de lopende kredieten voldoende gedekt wordt door de waarborgen.

Hoe dan ook is het momenteel moeilijk om te evalueren of een onderneming in reorganisatie een nieuw krediet kan aanvragen. Het behoud van de economische activiteit kan echter vaak via bijkomende financiële middelen. De banken moeten dus echte actoren zijn in het kader van een gerechtelijke reorganisatie met als risico dat deze nieuwe voorziening zijn volledig potentieel niet kan ontplooiën.



Beter sorteren in uw bedrijf?

Het kan!



U wilt starten met de selectieve inzameling van PMD in uw bedrijf? U sorteert al maar wil dit nog beter

doen? Dat kan! Fost Plus lanceert in samenwerking met afvalophalers een proefproject en heeft communicatiemateriaal op maat ontwikkeld dat uw personeel helpt om PMD correct te sorteren. Fost Plus heeft in samenwerking met afvalophalers een proefproject opgestart, specifiek voor bedrijven die PMD willen inzamelen. Dit proefproject loopt minstens tot eind 2011. Om bedrijven aan te sporen deel te nemen zal Fost Plus tussenkomen voor de kosten verbonden aan de verwerking van het PMD in de sorteercentra. Daarnaast heeft Fost Plus communicatiemateriaal op maat ontwikkeld, dat de afvalophalers die deelnemen aan het project zullen voorstellen aan de bedrijven, evenals blauwe PMD-zakken. Sensibiliseringsaffiches en wobblers maken uw personeel erop attent dat uw bedrijf vanaf nu PMD sorteert. Affiches herhalen de sorteeregels en leggen helder en duidelijk uit hoe ze correct kunnen sorteren. In het startpakket van Fost Plus laat u alvast kennismaken met het beschikbare materiaal. Het startpakket bevat een exemplaar van de verschillende communicatiemiddelen, samen met de twee modellen van PMD-zakken. Om het startpakket aan te vragen neemt u contact op met uw afvalophaler. Ook voor meer informatie over de ophaling van PMD en de contractuele voorwaarden neemt u contact op met uw afvalophaler. Bij hem kunt u eveneens terecht voor bijkomend communicatiemateriaal en PMD-zakken. Let op: om te weten of uw afvalophaler deelneemt aan het pilootproject kunt u deze lijst raadplegen. Ter informatie kunt u ook een lijst raadplegen met sorteercentra die aan het project deelnemen. Geef uw personeel de mogelijkheid PMD te sorteren. Het is ten slotte iets wat ze bij hen thuis al lang doen.

Info: www.fostplus.be

Verkeersveiligheid

BIVV publiceert ongevallenstatistieken

Voor de voorbereiding, sturing en evaluatie van het verkeersveiligheidsbeleid zijn cijfers over verkeersongevallen, slachtoffers en probleemgedrag een onmisbaar instrument. Het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV) doet hiervoor een beroep op de Verkeersveiligheidsbarometer enerzijds en op de uitgebreide analyse van de ongevallengegevens door het Observatorium voor de Verkeersveiligheid van het BIVV anderzijds. De Verkeersveiligheidsbarometer biedt snelle cijfers gebaseerd op de registratie door de lokale en federale politie van het aantal doden en gewonden bij letselongevallen. De barometer maakt het mogelijk om de algemene evolutie van de ongevallencijfers op de voet te volgen. Naast informatie



over de evolutie per gewest omvat de barometer ook data over on-

gevallen met vrachtwagens en over weekendongevallen. Om het verkeersveiligheidsbeleid te kunnen sturen en evalueren, zijn de snelle cijfers van de Verkeersveiligheidsbarometer alleen niet genoeg. Er is nood aan een meer diepgaande analyse. Daarom werd twee jaar geleden het Observatorium voor de Verkeersveiligheid gecreëerd binnen het BIVV.

Het Observatorium heeft als taak om kwantitatieve gegevens over ongevallen, verkeersgedrag en beleidsmaatregelen te verzamelen en te analyseren om verkeersveiligheidsindicatoren te ontwikkelen. Het Observatorium legt zo de basis voor objectieve onderzoeksgegevens waarop de Federale Commissie voor de Verkeersveiligheid zich baseert bij het formuleren van haar aanbevelingen aan de overheid. Meer informatie over de Verkeersveiligheidsbarometer vindt u op de website van het BIVV. Raadpleeg het jaarrapport 'Statistieken verkeersveiligheid 2008' op de website van het Observatorium voor de Verkeersveiligheid van het BIVV.

Registratie van aannemers

Niet langer nodig voor verlaagd btw-tarief

De federale ministerraad heeft een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd dat de regeling van de registratie van aannemers aanpast aan de bepalingen van het EU-verdrag over de vrije dienstenverlening (art. 49 en 50). Voor een aantal werken geldt het verlaagde btw-tarief van 6%. Dat tarief geldt voor aannemers die geregistreerd zijn als zelfstandige aannemer. Als de werken uitgevoerd worden door een niet-geregistreerde aannemer geldt het btw-tarief van 21%. De ministerraad heeft naar aanleiding van een arrest van het Hof van Justitie beslist om de registratie als aannemer, als voorwaarde te schrappen om het 6% btw-tarief toe te kennen.

Woon-werkverkeer

Eindverslag

De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft zopas de diagnostiek gepubliceerd over de verplaatsingen van de werknemers tussen hun woon- en werkplaats.

Uit de verschillende vaststellingen van de diagnostiek kan onder meer het volgende worden afgeleid:

1. Een vermindering van het wagen- en motorgebruik in vergelijking met 2005, terwijl fiets en openbaar vervoer logischerwijze een stijging kennen voor diezelfde periode.
2. Hoe groter het bedrijf, hoe minder de wagen wordt gebruikt en hoe meer de trein wordt genomen. Verplaatsingen met de fiets en te voet hebben vooral succes in kleinere bedrijven.

Naast tal van aanvullende analyses en conclusies bevat het eindverslag ook het formulier dat gebruikt wordt tijdens de enquête en de toegepaste methodologie.

Info : www.mobiliteit.fgov.be/data/mobil/RapportWWV_2008n.pdf

Garantie Wat voorziet de wet?

Volgens de wet dient de verkoper in te staan voor elk gebrek aan overeenstemming indien het gebrek zich voordoet binnen de twee jaren vanaf de levering...

De periode van twee jaar wordt verlengd met de tijd die nodig is voor de herstelling of vervanging van het product of met de tijd dat de onderhandelingen met de consument duren om een oplossing te vinden. Uitzondering op deze regel: de tweedehands goederen. Voor deze goederen kan de termijn worden ingekort, doch deze kan in geen geval minder zijn dan één jaar vanaf de levering.

Welke producten of overeenkomsten zijn betrokken ?

De garantie geldt voor de consumptiegoederen, dat wil zeggen de lichamelijke roerende goederen zoals een tafel, een wagen, een microgolfoven,...met uitzondering van water, gas en electriciteit en de producten van onmiddellijke consumptie.

Zijn tevens betrokken: de overeenkomsten van levering van te fabriceren of te produceren consumptiegoederen. In de hypothese waarin het installeren van een keuken deel uitmaakt van de verkoopovereenkomst en de installatie van deze keuken gebrekkig blijkt, zal de garantietermijn tevens van toepassing zijn. Dit geldt ook indien de keuken wordt geïnstalleerd door de consument en de gebrekkige montage te wijten is aan een vergissing in de montage-instructies.

Wanneer is de verkoper gehouden tot garantie ?

De wet schrijft voor dat de verkoper gehouden is tot garantie indien er een gebrek aan overeenstemming is tussen het product en de overeenkomst. Om de overeenstemming tussen het gekochte goed en het gevraagde product te evalueren, wordt er rekening gehouden met vier criteria. Het gekochte goed dient:

- overeen te stemmen met de door de verkoper gegeven beschrijving;
- geschikt te zijn voor elk gebruik dat wordt beoogd door de consument (zoals aanvaard door de verkoper);



- geschikt te zijn voor de gebruiken waartoe zulke goederen gewoonlijk dienen;
- de kwaliteit en de prestaties te vertonen waaraan de consument zich redelijkerwijze mag verwachten.

Wat kan de consument eisen ?

Indien de gekochte goederen niet overeenstemmen met de beschrijving die wordt weergegeven in de garantieverklaring of in de publiciteit, is de verkoper er wettelijk toe gehouden de producten zonder kosten te vervangen of te herstellen.

Indien de herstelling of de vervanging niet redelijk of onmogelijk blijkt of teveel tijd vereist, heeft de consument recht op een passende prijsvermindering of op de ontbinding van de overeenkomst met terugbetaling van de prijs. In geval van terugbetaling, dient de koper een vermindering van prijs te aanvaarden in verhouding tot het gebruik van het product. In geval van terugbetaling, kan het bedrag dus minder hoog zijn dan de aankoopprijs. In bepaalde gevallen kan de consument eventueel geleden schade aantonen en een financiële compensatie eisen.

In ieder geval dient de consument, zodra hij een gebrek vaststelt, de verkoper hiervan zo vlug mogelijk te verwittigen. De algemene voorwaarden kunnen een termijn bepalen waarbij, bij het verstrijken ervan, het te laat is om de verkoper in te lichten, doch deze termijn dient minstens twee maanden te zijn vanaf het ogenblik waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld. In principe is er een verjaringstermijn van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de consument het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld, om de verkoper te dagvaarden.

In de zes eerste maanden vanaf de aankoop dient de koper enkel aan te tonen dat er een gebrek aan overeenstemming is.



Hij dient niet aan te tonen dat dit gebrek reeds bestond op het ogenblik van de levering vermits men automatisch aanneemt dat dit het geval was.

Na de eerste zes maanden dient de koper aan te tonen dat er een gebrek aan overeenstemming bestond op het ogenblik van de levering, doch dat dit gebrek zich pas later heeft gemanifesteerd.

Wat is een commerciële garantie ?

Bovenop de wettelijke garantie kunnen verkopers en producenten bijkomende, contractuele, commerciële garanties geven om meer kopers aan te trekken. Zij verbinden de verkoper en er dient in te worden gestipuleerd dat de consument tevens wettelijke rechten heeft (wettelijke garantie).

De commerciële garantie kan nooit schade toebrengen aan de wettelijke garantie.

Wat na de twee jaar van wettelijke garantie ?

Na deze termijn van twee jaar is enkel het stelsel van de wettelijke garantie van verborgen gebreken van toepassing. De consument-koper zal dan moeten bewijzen dat er een verborgen en ernstig gebrek bestond op het ogenblik van de levering.

In dit geval kan de consument een prijsvermindering vragen of de ontbinding van de overeenkomst, doch hij kan niet meer de vervanging noch de herstelling van het goed eisen.

Geldt de garantietermijn van twee jaar tevens voor de toebehoren ?

De wettelijke garantie van twee jaar geldt tevens voor alle toebehoren voor zover de levensduur ervan dit toelaat.

De wet veiligheid van producten en diensten

Om de veiligheid van de consumenten te beschermen, bepaalt de reglementering in de eerste plaats dat enkel veilige producten en diensten op de markt gebracht mogen worden. De wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten bepaalt de algemene veiligheidsvoorschriften waaraan producten en diensten moeten voldoen.

Dit betekent dat wanneer men een product of dienst op de markt brengt, dit geen risico met zich mee mag brengen onder normale of voorzienbare gebruiksomstandigheden. De producent en/of distributeur zijn verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van de gebreken van hun producten en diensten.

Verplichtingen voor producenten

Als producent (fabrikant, vertegenwoordiger van de fabrikant, invoerder, ...) dient u zich te houden aan de volgende verplichtingen:

- uitsluitend veilige producten en diensten op de markt brengen of aanbieden;
- de gebruiker informeren over de risico's die een product of dienst met zich mee brengt door de nodige gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen aan te brengen;
- uw naam en contactgegevens, alsook de referentie van het product (of de partij waartoe het behoort) vermelden op uw producten of hun verpakking;
- maatregelen nemen om op de hoogte te blijven van de risico's van de afgeleverde producten en diensten en acties ondernemen om deze risico's te voorkomen;
- onmiddellijk het Centraal Meldpunt inlichten indien u op de hoogte bent dat een product of dienst, door u op de markt gebracht, een risico voor de consument met zich meebrengt;
- samenwerken met de autoriteiten bij acties om risico's te vermijden verbonden aan producten die u levert.

Verplichtingen voor distributeurs

Als distributeur draagt ook u bij tot de naleving van de algemene veiligheidsverplichtingen en dient u volgende verplichtingen na te komen:

- uitsluitend veilige producten en diensten leveren of aanbieden;
- de gebruiker informeren over de risico's die een product of dienst met zich mee brengt door de nodige gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen aan te brengen en documentatie bij te houden;
- medewerking verlenen aan de autoriteiten en de producenten bij het opsporen van de oorsprong van producten en bij maatregelen om risico's te vermijden verbonden aan producten die u aflevert;
- onmiddellijk het Centraal Meldpunt inlichten indien u ervan op de hoogte bent dat een product of dienst, door u verdeeld, een risico voor de consument met zich meebrengt.

« Wat te doen na diefstal van waardevolle voorwerpen? »

De Heer L.L. van Mechelen stelt de volgende vraag:

« Ik ben onlangs het slachtoffer geweest van een inbraak en heb moeite om me door mijn verzekeringsmaatschappij te doen vergoeden omdat ik het bewijs moet leveren van het bestaan van al wat gestolen werd. Kunt u me adviseren hoe dit soort problemen te vermijden in de toekomst? »

Assuralia, de Beroepsunie van verzekeringsondernemingen geeft op zijn Internet-site een reeks adviezen aan particulieren die het slachtoffer zijn van een diefstal...

Geef de diefstal aan

Geef de diefstal of diefstalpoging aan bij de politie. De algemene voorwaarden van woningverzekeringen bepalen meestal dat de verzekerde, in geval van diefstal of poging tot diefstal, binnen de 24 uur een klacht moet indienen bij de politie en aan de verzekeraar een kopie van het proces-verbaal moet bezorgen.

Neem snel alle nodige stappen als er effecten of andere waardepapieren gestolen zijn. Als er kredietkaarten zijn verdwenen, verwittig dan de kredietorganisaties (bel 'Card Stop' op het nummer +3270344344).

Geef het schadegeval bij uw verzekeraar aan door hem zo precies mogelijke informatie te geven over:

- de omstandigheden van de diefstal
- de verliezen en beschadigingen

Om uw verklaring kracht bij te zetten kunt u foto's van eventueel geforceerde deuren of vensters toevoegen, of van de wanorde die de inbrekers hebben achtergelaten ... Als er getuigen zijn, geef hun gegevens dan door aan de verzekeraar.

Bewijs het bestaan en de waarde van de gestolen voorwerpen

Om in geval van diefstal vergoed te worden, zal u het bestaan en de waarde van de gestolen voorwerpen moeten bewijzen.

Dat geldt voor alle gestolen goederen, maar bij diefstal van juwelen is het bewijs vaak moeilijker. Bepaalde stukken kunnen zeer oud zijn, u kunt ze geërfd hebben of als cadeau gekregen

hebben ..., en u heeft in dergelijke gevallen niet altijd de nodige documenten om te bewijzen dat u de eigenaar bent.

De oplossing: stel vanaf nu een inventaris op van alle waardevolle voorwerpen in uw bezit, samen met de bijbehorende bewijsstukken

Om de stappen na een diefstalschade te versnellen en te vergemakkelijken, en te kunnen bewijzen dat u de eigenaar van de gestolen voorwerpen bent, heeft u er alle belang bij om een dossier op te stellen waarin u een inventaris opmaakt van al uw waardevolle voorwerpen, met informatie en de volgende bewijsstukken:

- het merk, type, aankoopjaar, eventueel andere details
- het aankoopbewijs (facturen, reparatiebonnen, uittreksels van uw betaalkaart,...)

In het bijzonder voor juwelen:

- het garantiebewijs,
- het echtheidscertificaat,
- foto's (vooral van de juwelen, gedragen tijdens verscheidene gelegenheden),
- de notariële inventaris, indien het om geërfde voorwerpen gaat,

Op de website van de FOD Binnenlandse Zaken kunt u een formulier vinden om uw goederen te registreren, genaamd 'save your numbers'. Surf op <https://besafe.ibz.be>



« Hoe geregistreeerde aannemer worden? »

De heer S.R. van Antwerpen vraagt ons :

« Ik heb besloten in de bouwsector te werken. Wat moet ik doen om als aannemer geregistreerd te worden ? »

Elke onderneming die in België werken in onroerende staat of daaraan gelijkgestelde werken verricht, kan zijn registratie als aannemer aanvragen bij de provinciale registratiecommissie waar hij zijn (woonplaats, maatschappelijke zetel of voornaamste inrichting) heeft. Deze registratie wordt verleend indien de aannemer onder andere in regel is met zijn fiscale en sociale verplichtingen.

De registratie als aannemer is belangrijk omdat verschillende bepalingen voorzien in de toekenning van fiscale voordelen, die aanleiding kunnen geven tot fiscale verminderingen (belastingvermindering wegens energiebesparende uitgaven, uitgaven gedaan voor vernieuwing, uitgaven gedaan ter beveiliging, enz.) en andere (de toekenning van Gewestpremies, enz.) op voorwaarde beroep te doen op een geregistreerd aannemer.

Hoe zich registreren?

De aannemer die zich wenst te registreren dient zijn aanvraag door middel van het hierbij gevoegde document in te dienen. Deze behoorlijk ingevulde en ondertekende aanvraag dient bij een ter post aangegetekende brief gericht te worden aan de Voorzitter van de provinciale registratiecommissie.

Om het Registratieaanvraagformulier te downloaden, surf naar: http://fiscus.fgov.be/interfaoifnl/EntrepreneursEnregistres/1I_333_2010_nI.pdf

Hoe de registratie van een onderneming nagaan?

Elke persoon kan de registratietoestand van een aannemer nagaan bij het Contactcentrum van de FOD Financiën (tel.: 0257 257 57, tussen 8u en 17u). Er worden echter geen schriftelijke bevestigingen afgeleverd van bekomen inlichtingen.

WAAR ZICH WENDEN?

Adressen van de provinciale registratiecommissies

Provincie Antwerpen

Amca-Gebouw, Italiëlei 4, bus 14, 2000 Antwerpen 1
Tel.: 0257 56 140

Provincie Vlaams-Brabant en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Nederlandstalige aanvragen)

Finance Tower, Kruidtuinlaan 50, bus 3802, 1000 Brussel
Tel.: 0257 73 510

Provincie Waals-Brabant en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Franstalige aanvragen)

Finance Tower, Kruidtuinlaan 50, bus 3721, 1000 Brussel
Tel. : 0257 70 550

Provincie West-Vlaanderen

G. Vincke-Dujardinstraat 4, 8000 Brugge
Tel.: 050 32 93 61

Provincie Oost-Vlaanderen

Office Park Zuiderpoort, Gaston Crommenlaan 6, PB 604, 9050 Gent
Tel.: 02 579 26 02

Provincie Henegouwen

Digue des Peupliers 71, 7000 Mons
Tel.: 0257 82 110

Provincie Luik (Franstalige en Duitstalige aanvragen)

Rue de Fragnée 40, 4000 Liège
Tel.: 04 254 88 66

Provincie Limburg

Voorstraat 41-43-45, 3500 Hasselt
Tel.: 0257 61 650

Provincie Luxemburg

Centre administratif de l'Etat
Place des Fusillés 10, 6700 Arlon
Tel.: 063 24 42 32

Provincie Namen

Place Léopold 10, 5000 Namur
Tel.: 081 57 93 11 en 081 57 93 16



Openbare verkopen

Nieuwe regeling voorziet premie voor kopers

Een openbare verkoop is een alternatieve manier (naast de verkoop uit de hand) om vastgoed te kopen en verkopen. Sinds 1 januari 2010 verlopen openbare verkopen van vastgoed anders. In heel het land wordt een identieke procedure toegepast. Nu kan een goed in één zitdag verkocht worden en kan er een instelprijs worden voorzien. Daarnaast kunnen kopers eventueel een premie ontvangen.

Openbare verkopen worden geharmoniseerd

Tot nu bestonden er per arrondissement verschillen in de manier waarop openbare verkopen werden georganiseerd. Sinds 1 januari 2010 is er een identieke procedure voorzien. Dat zorgt voor de nodige transparantie bij kopers en verkopers.

Eén zitdag in plaats van twee

Verkopers kunnen sneller verkopen, kopers ervaren minder stress. Alles verloopt nu immers in één zitdag in plaats van twee. Bart van Opstal, voorzitter van de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat: "Als notarissen stelden we vaak

van een openbare verkoop, namelijk de beste prijs bekomen voor een goed." Om de procedure te vereenvoudigen en te versnellen, heeft de wetgever beslist om de tweede zitdag af te schaffen.

Instelprijs mogelijk

Een andere nieuwigheid is de mogelijkheid om een instelprijs te bepalen. Vóór de verkoop kan de verkoper in overleg met zijn notaris beslissen om een instelprijs vast te leggen. Dat bedrag kan vooraf worden aangekondigd in alle publiciteit rond het goed.

Kopers kunnen premie ontvangen

De wetgever voert nog een andere nieuwigheid in, namelijk een premie voor de koper. Hiervoor zijn twee scenario's voorzien: met instelprijs of zonder instelprijs.

Indien er een instelprijs is voorzien, zal diegene die als eerste dit bedrag (of meer) biedt, een premie ontvangen indien hij de uiteindelijke koper blijkt te zijn. De premie bedraagt 1% van het eerste geboden bedrag.

Indien er geen instelprijs is voorzien, kan de notaris beslissen om toch een premie van 1% toe te kennen aan diegene die het hoogste bedrag biedt tijdens de zitting. Ook in dit geval moet het gaan om de uiteindelijke koper.

Rouwkoop: koper blijkt niet te betalen

Indien de hoogste bieder achteraf zijn financiële verplichtingen niet zou nakomen, kan de verkoper vragen dat het goed opnieuw te koop gesteld wordt. Deze procedure heet "rouwkoop" (afgeleid van "berouw hebben over een gesloten koop"). Het goed wordt onder dezelfde voorwaarden als bij de vorige openbare verkoop te koop gesteld door dezelfde notaris. De bieder (de "rouwkoper") die na de eerste openbare verkoop zijn financiële verplichtingen niet nakwam, zal hiervoor een zware sanctie krijgen.



vast dat er tijdens de eerste zitdag weinig biedingen waren. Mensen waren geneigd om pas op de tweede zitdag voluit te bieden. Zo kwam het voor dat een appartement met twee kamers tijdens de eerste zitdag een prijs haalde van slechts 25.000 euro. En dat terwijl het goed uiteindelijk verkocht werd aan een veelvoud hiervan. Zowel voor verkoper als koper kwam dit neer op tijdverlies. Dat druist ook in tegen de geest

VoIP

Ook iets voor mij?

Voice over IP, er wordt zoveel over gesproken en het heeft iets te maken met Internet, dus zal dat wel zeer goedkoop zijn, of wel gratis zelfs, of niet soms. Is dat allemaal wel waar, en is het ook iets voor mij. Stelt u zich de vraag ook wel eens? Wij proberen u hier alvast een beetje wegwijs te maken. Wat is het eigenlijk? VoIP is een technologie waarbij telefonie niet langer over een afzonderlijk netwerk loopt (denk maar aan de afzonderlijke kabels voor de aansluiting van de telefoons) maar dat gebruik maakt van het netwerk voor de communicatie tussen computers. In uw bedrijf is dat het LAN netwerk, met de buitenwereld is dat het Internet.



Is het echt zoveel goedkoper? Dat hangt er een beetje vanaf. Wie zich regelmatig bezig houdt met een kritische analyse van zijn telefoonkosten en de concurrentie tussen de operatoren laat spelen, zal met overschakeling naar VoIP niet echt veel winst maken op het vlak van gesprekskosten, tenzij we het hebben over bedrijven met meerdere (internationale) vestigingen waarbij veel verkeer tussen de vestigingen loopt. VoIP laat wel toe om op meerdere manieren de telefoonkosten te laten dalen, en dat is allicht reeds een goede reden.

Hoeveel moet ik eigenlijk investeren? Zoals met alles liggen de prijzen sterk uit elkaar, en kan men voor het neusje van de zalm of voor de budget oplossing gaan, maar voor een degelijk systeem dat aan professionele normen beantwoordt moet men rekenen op ongeveer € 2000. Hiervoor krijgt men een tiental toestellen en eigen server.

Misschien niet direct de moeite als u beschikt over een goed werkende, klassieke telefooncentrale die het best nog wel een aantal jaar uithoudt. Of toch? Wel, de grote voordelen van VoIP liggen eigenlijk niet direct in de kostenverlagingen. Doordat VoIP zo sterk verwant is met de informatica, is het gemakkelijker geworden om de telefonie met de informatica te laten samenwerken. En dat kan uw productiviteit (en die van uw medewerkers) ten goede komen, of het kan u helpen om uw klanten beter en sneller te dienst te staan. Een paar voorbeelden.

Alle communicatie via uw mail systeem. Waarom nog faxen uitprinten als u ze via het gebruik van meerdere faxnummers rechtstreeks kunt laten toekomen in de mailbox van één of meerdere werknemers. Of u gebruikt toch gewoon uw contacten in uw mailsysteem om het nummer van een correspondent op te zoeken, en via simpele klik op het nummer de oproep te starten. En wanneer er tijdens uw vergadering boodschappen werden ingesproken kunt, u die vanuit uw mailsysteem raadplegen. Ook wanneer u reeds thuis of in een ander land bent.

Virtueel kantoor. U werkt van thuis uit of bent in een andere vestiging of eigenlijk om het even waar u een connectie hebt naar het internet. Dank zij een kleine toepassing op uw PC of SmartPhone kan u bellen en gebeld worden alsof u op kantoor was. En de kosten voor die oproepen zijn dezelfde als die van op uw kantoor. Op die manier kan u wel wat besparen op uw telefoonkosten.

Integratie van de telefonie met uw beheerstoepassingen. Mits goed gebruikt kan een IVR (Interactive Voice Respons) toepassing de klant sneller bij de juiste correspondent brengen (taal, functie, etc...), of kan via een verbinding met het klantbeheersysteem automatisch een klantenfiche getoond worden aan de medewerker die de klant te woord staat. Of men zou slechte betalers zelfs eerst eens kunnen doorverbinden met de boekhouding alvorens deze te verbinden met de technische dienst.

U ziet het wel zitten? VoIP biedt in ieder geval voldoende voordelen om de overstap ernstig te overwegen. Het moet evenwel met de nodige voorzorg aangepakt worden, teneinde uit te komen met een oplossing die aan de gestelde verwachtingen voldoet. Naast het functionele aspect is er natuurlijk ook nog het zuiver technisch aspect. VoIP maakt immers gebruik van uw computernetwerk en dat moet voldoende robuust zijn om aan de eisen van de telefonie te voldoen. Dus ook op dit vlak moet met kennis van zaken gehandeld worden. Met andere woorden, het is en blijft specialisten werk.



Serge Dero - XpandIT
 serge.dero@xpandit.be
 www.xpandit.be

< De ene zelfstandige verzekert men
niet zoals de andere.

Daarom zorgt VIVIUM ervoor
dat de aanvullende pensioenformules
altijd perfect passen.

Voor meer informatie,
raadpleeg uw VIVIUM makelaar. >



www.vivium.be

Zeker van elkaar. **VIVIUM**
VERZEKERINGEN

No job too big.

De nieuwe Opel Movano.



Bij Opel staan we nooit stil. We streven continu naar het vernieuwen en verbeteren van onze wagens. Daarom presenteren wij u nu met trots de nieuwe Opel Movano met zijn indrukwekkende keuze aan hoogtes, lengtes en verschillende uitvoeringen. De nieuwste verbeteringen maken de Opel Movano groter, sterker en performanter dan ooit. Op vlak van verbruik blijft hij nog steeds de leider in zijn klasse. Met zijn stijlvolle cabine, keuze tussen voorwielaandrijving, achterwielaandrijving en dubbele achterwielen kan de nieuwe Opel Movano elke uitdaging aan. Meer info bij uw Opel Verdelers.

www.opel.be



GEEF VOORRANG AAN VEILIGHEID.



Wir leben Autos.