

REGLEMENTERING

Een student aanwerven tijdens de vakantie

MEI - JUNI 2013

Afgiftekantoor Brussel X - P401140
www.sdz.be

Tewerkstelling

Webwinkels werven aan

Verkoopstrategie

6 tips om uw verkoopschijfers te verbeteren

IT Ondersteuning

De geprefereerd partner van de belgische KMO



Weet u het al?

Brussel stopt een turbo in uw business.

Investeren. Aanwerven. Een consultant inschakelen. Opleidingen volgen...

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geeft zelfstandigen en KMO's graag een financieel duwtje in de rug.

Kijk op www.brussel-economie-werk.be



MINISTERIE VAN HET BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK GEWEST

EDITO

Een nieuwe politieke Secretaris bij het SDZ !



BENOIT ROUSSEAU
HOOFDREDACTEUR

Zoals iedereen weet, is het hoofdobjectief van het SDZ - apolitieke federatie van de middenstand - het vertegenwoordigen en verdedigen van het statuut der zelfstandigen, handelaars, vrije beroepen en bedrijfsleiders. Om aan de verwachtingen van onze leden te voldoen, leggen wij de nadruk op een concrete bijstand van onze leden in hun dagdagelijkse beroepsleven.

Het SDZ komt tussen bij de politieke debatten en wordt om deze reden vertegenwoordigd in een tiental verenigingen en organisaties waarin de middenstand deelneemt als overlegorgaan. Deze mandaten worden door vertegenwoordigers van het SDZ waargenomen. Deze personen sparen tijd noch moeite om, naast hun dagelijks werk, soms tot laat in de avond te debatteren teneinde het statuut van onze leden te verbeteren...

In deze context hebben wij recent beslist onze politieke dienst te versterken met de benoeming van de Heer Jean-François Dondelet, jurist van opleiding, als politieke Secretaris van onze federatie.

Hij zal zijn jarenlange ervaring binnen de in België tweede grootste sociale groep, ter beschikking stellen van het SDZ, in zijn zware taak u te vertegenwoordigen bij de politieke instanties van ons land.



Jean-François Dondelet

Zijn functie omvat zowel de communicatie van onze federatie naar de pers en de politieke wereld toe, als het uitwerken van bevoorrechte banden met sociaal en economisch actieve instanties van ons land, en het uitwerken van concrete acties ter verdediging van onze leden.

...Omdat naast een juridische bijstand, het SDZ meer dan ooit de eisen van haar leden wil uiten en helpen verwezenlijken !

Dondelet

sdz Tijdschrift gratis toegestuurd aan alle leden van het SDZ en handelsverenigingen.

Verantwoordelijke uitgever: Daniel Cauwel, Av. Albert Ier 183,1332 Genval, Tél.: 02/652.26.92, Fax : 02/652.37.26, website : www.sdz.be, E-mail : info@sdz.be | **Hoofredacteur :** Benoit Rousseau, redaction@sdz.be | **Redacteurs :** Jean-François Dondelet, Marie-Madeleine Jaumotte, Ode Rooman, Pierre van Schendel | **Juridisch Directeur :** Benoit Rousseau | **Layout :** Florence Mayné, flo.mayne@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 :** Expansion - Pauline Van Haeren, Tél : 081/55.40.71 , E-mail : pauline.vanhaeren@expansion.be | **Foto :** iStockphoto | **Drukkerij :** Nevada-Nimifi s.a. | **Secretariaat :** Beatrice Jandrain, Anne Souffriau | **Lidmaatschap-Abonnement :** affiliation@sdz.be
Wij streven ernaar de meest betrouwbare informatie mee te delen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve informatie.

04. Actualiteit

EUROPA

De strijd tegen **13** achterstallige betalingen versnelt in Europa



14 Commissie wil leven KMO's vereenvoudigen

15. Horeca - Bescheiden groei verwacht in 2013 voor Europese hotels

17. Overneming - Generatiewissel is grootste zorgenkind voor familiebedrijven

19. Strategie - 6 tips om uw verkoopscijfers te verbeteren

21. Beheer - KMO wil printkosten besparen

DOSSIER HR

43% werkgevers bereid elektriciens aan te werven zonder diploma **22**



Twee op drie webwinkels zullen in 2013 aanwerven **23**

25. ICT - Het lokale ICT-bedrijf blijft de geprefereerde partner voor de Belgische KMO



TIPS

26 Bel-me-niet-meer-lijst operationeel

27. Tips - 5 onontbeerlijke kenmerken van een goede verkoper

28. Vraag / Antwoord - "Hoe een prijsvermindering aankondigen?"

29. Vraag / Antwoord - "Een student aanwerven tijdens de vakantie"

Justitie

Wat doet een vrederechter?



De FOD Justitie publiceerde een nieuwe brochure over de vrederechter en het vrederecht. Deze leert u alles wat u moet weten over de vrederechter en zijn bevoegdheden, de verzoening en het proces voor het vrederecht. De brochure bekijkt zowel het standpunt van diegene die een proces aanspant (de eiser) als het standpunt van diegene die wordt opgeroepen om te verschijnen (de verweerder). Alle praktische details van de procedure komen aan bod: van de oproeping tot het vonnis. Ook de verschillende opties na het vonnis worden in de brochure behandeld. De vrederechter is de rechter die het dichtst bij de burger staat. Hij speelt een rol in talloze aspecten van ons dagelijks leven, in elke fase van ons leven. Hij tracht steeds een oplossing op mensenmaat te vinden en gaat in de mate van het mogelijke voor een verzoeningsprocedure. Zoals hun naam het zegt, zijn vrederechters heel geschikt om geschillen op te lossen: ze hebben een stevige juridische opleiding, voldoende praktijkervaring en psychologische kennis om beide partijen trachten te verzoenen. Ons land telt 187 vrederechters, één per gerechtelijk kanton.

Fin Shop

Een nieuwe website

Fin Shop, het verkoopcentrum voor roerende goederen van de FOD Financiën, beschikt over een nieuwe website: www.finshop.belgium.be.

Naast alle informatie over de openbare verkopen en de winkelverkoop laat deze site ook internetveilingen toe.

Brussel

Gids voor een gezellig terras

Wie in het Brussels gewest een horecagelegenheid uitbaat, kan dankzij de praktische gids van Atrium zelf ontdekken hoe een terras een betere publiciteit voor de zaak wordt.

In samenwerking met de gemeenten en de directie voor Monumenten en Landschappen heeft Atrium in één document alle adviezen en goede praktijken samengebracht voor de installatie van een terras waarbij de toegankelijkheid wordt gerespecteerd (plaatsing, zonnzijde, mindervaliden, enz.), de duurzaamheid (materialen, onderhoud, enz.), de esthetiek (stijl, materialen, kleuren, enz.) en de omgeving (goed nabuurschap, enz.).

U vindt er tips en trucs om het uw cliënteel naar de zin te maken, het onderhoud te vergemakkelijken, in goed nabuurschap te leven en bovendien in orde te zijn met de gemeentelijke administratie.

U leert er met name uit dat:

- de wettelijke breedte van het voetpad 1,5 meter is;
- de aanbevolen hoogte voor een tafel voor rolstoelen 73 cm is;
- bepaalde gemeenten slechts één menudrager of plooibord toestaan;
- de minimum vrije hoogte onder een parasol 1,80 meter moet zijn boven de tafels en 2,20 meter boven een doorgang;
- een terras in een hellende straat best een plankenvloer voorziet.

Hoe dan ook, vergeet nooit dat u bij de gemeente een vergunning dient aan te vragen voor het bezetten van de openbare weg indien u de intentie heeft om uw terras op de openbare weg te installeren (stoep, plein, openbaar park, enz.).

Bovendien is een stedenbouwkundige vergunning vereist om:

- een permanent terras te installeren, of achterin of in een binnenkoer;

bepaalde vaste elementen te installeren die het karakter van de gevel wijzigen (zonnetent, luifel, uithangbord, enz.) of van de grond (plancher).

Vennootschapsbijdrage

Bedragen 2013

De vennootschapsbijdrage voor 2013 werd aangepast door een Koninklijk Besluit van 3 april 2013. Sinds 2004 hangt deze af van het balanstotaal van het voorlaatste boekjaar. De bijdrage voor de kleine vennootschappen bedraagt 347,50 euro en deze voor de grote vennootschappen bedraagt 868 euro.

Het maximumbedrag van het balanstotaal dat de kleine ondernemingen van de grote onderscheidt is geïndexeerd. Voor 2012 bedroeg dit balanstotaal 627.377,34 euro. Voor 2013 wordt dit bedrag op 641.556,65 euro gebracht.



Betalingstermijnen

Weldra 30 dagen

De ministerraad van 22/03/2013 heeft een wetsontwerp goedgekeurd inzake de omzetting van de Europese richtlijn betreffende achterstallige betalingen in handelstransacties (zie bl. 15).

Overeenkomstig de Europese richtlijn voorziet het wetsontwerp in een betalingstermijn van 30 dagen voor de betaling van facturen tussen bedrijven en overheidsinstanties én voor de betaling van facturen tussen ondernemingen onderling. Tenzij zij dit anders contractueel bepalen en voor zover deze afwijkende termijn niet duidelijk abusief is. Voor overeenkomsten tussen bedrijven en overheden kan de termijn verlengd worden naar maximaal 60 kalenderdagen. Schuldeisers kunnen automatisch aanspraak maken op de betaling van een rente voor laattijdige betalingen voor het bedrag van ten minste 8 procentpunten boven de referentie-interestvoet van de Europese Centrale Bank (ECB) en ontvangen een minimale forfaitaire schadevergoeding. Naast dit forfaitair bedrag kunnen ook andere inningskosten onderwerp zijn van een redelijke vergoeding.

De ministers vatten de voordelen van dit wetsvoorstel als volgt samen:

- korte betalingstermijnen voor KMO's;
- mogelijkheid van juridische controles van contractuele

bepalingen met een duidelijk abusief karakter;

- overheidsinstanties moeten een langere betalingstermijn beargumenteren;
- mogelijkheid tot het innen van verwijlinteressen 'van rechtswege en zonder ingebrekestelling';
- bevestiging van de bevoegdheid van de representatieve werkgeversorganisaties om juridische stappen te ondernemen bij abusieve clausules;
- introduceren van een kostendekkende vergoeding van 40 euro.



Ons land telt zo'n 9,15 miljard euro aan onbetaalde facturen. Vooral KMO's zijn het slachtoffer van buitensporige achterstallige betalingen met inningskosten die zwaar op hun financiën wegen. Deze richtlijn is een keerpunt in de handelstransacties.

1 op de 4 KMO's gaan failliet omdat hun facturen te laat betaald worden. Door een gebrek aan duidelijke termijnen in de wet, hadden ze weinig middelen in handen om hier tegen op te treden. Met de omzetting van de nieuwe richtlijn, weten KMO's voortaan waar ze aan toe zijn en hebben ze meer sanctiemogelijkheden in handen, wanneer de afgesproken betalingstermijn niet wordt nagekomen.

Pensioen van zelfstandigen

Verdwijnen van pensioenmalus vanaf 2014



De pensioenmalus die enkel nog in het pensioenstelsel van zelfstandigen bestond, behoort vanaf 1 januari 2014 definitief tot het verleden.

De ministerraad keurde het voorstel van minister Laruelle goed om de pensioenmalus volledig af te schaffen.

Met deze realisatie heeft minister Laruelle opnieuw een belangrijke stap vooruit gezet binnen het sociaal statuut van een zelfstandige.

Momenteel verliest een zelfstandige ten gevolge van het malussysteem een deel van zijn pensioen wanneer hij vroeger wil stoppen met werken (behalve wanneer hij in 2013 een loopbaan van minstens 41 jaar achter de rug heeft).

Dankzij minister Laruelle genieten zelfstandigen die met vervroegd pensioen willen gaan op hun 63ste of na een loopbaan van minstens 41 jaar al van een soepeler systeem sinds 1 januari 2013 en hoeven zij geen malus meer te betalen. Vanaf 1 januari 2014 zal het malussysteem volledig worden afgeschaft.

Brochure

Overzicht vastgoedprijzen

Onlangs publiceerde de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie van de FOD Economie de brochure "Bakstenen in cijfers: Kerncijfers bouw en vastgoed". Hierin vindt u een overzicht van de prijzen van vastgoed en bouwgronden per gewest en een overzicht van de duurste en goedkoopste gemeenten en steden inzake vastgoed. U vindt er ook een overzicht van het aantal ondernemingen en de lonen in de bouwsector.

In het eerste semester van 2012 kostte een woonhuis in ons land gemiddeld 191.302 euro. Een villa was bijna dubbel zo duur (329.725 euro) en voor een appartement betaalde u gemiddeld 201.393 euro. De prijs van bouwgrond bedroeg gemiddeld 105,4 euro per m².

Met een gemiddelde aankoop prijs van 514.149 euro is Elsene de duurste gemeente in België om een woonhuis te kopen. Quaregnon, bij Bergen, is de goedkoopste gemeente. Hier kost een woonhuis gemiddeld 93.703 euro.

13,4 % van de btw-plichtige ondernemingen behoort tot de bouwsector. De sector omvat zowel bouw promotie als de bouw van woningen en wegen, sloopwerken, dakwerken en afwerking van gebouwen, loodgieterswerk, schilderwerk... Een werknemer in deze sector verdient gemiddeld 2.796 euro per maand.



Fraudebestrijding

Verkoop van metalen



De ministerraad van 02/02/2013 keurt een voorontwerp van wet goed houdende dringende bepalingen inzake fraudebestrijding. De programwet van 29 december 2010 wordt eveneens aangepast om de identificatieverplichting uit te breiden tot de verkoop van metalen die de klant contant betaalt. Na raadpleging van de sector en de betrokken partners, met name Infrabel, beslist de ministerraad ook dat personen actief in het opkoopcircuit, het recycleren en de handel in oude of kostbare metalen, de gerecycleerde en gebruikte koperkabels niet meer contant kunnen betalen.

Fiscale bemiddelingsdienst

85% van de gebruikers tevreden

In 2012 ontving de Fiscale Bemiddelingsdienst 1.561 nieuwe bemiddelingsaanvragen (tegenover 1.421 in 2011) en was 85% van de gebruikers tevreden over de werking van de dienst. Dat blijkt uit het jaarverslag 2012 van de Fiscale Bemiddelingsdienst.

De Fiscale Bemiddelingsdienst is een autonome dienst die tussenkomt bij een blijvend geschil met de FOD Financiën. Het onderzoek van de aanvragen gebeurt in alle objectiviteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid. De fiscale bemiddelaars proberen de uiteenlopende zienswijzen van de partijen te verzoenen. De voorgestelde oplossing blijft altijd binnen de perken van de wettelijke mogelijkheden.

Inspectiecampaignede Horeca rond psychosociale risico's

Twee werkgevers op drie niet in orde

De arbeidsinspectie heeft in 2012 een inspectiecampaignede rond psychosociale risico's gevoerd in de sector van de Horeca. Dit initiatief maakte deel uit van een campagne van de arbeidsinspectie op Europees vlak.

België had binnen de mogelijke sectoren de Horeca gekozen omdat 5% van de klachten die bij de inspectie toekomen, worden neergelegd door werknemers uit die sector. Dit is dubbel zoveel als het gemiddelde over al de sectoren!

Overdreven werkdruk, onaantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, onregelmatige werktijden, omgang met lastige klanten en monotoon werk zijn slechts enkele voorbeelden van belastingen die negatieve gevolgen kunnen hebben. Zowel de organisatie als de werknemers zelf kunnen eronder leiden.

De campagne bestond uit twee fasen. In een eerste fase kregen 171 werkgevers tussen 1 april en 30 juni 2012 een inspecteur over de vloer.

In een tweede fase brachten de inspecteurs een opvolgingsbezoek aan werkgevers die niet of onvoldoende in orde waren met de wetgeving. 123 werkgevers kregen in het najaar van 2012 een opvolgingsinspectie.

Tijdens het eerste bezoek lag de focus op de aanwezigheid van een psychosociale risicoanalyse en de preventiemaatregelen die hieruit voortvloeien. Er werd vastgesteld dat slechts 1 op 3 werkgevers een psychosociaal welzijnsbeleid had uitgewerkt. Een aantal werkgevers hadden onmiddellijk preventiemaatregelen getroffen zonder dat ze een risicoanalyse in documentvorm konden voorleggen. De kwaliteit van het beleid varieerde van etablissement tot etablissement.

De inspecteurs bezochten hoofdzakelijk kleine ondernemingen (minder dan 50 werknemers). Ze stelden vast dat er duidelijk een gebrek was aan kennis over psychosociale risico's, maar ook over de welzijnswetgeving in haar geheel. Na afloop van de campagne voerde bijna 2 op 3 werkgevers een psychosociaal welzijnsbeleid.

Tijdens de controlebezoeken in de eerste fase werd in 80% van de gevallen een schriftelijke waarschuwing gegeven. In de 2de fase werd in 35% van de gevallen een schriftelijke waarschuwing gegeven. Voorlopig zijn geen processen-verbaal van overtreding opgesteld. De reden hiervoor is dat inspecteurs vaststelden dat er door de zomermaanden tussen de twee bezoeken te weinig tijd was. Hiermee zal bij een volgende campagne rekening worden gehouden.

Search.belgium.be

Breid uw zoektocht uit naar alle federale websites

Onlangs werd een nieuwe zoekmotor gelanceerd die u toelaat te zoeken op alle websites van de federale overheid: search.belgium.be.

Hiermee kunt u uw zoekopdrachten beperken tot een of meerdere websites en de resultaten rangschikken per bron.

De zoekmotor is beschikbaar in vier talen (Nederlands, Frans, Duits en Engels) en biedt u ook enkele tips om uw zoekopdrachten te optimaliseren.



VANAF
2 FEB. 2013
NIEUWE
WETGEVING =
NIEUWE
VERPLICHTINGEN

**BRENG HET BEHEER VAN
UW BEDRIJFSAFVAL IN ORDE.
NEEM SNEL CONTACT MET ONS OP!**



VERTROUW HET BEHEER VAN UW BEDRIJFSAFVAL TOE
AAN PROFESSIONALS.

02/563.28.13
www.contractverplichting.be



PRO

Ambulante activiteiten

Nieuwe kaart

Sinds 1 april 2013 worden de machtigingen voor ambulante activiteiten niet langer uitgereikt in papieren vorm maar op een elektronische drager van het type identiteitskaart. Het doel van de nieuwe elektronische drager is de bestrijding van fraude, oneerlijke concurrentie en de maximale beperking van de risico's op vervalsing van de papieren machtigingen. Die waren makkelijk te kopiëren en dit leidde tot talrijke fraudes en oneerlijke concurrentie ten koste van handelaars die de wetgeving respecteren. De elektronische drager is ook voorzien van een QR-code, leesbaar via smartphone.

Alle geldige machtigingen uitgereikt op papieren drager voor 1 april 2013 moeten ten laatste op 31 maart 2014 worden vervangen in een erkend ondernemingsloket. Vanaf 1 april 2014 zullen uitsluitend houders van machtigingen op elektronische dragers hun ambulante activiteiten mogen verderzetten.

Kostprijs ter vervanging bedraagt 13 euro.

Volgens de sector beschikt 1 op 5 van de handelaars niet over een geldige of correcte vergunning. Dat betekent dat van de ruim 52.000 handelaars in ons land een 10.000-tal geen geldig bewijs heeft van zijn ambulante activiteiten. Omdat op deze nieuwe beveiligde kaart de officiële ondernemingsgegevens



uit de Kruispuntbank staan en de kaart tevens een inscanbare QR-code bevat, zullen de controles een pak efficiënter verlopen. Het betekent een grondige vereenvoudiging zowel voor de lokale autoriteiten als voor de handelaars. Toch mogen we niet vergeten dat de overgrote meerderheid niet fraudeert. Een een statuut bezorgen dat overeenstemt met hun prestaties is even noodzakelijk als diegenen aanmoedigen die ondernemen.

De maatregel heeft betrekking op handelaars die verkopen organiseren tijdens o.a. markten, kermis en enz.

Controle rookverbod in regio Gent

Bijna de helft van de horecazaken in overtreding



De controledienst Tabak en Alcohol van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu heeft op vrijdagochtend 22 februari, 42 horecazaken in en rond Gent gecontroleerd. In maar liefst 19 daarvan werd het rookverbod met de voeten getreden.

De controleactie liep in de gemeentes De Pinte, Gavere, Gent, Nazareth, Sint-Denijs-Westrem en Zulte. Het merendeel van de controles gebeurde naar aanleiding van klachten. In 70% van de horecazaken waarover de controledienst een klacht had ontvangen, werd er effectief gerookt. De horecazaken waarover geen klachten waren binnengelopen, bleken allemaal in orde met de wetgeving te zijn.

Dat de controledienst zoveel inbreuken op het rookverbod kan vaststellen, is dus in grote mate te wijten aan de klachten die steeds vlotter binnenstromen.

Zowel particulieren als horeca-uitbaters die zich wel aan de wet houden, staan er duidelijk op dat het rookverbod wordt nageleefd. De horecazaken die in overtreding waren, krijgen zo snel mogelijk een proces-verbaal in de bus. Er werden geen rokers geverbaliseerd.

Wetboek van economisch recht

Een boek over het recht van de elektronische economie

De ministerraad van 29/03/2013 keurt op voorstel van minister van Economie Johan Vande Lanotte een voorontwerp van wet goed dat boek XII over het recht van de elektronische economie in het wetboek van economisch recht invoegt.

Het gaat om drie voorontwerpen van wet die een algemeen wetboek kader voor de elektronische economie invoeren en die de economische wetgeving reorganiseren in een wetboek dat de rechtsregels van het economisch recht groepeerd en moderniseert.

De voorontwerpen vormen een juridisch kader voor de elektronische handel, de elektronische archivering, de elektronische aangetekende zending en de elektronische tijdsregistratie.

Betalingsachterstanden en faillissementen zijn groter dan ooit



Uit een onderzoeksrapport van kredietverzekeraar Atradius blijkt dat facturen in de bouwsector niet vroeger dan 60 tot 90 dagen betaald worden. Daarmee situeert de bouw zich bij de sectoren met de langste betalingstermijnen in België. De onderzoeksresultaten bevestigen wat de verzekeraar in de dagelijkse praktijk ervaart. "We stellen een toename vast van het aantal incassozaken, claims en faillissementen in de bouwsector," aldus Christophe Cherry, Country Director van Atradius. De kredietverzekeraar

verwacht dat de negatieve trend zich verder doorzet in 2013.

De Confederatie Bouw schatte eerder in dat de activiteit in de Belgische bouwsector in 2012 zou afgenomen zijn met 1,5% in vergelijking met een groei van 4% in 2011. Dit betekent dat de bouwsector in de periode 2009-2012 een nulgroei kende. De druk op de sector zorgt voor toenemende betalingsachterstanden en een groter aantal wanbetalingen en faillissementen. "De facturen worden gemiddeld na 60 tot 90 dagen betaald en de laatste maanden zien we de betalingsachterstand nog toenemen," stelt Christophe Cherry van Atradius.

"Aangezien de huidige malaise in de bouwsector snel volgt op die van 2008, hebben bedrijven niet de tijd gehad om weer voldoende kas- en kapitaalreserves op te bouwen," aldus Dhr. Cherry. Bij die zwakke financiële structuren voegen zich ook nog de felle concurrentie in de sector en de afschaffing van de energiebesparende overheidsmaatregelen voor bijvoorbeeld glas en zonnepanelen. Daarnaast is ook de overheid niet altijd een 'goede' betaler. "Het betalingsgedrag van de federale overheid is over het algemeen verbeterd, maar dat van regionale en lokale overheden is verslechterd."

Aangifte in de personenbelasting

Financiën treedt op tegen niet-aangevers

De FOD Financiën verstuurde in april 117.000 berichten aan burgers die verleden jaar geen aangifte in de personenbelasting indienden. Het opzet is tweevoudig, de burgers er toe aanzetten hun fiscale aangifteplicht te vervullen en tevens systematisch op te treden wanneer dit niet gebeurt.

De laatste drie jaren zond de Algemene administratie van de Fiscaliteit, telkens in de maand november, herinneringsbrieven aan burgers die geen aangifte in de personenbelasting deden. De administratie hoeft dit wettelijk niet te doen maar wil op die manier vermijden dat mensen te goeder trouw in de problemen raken. Een kleine 40 % van hen reageerde door, zij het laatst, binnen de maand hun aangifte alsnog in te dienen. Enkel wie na deze herinneringsbrieven en op 28 januari 2013 nog steeds geen aangifte ingediend had voor het aanslagjaar 2012 krijgt een bericht met eventueel een boete.

"Eventueel" want de huidige reglementering voorziet slechts een effectieve geldelijke boete vanaf een tweede overtreding.

Concreet betekent dit dat slechts voor 11.000 van de 117.000 verstuurde boeteberichten effectief een boete zal worden gevestigd.

Het is evenwel belangrijk deze boeteberichten te versturen omdat dit voor de andere 106.000 in rekening zal worden gebracht indien zij dit aanslagjaar of één van de volgende aanslagjaren in herhaling vallen.

De administratie brengt hiermee de Beleidsnota van de Minister van Financiën op dat punt in de praktijk en streeft met deze actie naar een rechtvaardige en billijke fiscaliteit.



Sociale uitkeringen zelfstandigen

Aanpassing 2013-2014 aan de welvaart

De ministerraad van 19 april 2013 heeft de aanpassing goedgekeurd van bepaalde sociale uitkeringen van zelfstandigen aan de welvaart voor 2013-2014.

Deze koppeling aan de welvaart werd unaniem goedgekeurd

door de sociale partners.

Het eerste ontwerp van koninklijk besluit voorziet in een verhoging met 1,25% van de bedragen van het minimumpensioen van de zelfstandigen op 1 september 2013.

Werk

Een op vier werknemers overweegt laptop van het werk te saboteren

27% van de werknemers geeft toe dat ze hun laptop, tablet of smartphone van het werk doelbewust willen saboteren uit ontevredenheid met de apparatuur. Dat blijkt uit een onafhankelijk onderzoek dat in opdracht van Panasonic Toughbook uitgevoerd is bij 501 Britse werknemers. De voornaamste reden voor deze destructieve neiging blijkt het feit dat de mobiele toestellen simpelweg niet geschikt zijn voor de taken die de werknemers moeten uitvoeren.



Uit het onderzoek blijkt dat werknemers niet alleen op het idee komen om de apparatuur te vernielen (27%), maar dat sommige werknemers dat ook daadwerkelijk doen. 13% heeft al eens water over zijn pc laten vallen en 23% zegt dat zijn computer al eens onzacht in aanraking is gekomen met de grond. Volgens de enquête blijkt dat ongeveer een op de drie werknemers (30%) sabotage wil plegen, omdat ze liever met de eigen computer zouden werken. Daarnaast zegt een op de vijf (21%) niet goed voor de notebook van de zaak te zorgen en er nonchalant mee om te gaan.

Deze afkeer voor de laptop of tablet van het werk is onder andere te wijten aan het feit dat het mobiele toestel verouderd of ongeschikt is voor het werk (18%).

Zelfstandigen

Nieuwe berekeningswijze voor de sociale bijdragen



Zelfstandigen die voor het komende jaar hogere of lagere inkomsten verwachten, zullen binnenkort hun sociale bijdragen kunnen aanpassen. Na een inspanning van het Monitoringcomité van meer dan een jaar, heeft Sabine Laruelle, minister van KMO's en Zelfstandigen, op 25/04/2013 haar voorstel uit de doeken gedaan voor een nieuwe berekeningswijze van de sociale bijdragen van de zelfstandigen. De minister wil dat het nieuwe systeem uiterlijk begin 2015 wordt ingevoerd.

Met deze hervorming zullen de sociale bijdragen elk jaar worden bepaald in functie van de inkomsten van het jaar zelf, en niet meer op basis van de inkomsten van drie jaar eerder. Zolang de zelfstandige het werkelijke niveau van zijn inkomsten niet kent, zal zijn sociaal verzekeringsfonds hem een bedrag voorstellen dat elk kwartaal moet worden betaald en dat berekend wordt op de geïndexeerde inkomsten van het op twee na laatste jaar (N-3 geïndexeerd). Bovendien zullen de zelfstandigen, overeenkomstig hun individuele economische realiteit, dit bedrag rechtstreeks kunnen verfijnen in functie van hun inkomsten. Wanneer de zelfstandige een verhoging van zijn inkomsten verwacht, zal hij het bedrag van zijn bijdragen kunnen verhogen. De zelfstandigen die worden geconfronteerd met een verlaging van hun inkomsten in vergelijking met hun inkomsten van drie jaar eerder, zullen, mits akkoord van hun sociaal verzekeringsfonds, minder kunnen betalen.

De piste weerhouden door het Comité biedt de volgende voordelen :

- Het nieuwe systeem is sociaal logischer en billijker, omdat de bijdragen de economische realiteit van de zelfstandigen weerspiegelen, met name wanneer zij het hoofd moeten bieden aan voorbijgaande of grote economische moeilijkheden, wanneer zij worden gehospitaliseerd of met bevallingsverlof gaan, wanneer zij het iets rustiger aan moeten doen met hun pensioen in het vooruitzicht, enz. Het principe is eenvoudig: vanaf het moment waarop u minder verdient, moet u ook minder bijdragen betalen.
- Ook de zelfstandige die een betere periode doormaakt, zal onmiddellijk voor deze periode hogere bijdragen betalen. De hervorming maakt het hen mogelijk om hun betalingen rechtstreeks en op vrijwillige basis te verhogen.
- Het nieuwe systeem biedt de zelfstandigen de garantie dat zij over hun hele loopbaan bijdragen zullen betalen die in verhouding staan tot hun inkomsten.
- Het nieuwe systeem zal geen enkele impact hebben op het budget van de sociale zekerheid van de zelfstandigen.

Arts

Meer dan 83% van de artsen “geconventioneerd” voor 2013-2014

De telling van de toetredingen en weigeringen tot het akkoord artsen ziekenfondsen 2013-2014 is beëindigd. Weinig wijzigingen in vergelijking met het vorige akkoord: 83,10% van de artsen treden toe tot het akkoord en zullen dus de overeengekomen tarieven toepassen. Dit hoge percentage toetredingen waarborgt een toegang tot kwaliteitsvolle zorg aan het grootste deel van de patiënten.

Globale resultaten

83,10% van de artsen treden toe tot het akkoord 2013-2014 (83,23% in 2012):

- 87,87% van de huisartsen (87,89% in 2012);
- 79,96% van de specialisten, alle specialismen samen (80,13% in 2012).

Globaal verandert er dus weinig in vergelijking met het vorige akkoord.

RESULTATEN PER STREEK	Toetreding huisartsen	Toetreding specialisten	Totaal toetredingen
Brussels gewes	79,53 %	78,54 %	78,88 %
Waals gewest	85,44 %	82,59 %	83,75 %
Vlaams gewest	91,28 %	78,80 %	83,84 %
Totaal België	87,87 %	79,96 %	83,10 %



De meest “geconventioneerde” specialismen (>90% toetredingen) zijn: acute en urgentiegeneskunde, geriatrie, klinische biologie, oncologie, radiotherapie, nucleaire geneeskunde, interne geneeskunde + endocrino-diabetologie, pathologische anatomie en pneumologie. De minst « geconventioneerde » specialismen(< 50% toetredingen) zijn: Dermato-venereologie, plastische heelkunde, ophtalmologie, gynecologie en verloskunde.

FOD Financiën

Beter klachtenbeheer



Voortaan kan je als belastingplichtige een klacht indienen over een ontoereikende dienstverlening bij de klachtencoördinator van de FOD Financiën. Binnen de 40 dagen krijg je dan een passend antwoord op klachten over een gebrekkige dienstverlening op het vlak van informatie, onthaal en doeltreffendheid. De behandeling van de klacht wordt eveneens aan een kwaliteitscontrole onderworpen. Om zijn diensten te professiona-

liseren, blijven de andere contactpunten van de FOD Financiën meer dan ooit operationeel op hun eigen domein. De nieuwe klachtencoördinator illustreert het streven van Financiën naar een dienstvaardige en correcte administratie, die belang hecht aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Je kan een klacht indienen:

- via het online klachtenformulier
- telefonisch op 0257 257 57 (normaal tarief)
- per brief:
FOD Financiën
Klachtencoördinator
North Galaxy
Koning Albert II-laan 33 bus 230
1030 Brussel

Bijzondere btw-aangifte

Indiening via Intervat mogelijk

Bent u btw-belastingplichtige of een niet btw-belastingplichtige rechtspersoon en u dient geen periodieke btw-aangifte in? Dan moet u bijzondere btw-aangiften indienen als u tijdens het vorige kwartaal btw-handelingen heeft verricht. Sinds 1 april 2013 kunt u die bijzondere aangifte indienen via Intervat. Voordelen:

- u krijgt een melding als u een fout maakt of als u iets ver-

geet in te vullen

- uw aangifte wordt op een veilige manier verzonden
- u krijgt telkens een ontvangstbevestiging

Om Intervat te gebruiken moet u zich niet vooraf inschrijven en u moet ook geen speciale software installeren.

U kunt ook nog altijd een papieren aangifte indienen. In dat geval gebruikt u het nieuwe formulier.

Cybercriminaliteit

Online veiligheidsproblemen voor 6 op 10 Belgen in 2012

Volgens een recent onderzoek naar internetbeveiliging van CERT.be, het federale cyber emergency team, blijkt dat 6 op 10 Belgen het afgelopen jaar werd geconfronteerd met cybercriminaliteit.

Hieronder vindt u een overzicht van de meest voorkomende problemen:

- malware of een virus dat rechtstreeks schade berokkent aan de computer (25,72%)
- malafide pogingen om geld of informatie te ontfreemden (18,56%)
- ongewenst versturen van e-mails vanuit het eigen adres (17,16%)
- wachtwoorden die plots niet meer geldig zijn (14,03%)



De bezorgdheid over onlineveiligheid is groot tot zeer groot bij ongeveer de helft van de internetgebruikers (49,15%).

Een derde (34,78%) is eerder neutraal en 16,07 % zegt niet tot helemaal niet bezorgd te zijn.

De bezorgdheid is het grootst bij internetbankieren (60,75% maakt zich hierover zorgen) en online shoppen (46,17%).

Meer dan een derde van de Belgen is op zijn hoede als hij naar onbekende sites surft (35,12%) of als persoonsgegevens gevraagd worden (34,73%). Sociale netwerken maken een kwart van de Belgen bezorgd terwijl surfen op een publiek draadloos netwerk slechts 14,98% verontrust.

Pensioen

Minimumpensioen na volledige loopbaan

Bedragen op 01/04/2013

- Gezinspensioen :1.386,40 €
- Pensioen voor alleenstaande:1.047,84 €

Bedragen op 01/09/2013 (+1,25%)

- Gezinspensioen :1.403,73 € (+ 17,33 €)
- Pensioen voor alleenstaande: 1.060,94 € (+ 13,10 €)



De verhogingen van het minimumpensioen zijn, in gelijke mate, automatisch gekoppeld aan de verhogingen van zowel de uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid en invaliditeit als de uitkeringen van de sociale faillissementsverzekering. Het geheel van deze prestaties zal dus stijgen met 1,25% op 1 september 2013.

Daarnaast realiseert het tweede ontwerp van koninklijk besluit een verhoging van bepaalde loonplafonds met 2% voor de berekening van het zelfstandigenpensioen. Dezelfde verhogingen zijn ook voorzien in het pensioenstelsel van de loontrekkenden.

In 2013 en 2014 zal de herwaardering van de pensioenen van 5 jaar verder gezet worden. Pensioenen die van start gingen in 2008 en 2009 stijgen met 2% respectievelijk op 1 september 2013 en op 1 september 2014.

Zelfstandigen

Vergoeding 'hulp van derden' stijgt met 80 euro per maand

De ministerraad van 26 april 2013, heeft een ontwerp van Koninklijk Besluit goedgekeurd dat de dagelijkse bijkomende vergoeding verhoogt voor arbeidsongeschikte zelfstandigen die kunnen genieten van hulp van een derde. Concreet stijgt de dagelijkse vergoeding voor hulp van een derde van 16,91 euro

naar 20 euro, goed voor een maandelijkse verhoging van 80 euro.

Deze maatregel gaat met terugwerkende kracht van start vanaf 1 april 2013 en maakt deel uit van een akkoord tussen de sociale partners inzake de koppeling van welzijn aan de sociale uitkeringen.

FOD Mobiliteit en Vervoer

Nieuwe website

De FOD Mobiliteit en Vervoer lanceerde zijn nieuwe website.

De site verhuisde naar het nieuwe adres www.mobilit.belgium.be en bestaat uit vier hoofdthema's: wegverkeer, luchtvaart, scheepvaart en spoorwegverkeer.

Bezoekers van de oude website: www.mobilit.fgov.be worden via deze pagina naar de nieuwe website geleid.



Financiën

De strijd tegen achterstallige betalingen versnelt in Europa

Elke dag gaan overal in Europa tientallen KMO's failliet omdat ze hun facturen niet betaald krijgen. Dit leidt ertoe dat banen teloorgaan en commerciële kansen onbenut blijven, waardoor nieuwe economische groei uitblijft. Om paal en perk te stellen aan laattijdige betalingen heeft de Europese Unie Richtlijn 2011/7/EU betreffende bestrijding van betalingsachterstand bij handels-transacties vastgesteld.

Uiterlijk op 16 maart 2013 moesten de lidstaten de herziene Richtlijn Betalingsachterstand hebben opgenomen in hun nationale wetgeving. Overheidsinstanties zijn dan verplicht om goederen en diensten te betalen binnen 30 kalenderdagen of, in zeer uitzonderlijke gevallen, binnen 60 dagen.

Bedrijven moeten hun facturen binnen 60 dagen betalen, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen en op voorwaarde dat dit niet kennelijk onredelijk is ten opzichte van de schuldeiser.

Deze richtlijn werd in het Belgisch recht ingevoerd in de wet van 2 augustus 2002 betreffende bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties.



Antonio Tajani, vicevoorzitter van de Europese Commissie en commissaris voor Industrie en ondernemerschap, zei hierover het volgende: "Voor kleine en middelgrote ondernemingen is het bijzonder moeilijk om hun recht op een snelle betaling af te dwingen. Door betalingsachterstand verliezen de kmo's tijd en geld, en geschillen kunnen de relaties met hun klanten verzuren. Aan deze schadelijke cultuur van laattijdig betalen moet een einde komen. Nu moeten de lidstaten de Richtlijn Betalingsachterstand in hun nationale wetgeving ten uitvoer leggen om zo de kmo's de steun te bieden die zij in

deze moeilijke tijden zo hard nodig hebben en hen bij te staan in hun sleutelrol, namelijk het scheppen van nieuwe banen voor Europa."

De Europese regels zijn eenvoudig:

- Overheidsinstanties moeten voor goederen en diensten betalen binnen 30 kalenderdagen of, in zeer uitzonderlijke gevallen, binnen 60 kalenderdagen.
- Contractuele vrijheid bij handelstransacties tussen bedrijven: bedrijven moeten hun facturen binnen 60 dagen betalen, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen en op voorwaarde dat dit niet kennelijk onredelijk is ten opzichte van de schuldeiser.
- Bedrijven hebben automatisch het recht om voor betalingsachterstand interest te verlangen en zij hebben ook automatisch recht op ten minste een vast forfaitair bedrag van 40 euro om de inningskosten te dekken. Zij mogen daarnaast een vergoeding eisen voor alle overige redelijke inningskosten.
- De wettelijke interest voor betalingsachterstand wordt verhoogd tot minstens 8 procentpunten boven de referentie-interestvoet van de Europese Centrale Bank. Overheidsinstanties mogen voor betalingsachterstand geen interestvoet onder deze drempel bedingen.
- Bedrijven kunnen kennelijk onredelijke voorwaarden en praktijken gemakkelijker voor de nationale rechter brengen.
- Meer transparantie en bewustmaking: de lidstaten moeten de interestvoeten voor betalingsachterstand bekendmaken zodat alle betrokken partijen over de juiste informatie beschikken.
- De lidstaten worden aangemoedigd om gedragscodes voor stipte betaling in te voeren.
- De lidstaten mogen wetten en verordeningen behouden of nieuwe vaststellen die de schuldeiser een betere bescherming bieden dan de richtlijn.

Formaliteiten

Commissie wil leven kmo's vereenvoudigen

Volgens het beginsel "Denk eerst klein" en in overeenstemming met de Small Business Act van 2008 heeft de Commissie kmo's centraal gesteld in haar agenda voor slimme regelgeving om te helpen groei en banen te scheppen in Europa.

De 20,8 miljoen Europese kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) creëren 85% van alle nieuwe banen in Europa, hebben 2/3 van de werknemers in de EU in dienst en dragen aanzienlijk bij tot innovatie en groei.

Een brede raadpleging

In het kader van een brede raadpleging die de Commissie heeft gestart, hebben ongeveer 1000 kmo's en bedrijfsorganisaties de top 10 van meest belastende EU-wetgeving samengesteld. Deze brede raadpleging had als doel na te gaan op welke gebieden EU-wetgeving groei en werkgelegenheid kon belemmeren en welke gebieden of kwesties in voorkomend geval nader onderzoek en actie behoeften.

Uit de resultaten blijkt dat kmo's met de grootste moeilijkheden en kosten worden geconfronteerd als gevolg van de wetgeving op het gebied van REACH (wetgeving inzake chemische stoffen), belasting over de toegevoegde waarde, productveiligheid, erkenning van beroepskwalificaties, gegevensbescherming, afval, arbeidsmarkt, controleapparaten in het wegvervoer, overheidsopdrachten en het gemoderniseerd douanewetboek.

Top 10 van meest belastende wetgeving

De top 10 van meest belastende EU-wetgeving heeft volgens de kmo's betrekking op de volgende domeinen:

- REACH (registratie en beoordeling van en de autorisatie en beperkingen ten aanzien van chemische stoffen)
- Btw - belasting over de toegevoegde waarde
- Pakket algemene productveiligheid en markttoezicht
- Erkenning van beroepskwalificaties
- Overbrenging van afvalstoffen - Kaderwetgeving afvalstoffen
- Lijst van afvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen
- Arbeidsmarkt
- Gegevensbescherming
- Arbeidstijd
- Controleapparaten in het wegvervoer (voor rij- en rusttijden)
- Procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten (overheidsopdrachten voor werken, leveringen en dienstverlening)



- Gemoderniseerd douanewetboek

De Commissie erkent weliswaar de algemene noodzaak van Europese voorschriften op deze gebieden, maar zal deze bezwaren nu grondig onderzoeken via het nieuwe programma voor gezonde en resultaatgerichte regelgeving dat in december 2012 is opgestart. Via dit programma wordt het regelgevend acquis van de EU getoetst op lasten, lacunes en tekortkomingen met het doel de wetgeving te evalueren en in voorkomend geval te herzien wanneer uit de evaluatie blijkt dat het nodig is actie te ondernemen. Uiterlijk in juni 2013 zal de Commissie follow-upmaatregelen aankondigen en daarbij zal rekening worden gehouden met lopende wetgevingsprocedures.

Commissievoorzitter José Manuel Barroso zei hierover: "De Commissie zorgt ervoor dat de EU-wetgeving geschikt is voor het beoogde doel en Europese ondernemingen helpt te groeien en werkgelegenheid te creëren. Slimme regelgeving is dan ook het speerpunt van onze beleidsvorming. Daarom willen wij het leven gemakkelijker maken voor onze kleine en middelgrote ondernemingen, die de belangrijkste motoren zijn voor de Europese economie."

Antonio Tajani, vicevoorzitter van de Europese Commissie en commissaris voor industrie en ondernemerschap, voegde daaraan toe: "Kleine en middelgrote ondernemingen, die het leeuwendeel van alle nieuwe banen in Europa creëren, zijn de sleutel om uit de crisis te raken. Onze wetgeving moet worden ontworpen met kmo's (en vooral nieuwe ondernemers) voor ogen: zij moet slim, eenvoudig en stabiel zijn. Hoe meer wij rekening houden met de bezwaren van de kmo's, hoe beter zij ons kunnen helpen om opnieuw met groei aan te knopen."

Horeca

Bescheiden groei verwacht in 2013 voor Europese hotels

De hotelbusiness in 19 Europese steden deed het goed in 2012. Voor 2013 wordt een lichte groei voorop gesteld, ondanks de economische crisis. Brussel heeft door de impact van de aanwezigheid van de Europese instellingen minder last van de economische realiteit. Voor dit jaar verwacht men een stijging van de bezettingsgraad met 1,6%. De gemiddelde prijs per bezette kamer evenals de gemiddelde opbrengst per beschikbare kamer zullen dit jaar echter dalen ten gevolge van de kostenbesparingen voor zakenreizen.

Dat blijkt uit Thriving or Surviving - European Cities Hotel Forecast 2013, een jaarlijkse survey van PwC die de Europese hotelsector onder de loep neemt.

Waar sommige steden vorig jaar nog een groei in de opbrengst per gemiddelde kamer (Revenue Per Average Room of RevPAR) van meer dan 10% lieten optekenen, zal dat wegens de economisch moeilijke tijden dit jaar niet meer worden gehaald. Kijken we naar de opbrengst uitgedrukt in euro, dan wordt de ranglijst van de groeiverwachtingen aangevoerd door Sint-Petersburg (7,3% RevPAR), gevolgd door Moskou (5,2%), Parijs (5,0%), Frankfurt (3,5%), Berlijn (3,2%) en Dublin (3,1%). Wordt de opbrengst uitgedrukt in de lokale munteenheid, dan staat Parijs bovenaan met een RevPAR-groei van 5,0%, op de voet gevolgd door Sint-Petersburg (4,8%), Edinburgh (4,0%), Frankfurt, Berlijn en Dublin.



Intussen in Brussel...

Brussel werd dit jaar voor het eerst in de studie opgenomen. Onze hoofdstad telt 201 hotels, samen goed voor 20.000 kamers. Voor Brussel wordt dit jaar een lichte terugval verwacht van -1,2%. Dit is een gevolg van de economische crisis die de voorbije jaren toch minder werd gevoeld door de aanwezigheid van de EU. Ondanks de crisis blijven de bezettingsgraad (68,5%) en de gemiddelde dagprijs (€ 104,81) boven het gemiddelde

van de voorbije tien jaar.

De Brusselse hotelsector moet het in de eerste plaats hebben van de zakenlui die tijdens de week in de hoofdstad verblijven. Brussel staat bekend als een internationale en financieel-economische metropool en conferentiestad. En dan is er uiteraard ook de aanwezigheid van de EU, de NAVO en andere internationale instellingen die voor een constante toestroom van businessmen zorgen. Hier is er dan meer potentieel op middellange termijn volgens Grégory Jurion, Director Real Estate & Hospitality bij PwC België. "Er lopen al twee grootschalige bouwprojecten voor 5-sterren hotels in Brussel, en een nieuw project voor de bouw van een congrescentrum op de Heizel. Er wordt verwacht dat dit de aantrekkelijkheid van Brussel als conferentiestad verder verhoogt, en een ruimer aanbod aan mogelijkheden biedt voor klanten die op zoek zijn naar grotere luxehotels in het hogere segment. Maar de bezettingsgraad en gemiddelde prijs tijdens het weekend blijven een uitdaging voor veel uitbaters."

Geen rede tot paniek

Hoewel er dus tot september vorig jaar een toename was in het aantal overnachtingen, is de gemiddelde dagprijs voor een kamer met 1,4% gezakt. Brussel scoort goed tijdens de week door de toevloed aan zakenlui (53% van de overnachtingen zijn businessgerelateerd), maar heeft wat meer problemen om de hotels tijdens de weekends te vullen. De focus op kwalitatieve, culturele evenementen die toeristen aantrekken in de kalmere periodes kunnen hier soelaas brengen.

Voor Patrick Bontinck, CEO van VisitBrussels, is er allesbehalve reden tot paniek: "Brussel ontvangt jaarlijks om en bij de 3.2 miljoen toeristen. Ondanks de moeilijke economische context van de laatste maanden, houdt Brussel toch vast aan haar plan om tegen 2020 het aantal overnachtingen in onze hoofdstad te verdubbelen tot 10 miljoen. De hotelsector heeft de impact van de crisis wel degelijk gevoeld, maar de vele nieuwe projecten voor hotels en conferentie-infrastructuur zijn het beste bewijs dat de sector de toekomst toch met heel wat vertrouwen tegemoet ziet. Zowel op het vlak van het zaken- als van het vrijetijdstoerisme wordt er volop gewerkt aan de verdere uitbouw van een steeds aantrekkelijker cultuur- en evenementenaanbod."



**Waar vraag en aanbod
van bedrijven en
zelfstandige werknemers /
freelancers elkaar ontmoeten**

Zoekt u een zelfstandige / Freelance?
90 dagen online voor 50 euro excl. BTW

Zelfstandigen en bedrijven hebben het vaak moeilijk om een freelance partner, onderaannemer of zelfstandige medewerker te vinden.

Het is niet evident een vertrouwenspersoon te vinden waarmee men efficiënt kan samenwerken.



Meer info op www.freelancejob.be

Overneming

Generatiewissel is grootste zorgenkind voor familiebedrijven

Aantrekken en behouden van talent is een van de belangrijkste uitdagingen voor de komende jaren.



Meer dan de helft van de ondervraagde Belgische familiebedrijven (57%) liet in het voorbije jaar een omzetgroei optekenen en voorspelt ook voor de komende vijf jaar een gestage groei. Dat blijkt uit *“The Family Business Survey”*, een tweejaarlijkse studie van PwC over familiebedrijven. Net zoals bij andere bedrijven zijn de algemene economische situatie, de onzekerheid over de euro, prijsconcurrentie en de noodzaak van voortdurende innovatie de belangrijkste externe uitdagingen voor het realiseren van deze groei. Een typisch probleem voor familiebedrijven is de regeling rond de opvolging binnen het bedrijf, die, samen met het aantrekken en behouden van de juiste talenten, de grootste interne uitdaging vormt. Nog volgens het rapport vinden familiebedrijven dat ze een vitale rol spelen in de Belgische economie, maar zijn ze ook van oordeel dat de overheid meer zou kunnen doen om hen te helpen bij de bedrijfsontwikkeling, onder andere op het vlak van financiering.

De juiste mensen op de juiste plaats

Op intern vlak vormen personeelsgerelateerde problemen de grootste toekomstige uitdaging voor de Belgische familiebedrijven. Voor 71% van de familiale ondernemingen in ons land is het aantrekken en behouden van geschikt personeel het grootste aandachtspunt voor de komende jaren. Dat percentage ligt beduidend hoger dan het globale gemiddelde van 46%. “Vooral het vinden van goed opgeleide technische werknemers blijft in ons land een groot probleem”, zegt Philippe Vancloos-

ter, vennoot in de fiscale praktijk bij PwC. *“De schaarste op gebied van technisch gekwalificeerd personeel is al langer gekend. Heel wat ondernemers zien hier dan ook een grote rol weggelegd voor ons onderwijs. Ze zijn ook van oordeel dat het statuutverschil tussen arbeiders en bedienden de heersende maatschappelijke opvatting dat een technische opleiding minderwaardig zou zijn alleen maar verder versterkt. Daar moet dus zeker iets aan veranderen.”*

Uniek bedrijfs-DNA

Familiebedrijven zien over het algemeen een aantal positieve verschillen met andere bedrijven. Met name de flexibiliteit van de organisatie en het vermogen om snel in te spelen op nieuwe evoluties worden aangehaald als grootste troeven. Andere pluspunten zijn de persoonlijke betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren, de nauwere banden met de werknemers, de langetermijnvisie en de minder hiërarchische managementstructuur. *“Het feit dat familie en bedrijf zo nauw met elkaar verbonden zijn, maakt dat familiebedrijven doorgaans meer betrokken zijn dan externe aandeelhouders”,* verduidelijkt Lieven Adams, vennoot bij PwC, gespecialiseerd in fusies, herstructureringen en overnames. *“Ze weten vaak meer over de bedrijfswerking en de activiteiten en zijn meer bezig met het personeel. Dat familiebedrijven meer nadruk zouden leggen op een langetermijnvisie dan andere bedrijven wordt ook aangehaald als een van de troeven.”*

Uit de studie blijkt tegelijk dat het specifieke karakter van een familiebedrijf ook wel een aantal typische problemen met zich meebrengt. Zo moeten familiebedrijven onder andere concurreren met grotere, beursgenoteerde bedrijven, die langere tijd onder de marktprijs kunnen werken of een agressievere marktstrategie kunnen hanteren.

Volgens de respondenten zullen familiebedrijven meer te maken krijgen met internationalisering. Internationale activiteiten zijn van groot belang voor het voortbestaan van de Belgische familiebedrijven, die dan ook voorspellen dat internationalisering in de toekomst tot bijna de helft van de omzet zal genereren.

De volgende generatie



Een ander kenmerkend knelpunt is de opvolging. Het moment van de generatiewissel binnen het bedrijf zorgt over het algemeen voor extra moeilijkheden. Het bedrijf is op die momenten erg kwetsbaar.

Een derde van de Belgische familiebedrijven is van plan om wel de eigendom maar niet het bestuur door te geven aan de volgende generatie, terwijl 21% nog niets heeft beslist over de opvolging.

De hoofdbekommernis in verband met het doorgeven van de leiding is dat de volgende generatie niet over de nodige vaardigheden of bekwaamheid zou beschikken.

Philippe Vanclooster: *“Op een bepaald ogenblik dringt een generatiewissel zich op, maar dat loopt niet altijd even vlot. De kinderen zijn niet noodzakelijk geïnteresseerd in het bedrijf en hebben misschien een totaal andere carrière voor ogen. Of misschien tonen ze wel de nodige interesse maar zijn ze mogelijk niet bekwaam genoeg om het management van de onderneming over te nemen. Dat kan voor heel wat conflicten zorgen. Er is ook de voortdurende spanning tussen het familiale, zeg maar het meer emotionele, en het puur zakelijke aspect waarbij er moet gekeken worden naar de continuïteit van het bedrijf. We stellen vast dat de familiale band een erg belangrijke rol speelt binnen het bedrijf, maar de capaciteiten van de bestuurders zijn minstens even belangrijk voor de ontwikkeling en het voortbestaan van het bedrijf. En als die capaciteiten niet aanwezig zijn bij de volgende generatie kiest men toch best voor een extern management.”*

In de meeste familiale ondernemingen zijn speciale procedures ingesteld om deze conflicten te beheersen, zoals aandeelhoudersovereenkomsten, regelingen rond onbekwaamheid of overlijden, familieberaad of bemiddeling via derden.

Vanclooster: *“Sommige bedrijven werken met charters om de hele problematiek van de opvolging en mogelijke familiale conflicten te regelen. Zo zijn er familiebedrijven die eisen dat de kinderen, zeg maar de kandidaat-opvolgers, eerst gedurende een aantal jaren voldoende relevante ervaring opdoen bij andere ondernemingen vooraleer ze in het eigen familiebedrijf aan de slag kunnen.”*

Volgens de studie heeft 28% van de Belgische familiebedrijven (tegenover 21% wereldwijd) echter geen procedures voorzien voor het voorkomen of beheren van opvolgingskwesties en familiale conflicten.

Geen sant in eigen land?

Uit het PwC-onderzoek blijkt ook dat familiebedrijven van oordeel zijn dat ze een uiterst belangrijke rol spelen in het socio-economisch weefsel van ons land. Toch vragen ze zich af of de overheid zich wel ten volle bewust is van hun belang. Sommige respondenten vinden dat de overheid meer zou kunnen doen om hen te helpen bij hun ontwikkeling.



“Uiteraard wordt er naar de overheid gekeken wanneer het gaat over maatregelen om de economie in ons land terug aan te zwengelen. De overheid speelt immers een cruciale rol in de uitbouw van het ondernemingsklimaat. Maar de familiebedrijven vinden bijvoorbeeld ook dat de overheid op het vlak van internationale expansie nog meer ondersteuning zou kunnen bieden dan nu het geval is. En hoewel familiebedrijven in ons land, in vergelijking met sommige andere markten, zich minder duidelijk uitspreken over de vraag of de overheid het voor hen gemakkelijker zou moeten maken om aan financiering te geraken, zou zowat de helft van hen hiervoor te vinden zijn. Het zou hen in ieder geval helpen in hun concurrentiestrijd met de grote beursgenoteerde ondernemingen. Ook technologische ontwikkeling en innovatie zijn twee punten waarin de overheid of andere instanties familiebedrijven potentieel meer zouden kunnen ondersteunen”, besluit Lieven Adams.

Strategie

6 tips om uw verkoopscijfers te verbeteren

Wat kan u doen om uw overtuigingskracht te verhogen en uw verkoopresultaten te verbeteren? Is succes in de verkoop enkel en alleen toe te schrijven aan het toeval? Het antwoord is overduidelijk NEE! Hierna volgen 6 tips die nuttig kunnen zijn indien u uw verkoopstrategie wil herbekijken.

Het toeval kan voor iedereen wel eens meespelen. Maar laat uw paardenhoefijzers, konijnenpoten en klavertjes-vier maar aan de kant. Per definitie, is 'toeval' volledig onzeker en zoals bij de roulette draaien de kansen op een gegeven moment. Maar we kunnen succes afdwingen door de juiste verkoopstrategie aan te wenden en geen kansen te laten schieten. Zoals Louis Pasteur zei: *"De kans verkiest diegenen die klaar staan om haar te ontvangen."* En de Amerikaan Franck Rickey voegt hier nog aan toe: *"De kans is het residu van onze droom."*

Mensen die veel geluk hebben, zijn over het algemeen diegene die met volharding werken om een zo groot mogelijk aantal kansen te creëren die ze op het juiste moment aanwenden. Deze mensen wachten hun kans niet af, zij zoeken ze met alle mogelijke middelen waarover zij beschikken. Wij willen u 6 middeltjes aan de hand doen.

1. Weet wat u wil

Dromen... doelstellingen creëren die ons boeien... Lee Iacocca, de grote baas van General Motors, zei eens: *"Mensen wiens hersenen branden, scheppen hun eigen kansen."* Opportuniteit is als de ons omringende lucht: ze is alom tegenwoordig en wij ademen haar de ganse dag in. Maar vele van ons ademen deze lucht al even snel terug uit. En zeg nu eerlijk, hoeveel van ons letten op de lucht in die we inademen? Wanneer u echter aandacht schenkt aan elke gelegenheid die zich voordoet, zal u hier zeker winst uit kunnen halen.

2. Maak u bekend

Toon wie u bent en wat u kan. Deel uw talenten met anderen. Hou uw doelstellingen niet geheim maar plaats ze in de schijnwerpers. Durf! Vraag indien nodig hulp aan anderen. Sluit akkoorden waarbij beide partijen winst kunnen halen. Help zelf ook de anderen voort. Zoals Zig Ziglar zei: *"U kan al uw doelstellingen*

verwezenlijken als u ook de anderen helpt om hun doelstellingen te bereiken."

3. Beperk de schade bij problemen

Weet tijdig te stoppen. Ga niet door wanneer u merkt dat het schip aan het zinken is. Verlaat de plaats van de mislukking voor de hele zaak uitdraait op een tragedie. Mislukkingen zijn meestal tijdelijk. Het is slechts wanneer u ze niet achter u laat dat ze permanent aanwezig zullen blijven en uitdraaien op rampen.

4. Lees en studeer

Probeer zo veel mogelijk te lezen en te leren over alles wat verband houdt met uw doelstellingen. Trouwens, lezen en uw persoonlijke, algemene kennis bijschaven is nooit slecht. Zoek zoveel mogelijk informatie en bronnen van inspiratie. Terwijl de anderen hun tijd verdoen met luieren, kan u uw geest verrijken. Het succes is er voor diegenen die weten waar ze over spreken.

5. Volg uw voor gevoelens

Gebruik uw creativiteit om honderd en één ideeën te ontwikkelen. Wees niet bang om risico's te nemen en vertrouw op de ideeën die u uitwerkt. Sta open voor nieuwigheden en kijk uit uw doppen. Sommige mensen hebben juist fortuin gemaakt met ideeën die anderen links hebben laten liggen.

6. Behoudt het vertrouwen

Alle grote namen hebben ten alle tijde in zichzelf blijven geloven. U hebt uw grootste successen misschien nog niet gerealiseerd en het is misschien ook nog niet voor morgen. Maar dit neemt niet weg dat u vertrouwen moet hebben in de toekomst. De dag van uw groot succes komt! Verlies het vertrouwen nooit. U kan er kracht uit putten om uw dromen te verwezenlijken.





START YOUR BUSINESS

Founding Partners



Golden Partners



www.startyourbusiness.be



Kantoor

KMO wil printkosten besparen

Het milieu staat opnieuw hoog op de agenda bij Europese KMO's: 46 procent van hen geeft aan het energieverbruik bij printen als punt van zorg te zien. Ook de vraag naar recyclingprogramma's voor zowel hardware als consumables, het gebruik van gerecycled papier en de behoefte aan minder verpakkingsmateriaal zijn issues die spelen.



Dit blijkt uit de recente whitepaper van marktonderzoeksbureau IDC, SMB Buying Considerations for Smarter Business Printing, October 2012, gesponsord door OKI Systems.

Europese KMO's hebben 'groene' functies tegenwoordig vaak bovenaan hun verlanglijstje staan als zij IT-hardware aanschaffen. 61 procent van hen heeft eigenschappen als duplex printen en laag energieverbruik inmiddels geïntegreerd in het groene IT-beleid van het bedrijf. Het feit dat zij ook de recycling van cartridges, het gedrag van medewerkers en de reputatie van de aangeschafte merken belangrijk vinden, bevestigt het beeld dat zij zich serieus inspannen om te komen tot een allesomvattende aanpak ter verbetering van hun milieuprestaties.

Verhoogde druk

Ook al blijft kostenbeheersing cruciaal in de huidige economische crisis, toch lijkt het geen twijfel dat KMO's ernaar streven groener te printen. Ze willen beide: én hun milieuprestaties verbeteren én hun kosten verminderen. De druk hiertoe is nog eens verhoogd nu de Energy-using Products (EuP) Directive van de Europese Unie sinds januari van dit jaar eist dat alle printers die verkocht worden een 'auto-off'-modus hebben, bedoeld om het apparaat uit te schakelen als het gedurende een bepaald tijdsbestek niet gebruikt is.

"Een lager energieverbruik heeft positieve financiële implicaties voor de business", zegt Patrick Arnou, General Manager van OKI Systems Benelux. "Het IDC-onderzoek toont aan dat nieuwere producten meestal dertig procent minder stroom en twintig procent minder toner gebruiken dan oudere apparaten. Dit maakt dat de investering in nieuwe apparatuur zich op de lange termijn terugbetaalt doordat de printkosten lager worden."

Printerbeveiliging

Het IDC-onderzoek wijst verder uit dat Europese bedrijven databescherming op de eerste plaats hebben gezet in een lijst met tien geagendeerde IT-initiatieven. Veel KMO's beschikken vandaag over een scala aan software waarmee ze hun printers kunnen beheren: van programma's voor digital document capture & storage tot programma's voor printergebruik & rapportage. Bijna een kwart (23 procent) heeft daarbovenop documentbeveiligings- en IDS-software geïnstalleerd.

Geavanceerde beveiligingssoftware staat niet alleen borg voor strenge authenticatie en toegangsbeperking, maar ook voor PIN-beveiliging. Deze garandeert dat documenten die gevoelige informatie bevatten alleen afgedrukt kunnen worden wanneer de gebruiker die de printopdracht heeft gegeven zijn PIN-code heeft ingevoerd of zijn ID-kaart door de kaartlezer heeft laten controleren. Documentencryptie zorgt er bovendien voor dat de veiligheid van documenten die via het netwerk verzonden worden, gewaarborgd is totdat ze geprint zijn. Door de toenemende populariteit van werken op afstand, in combinatie met draadloos en follow-me printen, is de beveiliging van printers nog belangrijker geworden.

Maximaal rendement

"Nieuwe producten die door hun lagere energieverbruik goed zijn voor het milieu zijn door hun lagere kosten ook goed voor het bedrijf. Tegelijkertijd moeten printers, om het maximale rendement uit de investering te halen, aan het netwerk gekoppeld worden, tezamen met verbruiks- en beveiligingssoftware die het bedrijf beschermen tegen oncontroleerbare kosten en het verlies van gevoelige informatie", besluit Patrick Arnou.

Werk

43% werkgevers bereid elektriciens aan te werven zonder diploma!

Uit een bevraging van Vormelek bij een 100-tal Belgische bedrijven uit de elektrotechnische sector blijkt dat 43% van de werkgevers een diploma niet essentieel vindt om een elektricien in dienst te nemen. Motivatie is veel belangrijker...



Meer dan 75% van de bevroagden vindt motivatie primordiaal. Ze vinden dit een onontbeerlijke eigenschap bij kandidaten. Daarnaast bleek dat ook een praktische basiskennis elektriciteit en ervaring belangrijke factoren zijn bij de beslissing over de aanwerving van een elektricien.

Eisen aan nieuw personeel?

Met betrekking tot de nood aan een specifiek diploma, gaf 40% van de werkgevers aan dat ze dat geen must vonden. Meer dan 55% van de bevroagden stelde bovendien dat een diploma noodzakelijk is voor sommige functies, maar dat voor andere functies een basiskennis elektriciteit en voldoende motivatie volstaan. *“Voor ons is dat een teken dat er nog steeds een groot tekort is aan elektriciens. Bedrijven zijn daardoor inschikkelijker ten aanzien van potentiële werknemers om toch voldoende mensen aan te kunnen werven”,* vertelt Hilde De Wandeler, directeur van Vormelek.

Verschillen tussen Vlaanderen en Wallonië?

Voldoende motivatie, ervaring en een basiskennis elektriciteit blijken dus de belangrijkste factoren te zijn bij de beslissing om een elektricien in dienst te nemen. Dit geldt voor zowel Vlaamse als Waalse bedrijven. Toch is er, met uitzondering van het belang van motivatie, een merkbaar verschil in het belang dat Vlaamse en Waalse bedrijven hechten aan bepaalde zaken. Zo vindt slechts 31% van de Waalse bedrijven dat een basisopleiding elektriciteit een absolute must is, terwijl dat in Vlaanderen 54% is. Voor veel bedrijven blijkt een specifiek diploma dan ook

niet noodzakelijk te zijn, voldoende motivatie is voor hen al genoeg. We zien bij deze vraag ongeveer hetzelfde verschil tussen de Waalse (57%) en Vlaamse (32%) antwoorden. Belangrijker dan een diploma is ervaring: meer dan 60% van de bevroagde bedrijfsleiders vindt dat gebrek aan ervaring een remmende factor is bij de aanwerving van elektriciens. Toch is ook hier een duidelijk verschil tussen Vlaanderen en Wallonië: respectievelijk 72% en 45% van de bevroagden deelden deze mening. *“Dit verschil kunnen we niet verklaren. Verder onderzoek zal moeten aantonen wat de precieze redenen hiervoor zijn”,* aldus De Wandeler.

Gratis basisopleidingen

Om tegemoet te komen aan de verzuchting van vele werkgevers dat heel wat nieuwe arbeiders praktijkkennis en vaardigheden missen, biedt Vormelek sinds begin dit jaar 4 korte praktische opleidingen om de nodige basiskennis bij te spijkeren. Er wordt momenteel volop gewerkt aan de uitbouw van een groter aanbod van korte basisopleidingen.

“Concreet gaat het om cursussen in materialenkennis, componentenkennis, confectioneren van kabels en het monteren van kanalisaties. We zijn momenteel volop bezig met het uitbreiden van dit aanbod. Naast de organisatie van opleidingen blijven we bedrijven ook aanmoedigen om studenten elektrotechniek stage te laten lopen in hun bedrijf. Op die manier zien jongeren of een job als elektricien echt iets voor hun is en doen ze meteen ook een belangrijke eerste ervaring in het bedrijfsleven op” verduidelijkt De Wandeler.

Werk

Twée op drie webwinkels zullen in 2013 aanwerven

De Belgische webwinkels zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. Het overgrote deel van de handelaars denkt dat het aantal elektronische aankopen in 2013 zal toenemen en dat de online bedrijven zullen groeien. Tweederde van de e-shops wil dit jaar extra aanwerven. Een deel van het succes is te verklaren door de verdrievoudiging van het aantal aankopen via smartphone, de zogenaamde M-commerce.

De online handelaars blaken van het vertrouwen. Dat blijkt uit het jaarlijkse onderzoek dat BeCommerce, de Belgische vereniging van online handelaars, voerde bij 550 online shops over de trends voor 2013.

Bijna alle (90%) bedrijfsleiders denken dat het aantal elektronische aankopen in 2013 nog zal toenemen. Nog nooit was het vertrouwen zo groot. In 2009, bijvoorbeeld, dacht nog slechts 65% dat het aantal transacties zou gaan stijgen. Het overgrote deel (84%) van de webwinkels verwacht dan ook dat ze in volgende twee jaar zullen groeien. In 2008 dacht nog slechts 60% dat er groei in zat.



Meer personeel in dienst

De groei vertaalt zich ook in de grootte van de bedrijven die zich op de online handel storten. De meeste online handelaars (26%) stellen tussen 6 en 10 mensen te werk.

Vorig jaar waren het vooral de kleinere bedrijfjes (van 2 tot 5 personeelsleden) die de dienst uitmaakten. Er wordt dan ook duchtig aangeworven. Liefst tweederde (63%) van de online bedrijfsleiders wil in 2013 aanwerven. Ze zoeken vooral IT'ers en online marketeers.

Steeds vaker (van 27% in 2007 naar 67% in 2012) zijn de e-shops trouwens onafhankelijke, op zichzelf bestaande bedrijven, en hangen ze niet langer af van een Belgisch of buitenlands moederhuis.

M-commerce aan steile opmars bezig

M-commerce, of aankopen doen via je smartphone of tablet, wordt steeds populairder. In 2012 kochten consumenten drie keer vaker aan via hun mobiele toestellen dan in 2011. Steeds vaker (38% tov 29% vorig jaar) wordt daarbij gebruik gemaakt van een mobiele app.

De webwinkels zien ook duidelijk de voordelen van m-commerce: 75% (tov 57% vorig jaar) van de handelaars zijn tevreden met de resultaten.

M-commerce wordt vooral gebruikt om hun klanten beter te kunnen bedienen, eerder dan om meer te kunnen verkopen. Van de handelaars die er nog niet vertrouwd mee zijn, wil meer dan een kwart (27%) er binnen het jaar mee starten.

Jan Huysmans, Belgisch manager bij Bol.Com: "Inmiddels komt 13,5% van alle bezoekers van bol.com binnen via hun smartphone. Dat is ruimschoots een verdubbeling ten opzichte van 2011. Om deze klanten optimaal winkelgemak te bezorgen, werd in september 2012 een nieuwe mobiele winkel geopend. Ook het aantal klanten dat hun tablet gebruikt om te winkelen verdubbelde en kwam uit op 15,1%. Bol.com verwacht dat de verschuiving naar mobiele devices verder doorzet. Naast een sterke mobiele site, stimuleren ook meer apps deze verschuiving. Vermoedelijk winkelt eind 2013 dan ook al meer dan 40% van alle klanten van bol.com via hun smartphone of tablet."

Vooral kleren geleverd via Bpost

Uit de bevraging bij de webshops blijkt dat vooral kleren (37%), huisdecoratie (36%), speelgoed (32%), boeken (26%), hardware (26%), software (26%) en digitale camera's (26%) populair zijn. Online aankopen worden vooral betaald met een Visa-kaart, Master Card of met een klassieke bankkaart. American Express wordt steeds populairder (van 34% in 2011 naar 57% in 2012).



Geef uw
e-mail
marketing
campagnes
een **boost**
zonder uw
portefeuille pijn te doen...



HALE MAIL

Vandaag is e-mail marketing een essentieel en onmisbaar onderdeel van elk goed marketing plan. Maar wat bepaalt een succesvolle campagne? Het moet snel gaan, de mails moeten in de inbox worden afgeleverd en u moet de resultaten grondig kunnen analyseren. Wanneer we dit combineren met integratie met Twitter en Facebook, dan hebben we wat we nodig hebben. Dit alles vindt u terug in HaLe Mail: ons online e-mail marketing platform.

WORDT EEN RESELLER

Wil je ook HaLe Mail aan je klanten aanbieden en hen zo gelukkig maken, maar ook je eigen business daarbij helpen? Dit kan!
Meer info: www.halemail.eu

IT-Ondersteuning

Het lokale ICT-bedrijf blijft de geprefereerde partner van de belgische kmo

Voor wat betreft de nieuwe technologieën, is de rol van de lokale ICT-bedrijven essentieel voor de belgische kmo's die meestal niet over een eigen ICT-afdeling beschikken

Welke producten koopt men bij de lokale ICT-leverancier? Hardware en supplies, maar ook veel software en hosted oplossingen, bijvoorbeeld. De criteria die men belangrijk vindt in de keuze van een leverancier zijn éénduidig: een goede prijs/kwaliteit-verhouding, een goed contact, productkennis/de nodige certificaten, vakkennis en deskundigheid, reactiesnelheid, vertrouwensrelatie en klantvriendelijkheid. Grootschalige enquête van PerfICTION toont de rol van lokale ICT-spelers voor de kmo in het ICT-landschap.

Een eigen ICT-afdeling

Kmo's die 10 werkplekken of minder hebben, hebben soms al een 'ICT-afdeling'. Dat is weliswaar in minder dan 10% van de gevallen zo. Bij 11 tot 25 werkplekken beschikt ongeveer 20% van de kmo's over een ICT-afdeling. Met 26 tot 50 werkplekken heeft bijna de helft van de kmo's een ICT-afdeling (45%). Vanaf 51 en tot 75 werkplekken heeft meer dan 4 ondernemingen op 5 een ICT-afdeling.

In de bevraagde kmo's bestaat de ICT-afdeling weliswaar vaak slechts uit 1 persoon. Bij de ondernemingen met tot 75 werkplekken stelt 51% 1 ICT'er tewerk. Slechts 17% van deze kmo's stelt meer dan 3 ICT'ers tewerk.

ICT-producten en het lokale ICT-bedrijf

Voor hardware staat de lokale ICT-partner erg sterk in kmo-land. Hij wordt als leverancier gekozen door 70 à 80% van de respondenten, afhankelijk van de producten. Voor supplies is de lokale ICT-partner ook voor 47,5% van de kmo's de verkozen leverancier, maar is er een sterke concurrentie van de verdelers van bureaumaterialen, die 39,1% van de respondenten bedelen.

Als het gaat over boekhoudsoftware en ERP-pakketten, zijn softwarehuizen de meest gekozen leverancier (resp. 44,8% en 43,9%), maar bedeeft de lokale ICT-partner toch nog altijd 33% van de kmo's. Beveiligingssoftware, documenthandling, desktopsoftware, serversoftware en CRM-pakketten worden meest bij de lokale ICT-partner gekocht (resp. 77,5%, 77,7%, 81,1%, 79,2% en 48,9%). Bij softwaretoepassingen eigen aan de sector wint de lokale ICT-partner met 36,6% zelfs nipt van softwarehuizen (31%) en verticale systeemintegratoren (33,2%). Voor al wat betrekking heeft op telecom, e-business en internetoplossingen, is de markt verdeeld. Traditionele telefonie, VOIP telefonie en internettoegang kopen kmo's het meest bij operatoren (79,2%, 48,2% en 80,3%).

De ontwikkeling en het onderhoud van een website, evenals e-commerce toepassingen, worden vooral bij een webdesigner gekocht (46,4% en 34,1%). De lokale ICT-leverancier blijft de geprefereerde partner voor intranet/extranet-toepassingen (47,7%), virtuele servers en storage (61,8%), en voor allerlei hosted oplossingen (zowel desktopsoftware 55,5%, backup-oplossingen 60,6%, en ERP/boekhoudsoftware 49,6% als beveiliging 64,3%).



Keuzecriteria voor de ICT-leverancier

Als het gaat over ICT-producten zijn de criteria die voor een kmo het meest bepalend zijn in de keuze van een leverancier: een goede prijs/kwaliteit-verhouding (belangrijk of zeer belangrijk voor 94,2% van de bevraagde kmo's), klantvriendelijkheid (96,2%), een goed contact (95,3%), productkennis/product-certificatie (96,2%), en algemene technische kennis (96,8%). Opvallend: voor sommige respondenten zijn sterke promoties erg belangrijk.

Als het gaat over ICT-diensten zijn de volgende criteria belangrijk: vakkennis en deskundigheid (belangrijk of heel belangrijk voor 96%), reactiesnelheid (94,3%), vertrouwensrelatie (93,4%), beschikbaarheid tijdens kantooruren (93,1%), en klantvriendelijkheid (94%). Beschikbaarheid buiten de kantooruren is een criterium dat onderaan de criteria-lijst bengelt, maar dat voor 58,1% van de respondenten toch belangrijk tot heel belangrijk is.

Bel-me-niet-meer-lijst operationeel

Het is eindelijk mogelijk zich te inschrijven op de bel-me-niet-meer-lijst, die u moet behoeden voor onaangekondigde telefoontjes van bedrijven. Deze lijst zorgt ervoor dat je geen ongewenste reclame meer ontvangt via telefoon. Bedrijven halen je telefoonnummer en naam uit hun belbestanden en zullen je zo niet meer bellen voor hun producten of diensten of voor speciale promoties.

Mensen die genoeg hadden van bedrijven die hen te pas en te onpas opbelden met zogenaamde interessante aanbiedingen of lucratieve koopjes konden zich voorheen inschrijven op de Robinson-lijst.

De Robinson-lijst

Bedrijven die zelf ook waren ingeschreven op deze lijst beloofden plechtig niet meer te telefoneren naar de nummers van consumenten die op deze lijst voorkwamen.

Deze verplichting werd door de nieuwe telecomwet scherper gesteld. Zeven maanden na datum krijgt deze nieuwe lijst nu dus eindelijk een doorstart. Voortaan mag geen enkel bedrijf dat aan Direct Marketing doet nog bellen naar een nummer dat voortkomt op de nieuwe bel-me-niet-meer lijst.

Op 21 juni 2012 keurde de Kamer van Volksvertegenwoordigers de wet goed die de bel-me-niet-lijst verplicht. De wet zet een Europese richtlijn om in de praktijk. Op 25 juli werd deze wet gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en op 5 augustus 2012 trad ze in werking.

De inschrijving wordt in de tijd begrensd

Eens ingeschreven blijft deze inschrijving twee jaar geldig.

Volgens het OIVO zou een inschrijving permanent moeten zijn. Zij die dat willen kunnen zich op elk tijdstip kosteloos uitschrijven, niet andersom. Daarenboven staat het iedereen steeds vrij om op eigen houtje contact op te nemen met een bedrijf naar keuze.

Inschrijven kan enkel online

De lijst bestaat voorlopig enkel online. We vinden wel andere contactgegevens terug op de site, maar deze zijn enkel bedoeld voor het bekomen van extra informatie.

Telecomoperatoren zijn tenslotte verplicht hun nieuwe klanten te wijzen op het bestaan van de lijst. Vraag blijft hoe slapende klanten hun weg gaan vinden naar deze lijst, in het bijzonder mensen die niet over internet beschikken.

Voor hen wordt het schier onmogelijk zich op de lijst in te schrijven, en dikwijls vormen net zij de meest kwetsbare groep voor direct marketing.

Het moet beter

Veel consumenten storen zich mateloos aan ongevraagde telefoontjes van verkopers. Het scherp stellen en wettelijk verankeren van de Robinson-lijst was dan ook een goede zaak. De bel-me-niet-meer-lijst is momenteel echter onvoldoende en moet beter.

Info : www.bel-me-niet-meer.be



5 onontbeerlijke kenmerken van een goede verkoper

Wie succesvol is in de verkoop bezit bepaalde talenten en karaktertrekken die niet noodzakelijk aangeboren zijn. De meeste verkopers werken hard om een bepaalde verkoopshouding te ontwikkelen. Hierna volgen enkele kwaliteiten die ervoor zullen zorgen dat u het kan maken in de moeilijke wereld van de verkoop...

De 5 basistalenten die u nodig hebt om succesvol te verkopen zijn de volgende:



1. persoonlijkheid
2. organisatietalent
3. vlotte communicatie en overtuigingskracht
4. vertrouwensrelatie
5. grondige kennis van de verkoopsomgeving

1. Persoonlijkheid

De persoonlijkheid van de verkoper bepaalt zijn ganse houding bij de verkoop en de manier waarop de overige talenten tot uiting komen. Men ontwikkelt dus best een sterke persoonlijkheid gebaseerd op:

- een positieve houding,
- creativiteit,
- zelfrespect (verantwoordelijkheid, integriteit, eerlijkheid).

Zijn persoonlijke trekken kennen en deze zijn ganse leven lang bijschroeven, moeten een permanente zorg zijn.

2. Organisatietalent

Zowel in uw persoonlijk als in uw beroepsleven zijn een goede planning en systematisering noodzakelijk. Besteed vooral voldoende aandacht aan:

- het vooropstellen van de juiste objectieven,
- tijdsbeheersing,
- territoriale planning.

Een handelaar die slordig is en niet georganiseerd, zal niet efficiënt kunnen werken en de gevolgen hiervan laten zich voelen in de verkoopscijfers. Iemand die daarentegen geconcentreerd is op zijn objectief, zijn taken zorgvuldig voorbereidt en georganiseerd de potentiële klanten tegemoet gaat, zal zeker succes boeken.

3. Vlotte communicatie en overtuigingskracht

De succesvolle verkoper communiceert vlot en weet zijn klanten te overtuigen. Hij weet de juiste informatie over te brengen en houdt hierbij rekening met zijn toekomstige klant. Hij legt hierbij luistervaardigheid aan de dag, stelt vragen, is duidelijk, geeft zijn woord, weet te overtuigen...

Men kan twee soorten communicatiestijlen onderscheiden:

- Een manipulerende stijl: de potentiële klanten worden geleid naar waar de verkoper wil en zullen een verkoopsovereenkomst afsluiten die beantwoordt aan de eisen van de verkoper.
- Een coöperatieve stijl: door een dialoog met de toekomstige klant wordt nagegaan welke diens bijzondere eisen zijn en de verkoper probeert zijn producten hierop af te stellen.

De manipulerende stijl wordt meestal gebruikt door verkopers die hun product slechts één maal aan eenzelfde klant aanbieden. Indien u echter een langere zakenrelatie wil opbouwen, doet u er beter aan een samenwerkende houding aan te nemen.

4. Vertrouwensrelatie

De meeste handelaars en verkopers hebben er belang bij een gezonde, langdurige relatie op te bouwen met hun klanten. Het onderhouden van een geprivilegieerde relatie met uw klanten steunt vooral op vertrouwen en geloofwaardigheid. Indien u zorg besteedt aan de kwaliteit van uw relatie zal de klant u hiervoor dankbaar zijn en opnieuw op u beroep doen voor verdere verkoopsovereenkomsten. Om een vertrouwensrelatie op te bouwen met uw klant moet u ook het standpunt van de klant in acht nemen en onder meer:

- een toegevoegde waarde aan de verkoopsakte hechten,
- er voor zorgen dat de kosten bij toekomstige verkopen kunnen gereduceerd worden,
- het commercieel succes van de professionele klant mee helpen bewerkstelligen.

Het opbouwen van een langdurige handelsrelatie is vooral essentieel voor de handelsvertegenwoordigers die verkopen aan professionelen.

5. Grondige kennis van de verkoopsomgeving

Een goede verkoper heeft een grondige kennis van de producten en diensten die hij aanbiedt. Hij kent niet alleen het product en zijn fabricatieproces, maar ook zijn negatieve kantjes, de manier waarop klanten het product gebruiken, welke problemen kunnen voorkomen in naverkoop en de oplossing die hiervoor kan worden geboden... Hij weet ook welke criteria aanspreken bij de klant en welke kenmerken doorslaggevend gaan zijn bij de beslissing van de klant om over te gaan tot aankoop.

“Hoe een prijsvermindering aankondigen?”

De Heer S.V.M. van Hasselt vraagt ons: « *Hoe moet ik een prijsverlaging aankondigen? Wat zegt de reglementering hierover?* »



De wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming stelt de voorwaarden vast waaraan een verkoper moet voldoen om prijsverlagingen te kunnen aankondigen.

De artikelen 20 en volgende leggen basisregels op die tegelijkertijd de concurrentie moeten beschermen en de juistheid van de prijsverlaging en de goede voorlichting ten opzichte van de consument garanderen:

- De onderneming moet verwijzen naar de prijs die ze in de voorafgaande maand voor hetzelfde product in dezelfde winkel heeft toegepast; ze moet deze prijs kunnen bewijzen;
- de aangekondigde prijsverminderingen mogen niet korter dan een dag (behalve voor producten die vatbaar zijn voor snel bederf en waarvan de bewaring niet meer kan worden verzekerd) en niet langer dan een maand duren;
- de aanvangsdatum van de promotie moet gedurende de hele periode aangekondigd blijven;
- behalve voor verkoop tijdens de solden, bij uitverkoop en voor producten die vatbaar zijn voor snel bederf en waarvan de bewaring niet meer kan worden verzekerd, is het verboden om tegen verlies te verkopen.

De aanduiding van een prijsvermindering mag niet misleidend of dubbelzinnig zijn.

De onderneming moet de referentieprijs vermelden. Indien ze hem niet vermeldt, moet ze de consument de nodige informatie

geven om hem gemakkelijk te berekenen.

Indien zij een eenvormig kortingspercentage wenst toe te passen mag zij alleen de referentieprijs vermelden maar dan met de precisering of de prijsvermindering al dan niet werd toegepast. Ze kan dan bijvoorbeeld de volgende vermeldingen gebruiken:

- het vermelden van de nieuwe prijs naast de oude prijs, die is doorgehaald:

~~100~~ EUR
90 EUR

- de vermeldingen "oude prijs" en "nieuwe prijs" naast de bijbehorende bedragen:

Oude prijs : 100 EUR
Nieuwe prijs : 90 EUR

- de vermelding van een kortingspercentage en van de nieuwe prijs naast een oude prijs, die is doorgehaald:

~~100~~ EUR - 10% = 90 EUR

- de vermelding van eenzelfde kortingspercentage voor de producten en diensten of de productcategorieën waar de aankondiging betrekking op heeft: De consument moet duidelijk geïnformeerd worden over de producten of productcategorieën waarop elk van deze percentages betrekking heeft en of de korting al van de aangegeven prijs is afgetrokken.

-20% Op dameskleding
-15% Op herenkleding
-10% Op bont

De vermelding "vanaf -20%" is niet aanvaardbaar als verschillende kortingspercentages op het assortiment worden toegepast.

Prijsvergelijking ten opzichte van een prijs toegepast door een concurrent

De verwijzing naar een prijs toegepast door een concurrent valt onder vergelijkende reclame, die, om wettig te zijn, moet voldoen aan de voorwaarden en principes opgenoemd in de wet (artikel 19).

“Aanwerving van een student tijdens de zomervakantie”

De Heer M.N. van Kortrijk vraagt ons: « *Ik zou deze zomer een student willen aanwerven, omdat ik op dat moment minder personeel ter beschikking heb. Kunt u mij de reglementering hieromtrent uitleggen?* »

Een jobstudent moet minstens 15 jaar oud zijn. De student moet ofwel voltijds onderwijs, ofwel deeltijds onderwijs volgen.

In geval van deeltijds onderwijs gelden er wel andere voorwaarden.

50 dagen per jaar

Een jobstudent beschikt over een contingent van 50 werkdagen per jaar waarvoor een verminderde solidariteitsbijdrage verschuldigd is. Die bijdrage bedraagt 8,13% van het brutoloon. Zij is voor 5,42% ten laste van de werkgever en voor 2,71% van de student. Als de jobstudent maar een halve dag werkt, of zelfs maar enkele uren, gaat er een volledige dag van zijn resterende dagen af.

De werkgever moet het aantal voorziene werkdagen elektronisch overmaken aan de RSZ. Die dagen worden automatisch afgetrokken. Met de toepassing Student@work - 50days kan de student nagaan hoeveel dagen er nog van zijn contingent over zijn en een attest afdrukken voor zijn werkgever.

Vanaf dag 51 zijn de normale sociale bijdragen verschuldigd. Zij bedragen 13,07% van het brutoloon. Voor die extra dagen behoudt de student echter wel het statuut van student en moet hij dus een studentenovereenkomst hebben.

Contract en arbeidsreglement

De werkgever sluit met de student een schriftelijke overeenkomst van bepaalde duur. Deze specifieke arbeidsovereenkomst noemt men een overeenkomst voor tewerkstelling van studenten. Die overeenkomst moet ondertekend worden uiterlijk op het ogenblik van de indiensttreding. De student moet er een kopie van krijgen, evenals van het arbeidsreglement. Dat bevat onder meer de arbeidsvoorwaarden in het bedrijf. Een overeenkomst voor tewerkstelling van studenten kan een duur hebben van 12 maanden. Zo kan u een student aanwerven om bijvoorbeeld het hele jaar door, elk weekend een dag te werken. Een student kan ook zijn 50 dagen opgebruiken tijdens de twee zomermaanden.

Arbeidsduur

Het contract en het arbeidsreglement moeten duidelijk de arbeidsduur vermelden. De normale arbeidsduur bedraagt maximaal 8 uur per dag en gemiddeld 38 uur per week. Voor sommige sectoren, zoals de horeca, bestaan er afwijkingen. Een student van minder dan 18 jaar, mag niet langer werken dan 8 uur per dag en mag (op enkele afwijkingen na) geen overuren maken. Hij mag ook niet langer werken dan 4u30 zonder pauze. Het minimumbarema verschilt volgens de leeftijd.

Loon

De arbeidsovereenkomst moet het overeengekomen loon vermelden. De student heeft recht op het minimumloon (barema) dat vastligt voor de sector waarin u werkt.

Veiligheid en gezondheid

Wanneer de student begint te werken, moet hij informatie en advies krijgen over zijn werk en de mogelijke risico's, over het gebruik van machines, de werkkledij, de organisatie van de eerste hulp ... Bepaalde gevaarlijke en ongezonde werkzaamheden zijn verboden voor studenten.

Kinderbijslag

Tot 31 augustus van het jaar waarin de student 18 jaar wordt, behoudt hij als jobstudent zijn kinderbijslag. Is de student ouder, dan blijft op 1 januari 2012 de regel gelden volgens dewelke hij niet meer dan 240 uren per trimester mag werken om kinderbijslag te blijven genieten. Een student die dus meer dan 240 uren werkt tijdens het 1e, 2e en/of 4e trimester, verliest het recht



op kinderbijslag voor elk betrokken trimester. Tijdens het 3e trimester blijft het recht op kinderbijslag behouden, ongeacht het aantal werkuren. Een student die stopt met studeren, kan in zijn laatste zomervakantie nog maximaal 240 uren werken als jobstudent.

Fiscaliteit

Het werk van een jobstudent die nog bij zijn ouders woont, kan een weerslag hebben op zowel de belastingtoestand van de student als op die van zijn ouders.

Een student die op 1 januari 2013 deel uitmaakt van het gezin van zijn ouders, wordt voor het aanslagjaar 2013 (inkomsten 2012) als persoon ten laste beschouwd als zijn nettobestaansmiddelen niet hoger zijn dan:

- 2.990 euro wanneer de ouders samen worden belast ;
- 4.320 euro wanneer de ouders apart worden belast ;
- 5.480 euro wanneer de ouders apart worden belast en de student gehandicapt is.

Een jobstudent moet in principe alleen belastingen betalen wanneer zijn netto-inkomen de belastingvrije som overschrijdt. Voor aanslagjaar 2013 (inkomsten 2012) bedraagt die belastingvrije som 7.070 euro.

In ieder geval moet de student een aangifte in de personenbelasting indienen, ongeacht het bedrag van zijn inkomen.

Contact

Voor informatie over loon, contract en arbeidsduur

Contacteer de Gewestelijke directie van het Toezicht op de Sociale Wetten die bevoegd is voor de werkgever.

Voor informatie over veiligheid en gezondheid

Contacteer de Gewestelijke directie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk die bevoegd is voor de werkgever.

Voor informatie over de sociale zekerheid

Contacteer het Gewestelijke bureau van de Sociale Inspectie, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid of de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Victor Hortaplein 11, te 1060 Brussel

Contact Center: 02 545 50 77

(van maandag tot vrijdag, van 7 tot 20 uur)

www.studentatwork.be

(online raadplegen van het dagencontingent)

Voor informatie over de fiscale gevolgen van studentenarbeid

Federale Overheidsdienst Financiën

Contact Center: 0257 257 57



*Zelfstandigen,
bestuurders
van ondernemingen,*



SOCAME

·SERVICE
·VEILIGHEID
·SOLIDARITEIT

MAATSCHAPPIJ VOOR ONDERLINGE
BORGSTELLING VOOR ONDERNEMINGEN

www.socame.be



LOYALTEK

ALTERNATIVE FOR PAYMENT AND LOYALTY

**SPECIAAL
AANBOD
VOOR SDZ LEDEN**

VERKOOP ~~690,-~~

490,-

HUUR ~~27,90~~/M

23,90/

+6,-/MAAND SIM KAART



- **DRAAGBAAR**
- **WIFI EN/OF GPRS**



**ERKEND
PARTNER**



TEL 02/808.07.58
WWW.LOYALTEK.COM
INFO@LOYALTEK.COM