



FISCALE HERVORMING EEN ZEER GESLAAGDE SDZ-CONFERENTIE!

MEI - JUNI 2015

Afgiftekantoor Brussel X - P401140
www.sdz.be

Politiek

Actieplan 2015
tegen fraude en sociale dumping

Vraag-Antwoord

Grens tussen hobby
en beroepsactiviteit

Dossier

Hoe een stedenbouwkundige
vergunning krijgen

teken de toekomst van uw zaak samen met Resto Box

Prijslijsten
en menu's
opstellen

Beheer van
bestellingen

Kassa-
systeem

Betalingen
ontvangen

DE KASSA VAN DE TOEKOMST

Resto Box is een vernieuwend en betrouwbaar kassaregistratiesysteem, **erkend voor het gebruik van Fiscal Box**, dat kwaliteit aan gebruiksgemak koppelt.

Een **applicatie op uw iPad** neemt de plaats in van de fysieke kassa. Bestellingen opnemen, voorraden, menu's en prijzen beheren, elektronische betalingen verrichten... Met Resto Box is het een fluitje van een cent.

**Exclusief
via het SDZ
Gratis
iPad steun**
(waarde: € 249)

Neem snel contact op met Worldline op **02 727 70 00**
en vermeld **SDZ** om van dit aanbod te genieten!

Meer info? surf naar resto-box.be



worldline
e-payment services

EDITORIAAL

Eindelijk minder faillissementen?



BENOÎT ROUSSEAU
Hoofdredacteur

Goed nieuws voor de Belgische economie: het aantal faillissementen is met 5,4 % gedaald in de maand mei. Tussen januari en mei van dit jaar hebben « slechts » 4.860 bedrijven de boeken neergelegd. Dat is 1,28% minder dan in dezelfde periode vorig jaar.

10.067 werknemers hebben hun job verloren, hetzij 1.362 minder dan tussen januari en mei 2014 (-11.9%).

Deze cijfers moeten wel gerelativeerd worden, want er wordt geschat dat minstens 150.000 bedrijven in ons land het financieel zeer moeilijk hebben en bijna failliet gaan.

Zelfs als de grote golf van faillissementen die de KMO's sinds 2008 overspoeld heeft, wat gekalmeerd is, blijven de kleinste bedrijven met 1 à 2 werknemers de meest kwetsbare : caféuitbaters, kappers, schoonheidsinstituten...

De kwetsbaarheid van de kleine zelfstandigen is problematisch. Wanneer zij in moeilijkheden terechtkomen, slaagt slechts 30% onder hen om zich te herorganiseren : ofwel zetten ze hun activiteit voort, ofwel verkopen of vereffenen ze hun zaak. De overige 70% verdwijnt.

Het is om deze situatie te verbeteren dat het SDZ pleit voor een hervorming van de procedure van gerechtelijke reorganisatie, teneinde deze aan te passen aan de behoeften van de kleine structuren.

De blijvende hindernissen die beletten om uit de crisis te geraken zijn : een te hoge werkloosheidsgraad die de consumptie schaadt, de afwezigheid van investeringsvooruitzichten van de KMO's, geen ondersteuning van de banken en te veel onbetaalde schuldvorderingen.

DM



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

Verantwoordelijke uitgever
Daniel Cauwel,
Av. Albert Ier 183, 1332 Genval,
Tél.: 02/652.26.92, Fax: 02/652.37.26,
Site web : www.sdi.be, E-mail : info@sdi.be

Hoofdredacteur
Benoît Rousseau, redaction@sdi.be

Redacteurs
Jean-François Dondelet, Ode Rومان,
Marie-Madeleine Jaumotte, Pierre van Schendel

Juridisch Directeur
Benoît Rousseau

Layout
Florence Mayné, flo.mayne@sdi.be

College S.D.Z.
Voorzitter : Daniel Cauwel
Ondervoorzitter : Danielle De Boeck
Secretaris Generaal : Arnaud Katz

Publiciteit
Expansion - Carole Mawet,
Tél : 081/55.40.71,
E-mail : carole.mawet@expansion.be

Foto : iStockphoto

Drukkerij : Corelio

Secretariaat : Béatrice Jandrain, Anne Souffriau

Lidmaatschap-Abonnement :
affiliation@sdi.be

04. Actualiteit



Evenement

Een zeer geslaagde SDZ-conferentie ! 11.

12. Actualiteit

13. Politiek - Strijd tegen fraude en sociale dumping
De regering heeft een actieplan 2015

14. Politiek - Bouw
We moeten de stijgende faillissementscijfers stopzetten

15. Conjunctuur - De ondernemingen zijn de grootste slachtoffers van laattijdige betalingen van de publieke sector



DOSSIER

16. Onroerend
Hoe een stedenbouwkundige vergunning krijgen ?

18. Milieu
Het afvalstoffenbeleid : niet zo eenvoudig

20 Milieu
Bodemvervuiling: welke zijn de regels?

21. Betalingen - Elektronisch betalen en ecologie : wat is de link?

22. HR - Hoe de signalen van een verkeerde aanwerving herkennen?

23. HR - Carrière maken is topprioriteit van de werknemers

24. Tips - 14 tips om uw klantendienst te verbeteren

26. Vraag - Antwoord - "Ben ik voor de sociale zekerheid zelfstandige of werknemer?"
"Waar ligt de grens tussen een hobby en een beroepsactiviteit?"
"Ik moet mijn zelfstandige activiteit stopzetten. Hoe blijf ik in orde met mijn sociale zekerheid?"
"Ik wil deze zomer een student tewerkstellen"

30. ICT - Een miljard meer cyberdreigingen in 2014

Economie

Meer dan 300.000 oorsprongscertificaten in 2014

In 2014 hebben de kamers van koophandel, in opdracht van de FOD Economie, in totaal 306.928 oorsprongscertificaten uitgegeven. Dit is een toename van 5,9% in vergelijking met 2013.



Ondanks deze toename daalde het totale bedrag van de leveringen aan landen buiten de Europese Unie dat vermeld werd op de oorsprongscertificaten - afgerond 25,08 miljard euro - met 5% vergeleken met 2013.

Sociale verkiezingen 2016

E-box activeren

De volgende sociale verkiezingen zullen plaatsvinden in de loop van de maand mei 2016.

De verkiezingsprocedure, die 150 dagen duurt, gaat in de ondernemingen van start in de maand december 2015.

Ter gelegenheid van deze verkiezingen zal de FOD Werkgelegenheid, en dit voor de eerste maal, met de ondernemingen communiceren via de e-Box van de sociale zekerheid. Hier vindt u informatie over hoe de ondernemingen zich moeten registreren en de e-Box activeren..



In de loop van de maand mei zal een bijkomende nota online gezet worden waarin uitgelegd wordt hoe men in de geactiveerde e-Box een aparte hoedanigheid voor de sociale verkiezingen kan creëren.

Werken na het pensioen

Nieuwe maatregelen vanaf 2015

De federale regering heeft twee nieuwe maatregelen genomen vanaf 2015 voor de beroepsactiviteit van de gepensioneerden.

1. Onbeperkt cumuleren van beroepsinkomsten

Twee categorieën gepensioneerden mogen voortaan hun rustpensioen onbeperkt cumuleren met beroepsinkomsten:

- wie 65 jaar is; de maatregel is van toepassing vanaf de 1^{ste} januari van het jaar waarin men 65 jaar wordt;
- wie nog geen 65 jaar is, maar een beroepsloopbaan van 45 jaar bewijst op de ingangsdatum van zijn (eerste) rustpensioen.

Deze maatregel geldt niet voor:

- wie uitsluitend een of meerdere overlevingspensioenen geniet;
- de echtgenoot van een gepensioneerde die een rustpensioen aan het gezinsbedrag geniet.

2. Versoepelde sanctie bij het uitoefenen van een niet-toegelaten activiteit

Voor wie nog altijd de inkomsten van zijn beroepsactiviteit moet beperken, werd de sanctie voor het overschrijden van de toegelaten grens van de beroepsinkomsten versoepeld. Vóór 2015 werd de betaling van het pensioen geschorst voor het betrokken kalenderjaar, ten belope van een bepaald percentage bij een overschrijding van minder dan 25%, of volledig bij een overschrijding van minstens 25% van de wettelijke grens.

Vanaf 2015 wordt het pensioen geschorst ten belope van het percentage van overschrijding van de wettelijke grens. De schorsing gebeurt dus maar volledig indien het beroepsinkomen met minstens 100% de toegelaten grens overschrijdt.

Voorbeeld

- Uw beroepsinkomen overschrijdt met 9% de wettelijke grens. De betaling van uw pensioen wordt geschorst ten belope van 9% van zijn bedrag.
- Uw beroepsinkomen overschrijdt met 29% de wettelijke grens. De betaling van uw pensioen wordt geschorst ten belope van 29% van zijn bedrag. (Vóór 2015 zou de betaling van uw pensioen volledig zijn geschorst, omdat de wettelijke grens met minstens 25% was overschreden).
- Uw beroepsinkomen overschrijdt met 100% de wettelijke grens. De betaling van uw pensioen wordt volledig geschorst



Zelfstandigen

Aanpassing aan de welvaart van bepaalde pensioenen

De ministerraad heeft een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd tot aanpassing aan de welvaart van bepaalde pensioenen in de regeling voor zelfstandigen. Het ontwerp voert een deel van het sociaal akkoord van de sociale partners uit, dat bereikt werd in verband met de welvaartsaanpassing 2015-2016.

Het ontwerp voert drie voorstellen uit:

- de verhoging van de minimumrustpensioenen voor zelfstandigen, met 2% op 1 september 2015;
- de verhoging van het minimumoverlevingspensioen voor zelfstandigen, met 2% op 1 september 2015;
- de verhoging van de pensioenen voor zelfstandigen, die ingegaan zijn voor 1 januari 1995, met 1% op 1 september 2015, met uitsluiting van de minimumrustpensioenen.

Bouwen of renoveren

De overheid geeft raad

U denkt eraan een huis te bouwen of te renoveren? Dan vindt u in dit bericht zeker nuttige informatie.

U wil uw woning energiezuiniger, milieuvriendelijker, comfortabeler en gezonder maken?

Raadpleeg dan de rubriek "Huis en energie" van de portaalsite van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

U verneemt er alles over milieulabels, bouwproducten, verwarming, verlichting en huishoudtoestellen.

Neem ook een kijkje op de website www.energievreters.be. Daar vindt u de apparaten en materialen die in uw geval het meest geschikt zijn.



Vastgoedprijzen Student@work

Lichte stijging in 2014



De vastgoedcijfers voor het volledige jaar 2014 zijn bekend. Daaruit blijkt dat de gemiddelde prijzen van gewone woonhuizen, villa's, appartementen en bouwgronden licht zijn blijven stijgen. Voor gewone woonhuizen, appartementen en bouwgronden was deze prijsstijging minder fel dan het jaar voordien. Voor villa's is de prijsstijging ongeveer even sterk.

In vergelijking met 2013:

- werden gewone woonhuizen 1,1% duurder (tegenover 2,1% het jaar voordien);
- werden villa's 0,6% duurder (tegenover 0,5% het jaar voordien);
- werden appartementen 0,8% duurder (tegenover 2,8% het jaar voordien);
- werden bouwgronden 4,8% duurder (tegenover 6,4% het jaar voordien).

Beschikbaar als app

.De onlinetoepassing Student@work van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) is nu ook gratis te downloaden als applicatie voor mobiele toestellen. Studentenarbeid zit al jaren in de lift. In 2013 hadden meer dan 450.000 jongeren een studentenjob.

Per jaar hebben jobstudenten recht op 50 dagen waarop ze tegen verminderde sociale bijdragen mogen werken. Vanaf dag 51 gelden de normale bijdragen. Met de app kunnen ze het juiste aantal gewerkte dagen makkelijk opvolgen.



Sinds een paar jaar worden steeds meer gegevens uit de sociale zekerheid toegankelijk voor burgers. Transparantie betekent niet alleen gegevens toegankelijk maken, maar ze ook gebruiksvriendelijk presenteren. Daarom is de lancering van een Student@work-app een belangrijke stap.

Tandartsen

Nieuwe accrediteringsvoorwaarden



De ministerraad heeft een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd dat voorziet in de afstemming van de reglementering accreditering tandartsen op de algemene voorwaarden inzake de uitoefening van de tandheelkunde in België.

Om de kwaliteit van de tandheelkundige behandelingen te waarborgen voorziet het ontwerp in twee nieuwe accrediteringsvoorwaarden voor de tandartsen:

- de verplichting om deel te nemen aan een wachtdienst;
- de verplichting om te voldoen aan de regelgeving inzake de bescherming tegen de gevaren van ioniserende stralen.

'België op het eerste gezicht'

Promotie van België in het buitenland

De brochure 'België op het eerste gezicht' promoot het imago van België in het buitenland. De brochure stelt België voor als land met een uitzonderlijk erfgoed, maar ook met designers, kustenaars, wetenschappers en sportlui die meetellen op wereldvlak... en dat alles geïllustreerd met mooie beelden.



De brochure is een uitstekende manier om buitenlanders te laten kennismaken met België. Ze bestaat in zes talen: Nederlands, Frans, Engels, Duits, Spaans, Portugees en Hongaars.

*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

Jaarlijkse bijdrage ten laste van de vennootschappen

Bijdrage 2015

Voor 2015 bedraagt de bijdrage ten laste van de vennootschappen:

- 347,50 EUR als het balanstotaal van het voorlaatste afgesloten boekjaar lager was dan 646.787,86 EUR;
- 868,00 EUR als het balanstotaal van het voorlaatste afgesloten boekjaar hoger was dan 646.787,86 EUR.

U moet deze bijdrage nog steeds betalen!

De vennootschapsbijdrage moet betaald worden op 30 juni 2015.

Het SDZ voert een strijd tegen deze vennootschapsbijdrage.

Twee arresten van het Grondwettelijk Hof hebben deze bijdrage beschouwd als een belasting, omdat deze voor de betrokken vennootschappen geen enkel recht doet ontstaan op het vlak van de sociale zekerheid.

Op basis van deze arresten heeft de Arbeidsrechtbank van Brussel in september 2014 gelijk gegeven aan de partij die de wettigheid van de vennootschapsbijdrage betwistte.

In oktober 2014 heeft het RSVZ beroep aangetekend tegen dit vonnis dat dus nog niet definitief is. Dit vonnis is echter een belangrijke stap voorwaarts en bekroont de inspanningen van het SDZ in zijn strijd tegen deze sinds 1992 onterecht gevorderde bijdrage. De vennootschapsbijdrage moet dus nog steeds betaald worden. Wij houden onze lezers op de hoogte van het vervolg van deze zaak...



Bestuurder, zaakvoerder of vereffenaar van vennootschappen

Opheffing van het keuzestelsel uitgesteld tot 1 januari 2016

In de btw-beslissing nr. E.T. 125.180 van 20 november 2014 heeft de FOD Financiën het keuzestelsel voor de btw voor rechtspersonen die optreden als bestuurder, zaakvoerder of vereffenaar opgeheven en heeft zij beslist om in de toekomst de gewone btw-regels toe te passen. Die regeling moest in werking treden vanaf 1.1.2015.

Wegens mogelijke interpretatieproblemen en praktische moeilijkheden heeft de FOD Financiën beslist om de invoering van deze regeling uit te stellen tot 1.1.2016.

Gepensioneerden

Toegelaten beroepsinkomsten 2015

Rustpensioen of Rust- en overlevingspensioenen

Aard van de uitgeoefende bezigheid	Jonger dan de wettelijke pensioenleeftijd		Vanaf de wettelijke pensioenleeftijd	
	Zonder kind ten laste	Met kind ten laste	Zonder kind ten laste	Met kind ten laste
Werknemer (incl. mandaat, ambt, post) - bruto	7.793 EUR	11.689 EUR	22.509 EUR	27.379 EUR
Zelfstandige of helper - netto	6.234 EUR	9.351 EUR	18.007 EUR	21.903 EUR
Werknemer + zelfstandige (gelijktijdig of achtereenvolgend) - 80% bruto + netto	6.234 EUR	9.351 EUR	18.007 EUR	21.903 EUR

Uitsluitend overlevingspensioenen

Aard van de uitgeoefende bezigheid	Voor 65 jaar		Vanaf 65 jaar	
	Zonder kind ten laste	Met kind ten laste	Zonder kind ten laste	Met kind ten laste
Werknemer (incl. mandaat, ambt, post) - bruto	18.144 EUR	22.680 EUR	22.509,00	27.379 EUR
Zelfstandige of helper - netto	14.515 EUR	18.144 EUR	18.007 EUR	21.903 EUR
Werknemer + zelfstandige (gelijktijdig of achtereenvolgend) - 80% bruto + netto	14.515 EUR	18.144 EUR	18.007 EUR	21.903 EUR

Grondwettelijk Hof

Geen gerechtelijke reorganisatie voor een vrij beroep



Er werd zopas een nieuwe website gelanceerd over de elektronische identiteitskaart. De website www.eid.be bevat:

- alle praktische informatie in verband met de eID, de KidsID, Docstop...;
- meer dan 500 eID-toepassingen;
- een interactieve kaart om de beschikbare eID-toepassingen in uw buurt te ontdekken;
- een reeks video's die het nut van de eID aantonen.

Het doel van de website is om:

- u aan te zetten om uw eID te gebruiken;
- bedrijven aan te moedigen om eID-toepassingen te ontwikkelen en er alle mogelijkheden van te benutten.

Douane

Beleidsplan 2015-2019

De regering stelt een nieuwe douanebeleidsplan voor. Dit moderniseringsplan omvat 136 concrete actiepunten die de komende 5 jaar in uitvoering zullen worden gebracht.

De actiepunten vermeld in dit douanebeleidsplan, focussen vooral op de volgende werkdomeinen:

- vereenvoudiging van douane- en accijns-procedures en reglementering;
- innovatie;
- internationale samenwerking en samenwerking met andere overheidsdiensten;
- fraudebestrijding;
- nieuwe organisatiestructuur;
- communicatie en nauwe samenwerking met de handel.

Fiscus

Aankondiging van controleacties

Om u aan te sporen om uw fiscale verplichtingen correct na te komen, heeft de FOD Financiën, net zoals de vorige jaren, ook in 2015 op een open manier gecommuniceerd over een aantal lopende of nog te verwachten controleacties.

Zo heeft u een beter idee van de kans dat u een fiscale controle zult krijgen of een vraag om inlichtingen zult ontvangen van de FOD Financiën.

U bent een particulier

U wordt mogelijk gecontroleerd of de FOD zal u vragen om hem bijkomende inlichtingen of documenten te bezorgen als:

- bepaalde factoren toelaten om te denken dat u ten onrechte het fiscaal regime voor grensarbeiders genoten heeft
- u als bedrijfsleider werkelijke beroepskosten afgetrokken heeft
- er een vermoeden is, op basis van tekenen of indicies van welstand, dat uw werkelijke inkomsten hoger zijn dan deze die u aangegeven heeft
- de geautomatiseerde behandeling van uw aangifte aan het licht brengt dat
 - u kinderen ten laste heeft aangegeven die niet (meer) ten laste zijn;
 - u niet al uw beroepsinkomsten heeft aangegeven;
 - u één of meerdere woningen bezit waarvan u de onroerende inkomsten niet heeft aangegeven;
 - u de totale vrijstelling van de terugbetaling van uw verplaatsingskosten heeft gevraagd, hoewel u geen gebruik heeft gemaakt van gemeenschappelijk vervoer.

U vertegenwoordigt een onderneming

Uw onderneming wordt mogelijk gecontroleerd als:

- haar winstmarge lager is dan de gebruikelijke winstmarge van ondernemingen in een gelijkaardige situatie, of als deze marge vermindert in een a priori abnormale verhouding;
- er een vermoeden is dat zij ten onrechte een btw-krediet teruggevraagd of geboekt heeft;
- ze een beroep heeft gedaan op de vennootschapsstructuur met het oog op een fiscale optimalisatie ten bate van haar bedrijfsleider(s), van haar directe omgeving of van de groep;
- ze haar activiteiten onderworpen aan de btw heeft stopgezet of als ze overgegaan is van een btw-regime met indiening van periodieke aangiftes naar een btw-regime zonder indiening van periodieke aangiftes.

De burgers en de ondernemingen die de FOD Financiën onderwerpt aan een fiscale controle zullen worden geselecteerd op basis van indicatoren die een verhoogd fiscaal risico aan het licht brengen. Voor burgers kan ook de geautomatiseerde behandeling van de aangifte leiden tot een selectie voor de controle van eventuele onregelmatigheden.

Behalve deze specifieke aandachtspunten voert Financiën natuurlijk ook nog andere controles van de fiscale situatie van burgers en ondernemingen uit.



Zoektocht naar financiering

Kmo's ondervinden nog steeds moeilijkheden

Kmo's, en micro-ondernemingen en starters in het bijzonder, ondervinden problemen om bankfinanciering aan te trekken. Dat blijkt uit een studie in opdracht van de FOD Economie.

De bevraging werd gehouden in het tweede trimester van 2014 bij meer dan 900 kmo's in België. 14,9% van hen gaf aan veel tot zeer veel problemen te hebben ondervonden bij een kredietaanvraag de voorbije 12 maanden. Voor micro-ondernemingen (minder dan 10 werknemers en een omzet van minder dan 2 miljoen euro) ligt dit aandeel zelfs op 26,2% of meer dan 1 op 4. Deze 2 percentages liggen iets hoger dan bij de vorige bevraging van 2012 (respectievelijk 13,2 en 20,1%). De wijzigingen in de weigeringspercentages is nog duidelijker: 16,6% kredietweigeringen (geheel of gedeeltelijk) bij alle ondernemingen is de hoogste weigeringsgraad sinds 2009. Bij micro-ondernemingen is de verandering nog frappanter: 26,8% weigeringen is het hoogste aandeel van de voorbije 7 jaar, zelfs licht hoger dan

het crisisjaar 2009 (26,2%). Maar 16,6% kredietweigeringen betekent anderzijds ook 83,4% kredietaanvaarding: de financiële sector blijft de belangrijkste kredietleverancier van kmo's.

De resultaten voor starters (ondernemingen minder dan 4 jaar actief) zijn nog opvallender: van deze jonge bedrijven meldt 60% veel tot zeer veel problemen te hebben ondervonden bij bankfinanciering. De meest gebruikte vormen van bankfinancieringskrediet zijn:

- het investeringskrediet (59,2%);
- de straight loan of het vaste voorschot (37,5%);
- de lening op afbetaling (21,5%);
- en het kaskrediet (19,3%).

Over de algemene dienstverlening van de banken zijn de kmo's tevreden: ze krijgen een gemiddelde score van 7 op 10. Kmo's geven wel aan dat ze een minder nauwe relatie hebben met hun bankier. Tot slot valt op dat heel wat kmo's (40%) slechts bij 1 bankier een kredietaanvraag indienen: dit aandeel loopt bij micro-ondernemingen op tot 52%.

Dierenzaken en kwekers

Weinig problemen met sluikwerk en prijsaanduiding

Bij een algemeen onderzoek in de maanden mei en juni naar sluikwerk en prijsaanduiding bij dierenzaken en kwekers werden inbreuken vastgesteld bij 37 van de 244 gecontroleerde ondernemingen (15%). Het was de eerste keer dat de FOD Economie in deze sector een algemeen onderzoek organiseerde.



Resultaten: er werden in totaal 244 zaken gecontroleerd, 142 kwekers en 102 dierenzaken. Bij 37 zaken (15%) werden inbreuken genoteerd en er werden 27 waarschuwingen en 13 processen-verbaal (pv's) opgemaakt.

De boetes kunnen oplopen tot 60.000 EUR. Ter verduidelijking: het aantal waarschuwingen en pv's is hoger dan het aantal zaken met inbreuken omdat bij 3 ondernemingen meerdere pv's werden opgesteld.

Schrijf u in

Wedstrijd 'Gezondheid en Onderneming' 2015

De Belgische afdeling van de Europese Club voor de gezondheid organiseert een wedstrijd om vernieuwende studies en implementaties te belonen op het gebied van preventie in het werkmilieu.

Deze wedstrijd moet aanzetten tot nadenken over preventie-initiatieven van arbeidsrisico's en de middelen om ze kenbaar te maken.

Meer bepaald gaat het over educatieve acties om een nieuwe houding of een nieuw gedrag te doen ontstaan die bijdragen tot het lichamelijk, geestelijk en sociaal welzijn van de werknemer en tot verbetering van het werkmilieu.

Voor meer inlichtingen, raadpleeg het wedstrijdreglement en het deelnemingsformulier of contacteer de heer Frank Dehasque op tel.: 02/233.42.28 of via e-mail: frank.dehasque@werk.belgie.be.

De deelnemingsdossiers moeten worden ingediend vóór 30 september 2015.



Strijd tegen de loonkloof

Een nieuw instrument

Het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen lanceerde de website www.loonkloof.be waar u alle officiële cijfers, tendensen en extra informatie over de loonkloof in België terugvindt.

De cijfers worden jaarlijks aangevuld en binnenkort stelt de site een toepassing beschikbaar waarmee werkgevers de loonkloof in hun onderneming kunnen berekenen.

Vrouwen verdienen in ons land gemiddeld 10% minder per werkuur dan mannen. Doordat heel wat vrouwen deeltijds werken, kan de loonkloof op jaarbasis zelf oplopen tot 23%. De voorbije jaren was er echter een dalende tendens waarneembaar, al is deze zeer klein maar vrij constant.



De loonkloof in extralegale voordelen vergroot ondertussen. Vrouwen hebben minder kans op deze voordelen en ontvangen kleinere bedragen.

Werkgevers betalen een aanvullend pensioen voor 9% van de vrouwelijk werknemers tegenover 12% van mannelijke werknemers.

De bijdragen voor het aanvullend pensioen voor vrouwen ligt voor vrouwen bovendien 41% lager dan voor mannen. Ook de tussenkomst in het woon-werkverkeer ligt voor vrouwen gemiddeld 28% lager.

Auto-experts

Een deontologische code

Het Instituut van de auto-experts beschikt voortaan over een deontologische code. Het Instituut van de auto-experts werd opgericht op 20 november 2013. De wet voorzag dat een deontologische code ontwikkeld moest worden. Dat is nu gebeurd met de publicatie vorige week van de nieuwe code in het Belgisch Staatsblad.

Het gaat om een nieuwe stap in de verder professionalisering van de sector.

De nieuwe code bepaalt bijvoorbeeld de volgende elementen:



- het is een auto-expert niet toegestaan een werkzaamheid uit te oefenen die onverenigbaar is met de waardigheid of de onafhankelijkheid van zijn beroep, als natuurlijk persoon of als rechtspersoon enige economische activiteit uit te oefenen met betrekking tot de verkoop, verhuur of herstelling van voertuigen en wisselstukken, of met betrekking tot verzekerings- en makelaarsproducten;
- hij moet elke opdracht of elk deel van een opdracht, waarvoor hij niet de nodige competenties bezit of waarvoor hij niet over de nodige middelen beschikt, weigeren;
- permanente vorming is verplicht: 45 uur/3 jaar met een minimum van 10u/jaar;
- de auto-expert moet elke opdracht weigeren of elk mandaat overdragen indien de onafhankelijkheid van zijn beroepspraktijk of de naleving van de deontologie hierdoor in het gedrang wordt gebracht;
- de auto-expert mag geen opdrachten trachten te verkrijgen door middel van betalingen of het verlenen van andere voordelen aan eventuele opdrachtgevers, tussenpersonen of iedere andere persoon betrokken bij de toewijzing van opdrachten;
- de burgerlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering is verplicht;
- de auto-expert is gebonden aan het beroepsgeheim en de discretieplicht;
- de auto-expert zal collegiaal optreden.

Deze Code vormt een extra stap in de professionalisering van de sector die momenteel kwaliteitsvol werk aflevert, waarvan de minister zich volledig bewust is.

Pensioenbonus

Afgeschaft vanaf 2015

De federale regering heeft beslist om vanaf 1 januari 2015 de pensioenbonus af te schaffen voor de zelfstandigen die:

- hetzij vóór 1 december 2014 niet voldoen aan de voorwaarden om een vervroegd rustpensioen te verkrijgen;
- hetzij de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt maar vóór 1 december 2014 geen beroepsloopbaan van minstens 40 jaren bewijzen.

Een gelijkaardige beslissing werd genomen voor de loontrekkenden.

De opbouw van een pensioenbonus blijft echter nog mogelijk voor zij die

- hetzij ten laatste vanaf 1 december 2015 zijn begonnen een pensioenbonus op te bouwen omdat zij ten laatste op 1 december 2014 een vervroegd rustpensioen kunnen verkrijgen en meer dan een jaar na die datum een beroepsactiviteit voortzetten;
- hetzij de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt en ten laatste op 30 november 2014 een beroepsloopbaan van minstens 40 jaren bewijzen.

Welke fiscale hervorming?

Een zeer geslaagde SDZ-conferentie!

Op 22 mei, organiseerde het SDZ een informatieavond te Waver, met de medewerking van getalenteerde woordvoerders zoals de Vice-eersteminister, minister Didier Reynders, mevrouw Virginie Waroquiers van Worldline en de advocaat Eric Boigelot. Het evenement werd een waar succes!



Meer dan 300 leden van het SDZ waren aanwezig op onze conferentie die werd georganiseerd in samenwerking met onze partner Worldline.

Worldline

Onze leden kennen reeds goed het bedrijf Worldline. Met meer dan 40 jaar ervaring op de teller is het niet verwonderlijk dat Worldline marktleider is op het vlak van elektronische transacties in een markt die in voortdurende verandering is. Wat biedt Worldline aan? Betaaloplossingen die innovatief, vlot en gebruiksvriendelijk zijn. Eén cijfer maakt het duidelijk: in 2014 was Bancontact/Mister Cash in België goed voor 1,2 miljard transacties.



De heer Daniel Cauwel, Voorzitter van het SDZ, heeft de conferentie geopend met een inleidende speech en heeft iedereen verwelkomd.

Hierna heeft Meester Eric Boigelot, advocaat aan de balie van Brussel en spreker in de Solvay Brussels School of Economics & Management, zijn visie gegeven over de fiscale hervormingen en de tax shift die de bedrijven verwachten.

Na hem heeft Virginie Waroquiers, Général Manager Sales, Marketing and Strategy bij Worldline uitgelegd dat Worldline erover waakt dat de zelfstandigen hun betalingen vlot, snel en veilig kunnen ontvangen.



Virginie Waroquiers vindt dat de autoriteiten eveneens maatregelen zouden moeten nemen om het leven van de zelfstandigen te vergemakkelijken, zowel op administratief als fiscaal vlak...

Didier Reynders

Didier Reynders, Vice-eersteminister en minister van Buitenlandse zaken en Europese Zaken, heeft de toekomstige fiscale hervormingen toegelicht en de aanwezigen verzekerd dat hij rekening zou houden met de specifieke behoeften van de zelfstandigen en ZKO's tijdens de regeringsonderhandelingen van de komende weken.

Walking dinner

De avond eindigde met een zeer geslaagde walking dinner, tijdens dewelke de woordvoerders van mening wisselden met de talrijke aanwezigen.

Kortom, een bijzonder geslaagd evenement!

HR

Hoge temperaturen op het werk

In de zomer kunnen hoge temperaturen verhinderen dat er in aanvaardbare omstandigheden kan gewerkt worden. De regelgeving verplicht de werkgever een aantal maatregelen te treffen om het ongemak te verminderen bij het overschrijden van bepaalde actiewaarden.

Overmatige warmte van klimatologische oorsprong wordt gemeten met een thermometer zijnde de WBGT thermometer. Zo'n thermometer houdt rekening met de luchttemperatuur, maar ook met de vochtigheidsgraad van de lucht en de tocht. De WBGT-index is meestal 5 tot zelfs 10 graden lager dan de waarde op een gewone thermometer.



Wanneer de WBGT-index de 29° overschrijdt bij lichte fysieke werkbelasting, 26° bij halfzware fysieke werkbelasting, 22° bij zware fysieke werkbelasting en 18° bij zeer zware fysieke werkbelasting, moet de werkgever de volgende maatregelen nemen:

- de werknemers tegen rechtstreekse zonnestraling beschermen;
- ervoor zorgen dat er verfrissende dranken worden verstrekt;
- binnen de 48 uren toestellen voor kunstmatige verluchting installeren;
- indien de overschrijding langer dan 48 uren aanhoudt, rusttijden invoeren.

Het spreekt voor zich dat werkgevers niet moeten wachten tot de actiewaarden overschreden zijn om maatregelen te treffen, zodat hun werknemers hun taken kunnen uitoefenen zonder te lijden onder de hinder van de warmte.

Wanneer werknemers vinden dat er maatregelen moeten getroffen worden, kunnen ze terecht bij het comité voor preventie en bescherming op het werk of de arbeids-geneesheer.

Horecasector

Sterke maatregelen ter ondersteuning

Op 3 april 2015, in het kader van de begrotingscontrole, heeft de regering de volgende maatregelen goedgekeurd ter ondersteuning van de horecasector:

- Creatie van de flexijobs: elke werknemer die al een 4/5-job heeft, zal in de horecasector aan de slag kunnen tegen een verminderd tarief: nettoloon van minimaal 9,5€/uur + 25% bevrijdende solidariteitsbijdragen.
- Overuren: elke werknemer die voltijds tewerkgesteld is in de horeca, zal overuren kunnen presteren aan aantrekkelijke voorwaarden, zowel voor de werkgever als voor de werknemer. Deze overuren zullen bevrijdend zijn, met andere woorden vergoed volgens het principe bruto = netto (bv. 14 EUR bruto/uur levert 14 EUR netto op voor de werknemer). Noch de werkgever, noch de werknemer moeten dus fiscale of parafiscale bijdragen betalen.
- Verhoging van het aantal overuren van 180 naar 360 uur en arbeidsrechtelijk van 143 naar 250 uur.
- Goedkeuring van een Charter met betrekking tot de controles door de verschillende inspectiediensten met het oog op sancties die proportioneel zijn.
- Verhoging van het plafond van de Gelegenheidsarbeid van 100 naar 200 dagen voor elke werkgever.
- Creatie van een permanent dialoogplatform met de sociale partners uit de horecasector om deze maatregelen en/of de moeilijkheden van de sector te bespreken.



Ter herinnering, de horecasector is een belangrijke economische sector, die arbeidsintensief is en gekenmerkt wordt door een hoge flexibiliteit. Deze sector telt 55.000 zaken, 120.000 vaak laaggeschoolde werknemers en 40.000 zelfstandigen.

Fiscaal

Een nieuw team voor schuldenaars van btw en bedrijfsvoorheffing



Sinds 1 januari 2015 is er een nieuwe dienst met de naam DRM (Debt Relationship Management) opgericht binnen het Inningscentrum van de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering.

Deze dienst vervangt de regionale belcellen die belast waren met de telefonische contacten met de schuldenaars. De missie van de medewerkers van het DRM Team: voornamelijk per telefoon contact opnemen met de schuldenaars (Belgische en buitenlandse) van bedrijfsvoorheffing en/of btw.

Het doel is om een snelle betaling te verkrijgen van zoveel mogelijk eisbare schulden. Dat zijn schulden waarvan we de directe betaling kunnen eisen. Dankzij deze dienst kan de aanrekening van boetes of nalatigheidsintresten en het opzetten van dure invorderingsprocedures vermeden worden.

Op deze manier verbetert de FOD Financiën zijn dienstverlening, door persoonlijk contact met de schuldenaars.

Strijd tegen sociale dumping

De regering heeft een actieplan goedgekeurd

Goed nieuws! De regering keurt het actieplan "Strijd tegen sociale fraude en sociale dumping" voor 2015 goed.



Het actieplan heeft als doel een overzicht te geven van de prioritaire acties die in 2015 zullen worden ondernomen om de fraude op het vlak van sociale bijdragen en/of sociale uitkeringen te bestrijden.

De krachtlijnen van het actieplan zijn de volgende:

- **Professioneel zijn:** de inspectiediensten wensen er enerzijds aan te herinneren dat zij professioneel, resultaatgericht werken en anderzijds dat zij in alle loyaliteit samenwerken met de arbeidsautoriteiten om te strijden tegen de sociale fraude.
- **Een gerichte aanpak:** gelet op het beperkt aantal sociaal inspecteurs (ongeveer 900 op het terrein) en de beperkte middelen is het de bedoeling dat de inspectiediensten de sociale fraude aanpakken via een gerichte aanpak.
- **Een gemeenschappelijke aanpak:** er wordt naar gestreefd om de kwaliteit van de controles voortdurend te verbeteren om zo een grotere doeltreffendheid en efficiëntie bij de inspectiediensten te kunnen garanderen. Daarnaast wordt er ook naar gestreefd om de samenwerking tussen de inspectiediensten te versterken. Hierbij wordt er gefocust op drie hoofdlijnen: het veralgemenen van de werkmethode, het uitwerken van een geïntegreerde strategie en het optimaliseren van de communicatie
- **Een sectorale aanpak:** er wordt een geïntegreerde en sectorale aanpak toegepast. Het volume van de controles in bepaalde sectoren zal daarom worden aangepast om uitvoering te kunnen

geven aan het plan bestrijding sociale dumping. Hierbij zal ook de samenwerking met de buitenlandse inspectiediensten van groot belang zijn.

De doelstellingen van het plan zijn de volgende:

- **Gemeenschappelijke acties:** acties gericht op de strijd tegen de sociale fraude en gevoerd door minstens twee sociale inspectiediensten en die dan ook een gecoördineerde aanpak vergen:
 - strijd tegen niet-aangegeven arbeid;
 - strijd tegen verboden cumul van uitkeringen of uitkeringen en inkomsten;
 - strijd tegen schijnzelfstandigen, schijnwerknemers en valse onderaanneming;
 - controle tijdelijke werkloosheid;
 - strijd tegen frauduleuze onderwerping;
 - strijd tegen fictieve domiciliëring;
 - strijd tegen georganiseerde fraude op het vlak van sociale zekerheidsbijdragen;
 - o strijd tegen bijstandsfraude.
- **Acties tegen sociale dumping** wat betreft de strijd tegen de grensoverschrijdende fraude (actieplan voor de strijd tegen sociale dumping).
- **Specifieke acties:** acties in de strijd tegen sociale fraude, die behoren tot de bevoegdheid van een sociale inspectiedienst of tot de expertise van een inspectiedienst in één of meerdere specifieke domeinen.
- **Coördinatie en ondersteuning:** verschillende transversale initiatieven zullen genomen worden om de gemeenschappelijke acties, de acties tegen sociale dumping en de specifieke acties te realiseren.
- **Vervolgingsbeleid:** om de vier vorige doelstellingen te kunnen verwezenlijken moet het vervolgingsbeleid op punt staan zodat de inspanningen van de inspectiediensten geen dode letter blijven en dit met respect voor de algemene rechtsbeginselen van het sociaal strafrecht.



Bouw

We moeten de stijgende faillissementscijfers stopzetten!

Tussen 2005 en 2014 steeg het aantal faillissementen in de bouwsector van 1.044 tot 2.030. Bijna een verdubbeling dus. Vaak gaat het om kleinere aannemers. Kris Peeters roept de sector op om samen met hem en de federale regering een halt toe te roepen aan deze negatieve trend.

Vice-Eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten Kris Peeters uitte zijn bezorgdheid over de stijgende faillissementen in de sector, vooral bij kleinere aannemers.

Hij wil dan ook, in nauwe samenwerking met de sector en de collega's in de federale regering, een waaier aan maatregelen nemen om deze negatieve trend om te buigen.

Het gaat dan onder andere over de daling van de loonkosten, de aanpak van sociale fraude, het uitwerken van een aansprakelijkheidsverzekering voor naamde ADR-regeling die de geschillenbeslechting buiten de rechtbanken promoot.

Kris Peeters: *“De bouwsector is een economische grootmacht in ons land. Ze is goed voor 115.000 ondernemingen en 200.000 werknemers. 10% van alle bedrijven in ons land zijn actief in de bouw. Het is dus een sector die we moeten koesteren.”*

Complexe materie

Kris Peeters stelt een brede waaier aan maatregelen voor. Dit is immers een complexe materie die een alomtvattend antwoord vereist. Ten eerste zijn er de sociale lasten en de – al dan niet legale – concurrentie van buitenlandse bedrijven. Om daaraan tegemoet te komen, investeert de federale regering in een structurele lastenverlaging. Er komt een indexsprong van 2%.

Er is een rigide loonmatiging in de komende jaren. En in 2016 en 2019 voert de federale regering lastenverlagingen door van respectievelijk 960 en 450 miljoen euro.

Daarnaast heeft de regering recent beslist om 80 miljoen euro van de lastenverlagingen specifiek te gebruiken om de arbeiderssectoren te ondersteunen. Bovendien worden specifieke pijnpunten voor de bouwsector weggewerkt.

Zo wordt het aantal uren dat op zaterdag kan gewerkt worden, opgetrokken van 64 naar 96 uur.

De sociale fraude wordt, onder leiding van Staatssecretaris Bart Tommelein, aangepakt door de handavingsrichtlijn snel om te zetten, zodat het onterecht gebruik van de detacheringstechniek kan worden tegengegaan. Er is ook een Ronde Tafel opgezet met alle belanghebbenden in de sector om samen de sociale fraude te voorkomen en te bestrijden.



2 fronten

Tegelijk wil Kris Peeters, als minister van Economie, ervoor zorgen dat geschillen tussen aannemers en bouwheren niet leiden tot faillissementen. Het is belangrijk dat bedrijven hierdoor niet overkop gaan én dat consumenten beter beschermd worden. Daarom wordt op twee fronten gewerkt:

1. Er wordt gewerkt aan een wetsvoorstel over een verplichte aansprakelijkheidsverzekering voor aannemers, naar analogie van de regeling voor architecten. De vice-eersteminister wil er echter voor zorgen dat dit de kostprijs van het bouwen niet sterk doet stijgen en de concurrentiepositie met buitenlandse ondernemingen zou verslechteren. Er wordt gewerkt aan een efficiënt systeem, waarbij bijvoorbeeld geen schadeclaims kunnen worden ingediend voor onbeduidende bedragen. Bovendien zullen buitenlandse bedrijven aan dezelfde regels moeten voldoen als ze in België aan de slag willen.
2. De ADR-richtlijn, die de alternatieve beslechting van consumentengeschillen regelt, is helemaal omgezet in Belgische wetgeving. Vanaf 1 juni zal er voor elke economische sector een onafhankelijke, neutrale, bekwame, toegankelijke en transparante instantie moeten zijn die geschillen tussen ondernemingen en consumenten buiten de rechtbanken moet proberen uit te klaren. Dat moet zorgen voor een snellere, eenvoudigere én goedkopere geschillenregeling, wat in het voordeel is van alle partijen.

Betalingen

De ondernemingen zijn de grootste slachtoffers van laattijdige betalingen van de publieke sector!

De publieke sector blijft met voorsprong de slechtste betaler: wanneer ze een factuur sturen naar de overheid moeten bouwbedrijven gemiddeld 73 dagen op hun centen wachten, zakelijke dienstverleners 81 dagen en transporteurs 63 dagen.

Intrum Justitia onderzocht in 31 Europese landen voor verschillende sectoren hoe het gesteld is met de stiptheid van betalingen. Er werd ondermeer gevraagd hoe stipt consumenten, bedrijven en overheden hun rekeningen vereffenen, hoeveel facturen uiteindelijk onbetaald blijven en wat de impact van dit alles is op de groei, de omzet en de tewerkstelling. Het resultaat is een nieuw sectorrapport dat vandaag wordt gepubliceerd.

3 sectoren

Van alle rekeningen die Belgische bouwbedrijven versturen, wordt slechts de helft (52%) binnen 30 dagen betaald (t.o.v. 51% gemiddeld in Europa). In ons land krijgen leveranciers van zakelijke dienstverlening slechts 46% van hun facturen binnen de maand betaald t.o.v. 56% gemiddeld in Europa).

De Belgische transporteurs hebben het meest te lijden: slechts 4 op 10 facturen wordt binnen de maand vereffend (t.o.v. 6 op 10 gemiddeld in Europa). Bij dit alles blijkt eens te meer dat de publieke sector met voorsprong de slechtste betaler blijft: wanneer ze een factuur sturen naar de overheid moeten bouwbedrijven gemiddeld 73 dagen op hun centen wachten, zakelijke dienstverleners 81 dagen en transporteurs 63 dagen.

“Deze sectoren zijn sterk afhankelijk van overheidsklanten. De publieke sector betaalt algemeen later dan privé bedrijven en consumenten. Een lichtpuntje is dat de Europese richtlijn voor laattijdige betalingen potentieel heeft om onder andere een positieve impact te hebben op tewerkstelling. Na de implementatie van de richtlijn, hangt het nu af van de moed van de bedrijven om de wet toe te passen en hun rechten af te dwingen. Dit is van



vitaal belang voor de heropleving van onze economie!”, verklaart David Van Malcot, Commercial Director van Intrum Justitia België.

Afgeschreven vorderingen

Niet alleen de betalingstermijn is van belang voor de financiële gezondheid van een onderneming. Ook het aandeel facturen dat ondanks alle inspanningen op het eind onbetaald blijft - de afgeschreven vorderingen - heeft een grote impact. Gemiddeld, over alle sectoren heen, bedraagt het percentage afgeschreven vorderingen in België 2,7%. Wanneer we naar de specifieke sectoren kijken, zien we dat de zakelijke dienstverlening en de bouwsector op een alarmerend hoog peil staan, met respectievelijk 4% en 3,9%. Sterk vereenvoudigd wil dit zeggen dat grosso modo 1 op 25 klanten op het eind van de rit zijn factuur gewoon niet betaalt. Opmerkelijk hierbij is wel dat de transportsector, die slechts 4 op de 10 facturen tijdig betaald krijgt, er toch in slaagt om het aandeel afgeschreven vorderingen lager dan het algemeen gemiddelde te houden (2,6%).

Link tussen laattijdige betalingen en ontslagen

Het is duidelijk dat dit alles ook een impact heeft op de bedrijfsvoering. 65% van de transportbedrijven, 62% van de bouwbedrijven en 53% van de zakelijke dienstverleners verklaren dat de liquiditeit van hun onderneming rechtstreeks onder druk staat door het gebrekkige betalingsgedrag van hun klanten.

Meer nog, 55% van de bouwondernemingen, 61% van de transportbedrijven en 63% van de zakelijke dienstverleners verliezen daadwerkelijk inkomsten door laattijdige betalingen. Ook hier wordt de transportsector zwaar getroffen: 39% van de ondervraagden ziet het probleem van de laattijdige betalingen als een bedreiging voor het voortbestaan van zijn onderneming, 1 op 5 heeft al werknemers ontslagen en 35% hanteert een aanwervingsstop.



Hoe een stedenbouwkundige vergunning krijgen?

Zowel voor ondernemingen als voor particulieren vergen bepaalde handelingen of werken een stedenbouwkundige vergunning.



De stedenbouwkundige vergunning laat u toe bepaalde werken uit te voeren, zoals bouwen, ombouwen, afbreken, enz. Deze vergunning is ook vereist wanneer u een terrein voor bepaalde activiteiten wenst te gebruiken of wanneer het een wijziging betreft van de bestemming van een gebouw of van een lokaal. Om te weten of u een vergunning nodig heeft kan u contact opnemen met:

- uw architect;
- de stedenbouwkundige dienst van de betrokken gemeente;
- het gewest.

De reglementering inzake bouwvergunningen is behoorlijk complex, meerbepaald omdat het een geregionaliseerde materie betreft.

Duur van de vergunning

In principe heeft de stedenbouwkundige vergunning een onbeperkte looptijd. De bestemming aangegeven in de vergunning blijft toegelaten tot wanneer een nieuwe stedenbouwkundige vergunning deze vervangt. In een aantal gevallen is de geldigheid van de stedenbouwkundige vergunning beperkt: tussen 1 en 9 jaar, bijvoorbeeld, voor:

- reclamepanelen en uithangborden;
- het opslaan van een of meerdere oude voertuigen, schroot, materiaal of afval;
- het parkeren van voertuigen, met inbegrip van deze gebruikt voor publicitaire doeleinden publicitaires;
- etc.

Voor meer info, aarzel niet om de bevoegde diensten van uw gewest te contacteren.

In het Vlaams Gewest

Als u in Vlaanderen een bedrijf wil starten, moet u nagaan of u een milieuvergunning nodig hebt. Dat hangt af van het feit of uw bedrijf behoort tot klasse 1, 2 of 3 van het Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning (VLAREM 1).

- Een bedrijf in klasse 1 of 2 heeft een milieuvergunning nodig.
- Een bedrijf in klasse 3 heeft alleen meldingsplicht.

U moet zelf nagaan tot welke klasse uw bedrijf behoort.

De klassen 1, 2 en 3 duiden op de graad van mogelijke hinder van uw bedrijf voor mens en milieu. Volgende factoren spelen een rol bij de indeling in een klasse: grootte van de opslag, vermogen van de machines en het gebruik van gevaarlijke producten of grondstoffen.

- Klasse 1 betekent de meest hinderlijke activiteit.
- Klasse 2: minder hinderlijke activiteit.
- Klasse 3: de minst hinderlijke activiteit.

Voorwaarden

- Voor klasse 1 en 2 hebt u een milieuvergunning nodig.
- Voor klasse 3 hebt u alleen meldingsplicht.

Procedure

Ga eerst zelf na in welke klasse uw bedrijf hoort op basis van de meest recente lijst van het VLAREM 1.

Afhankelijk van deze klasse, hebt u een andere milieuvergunning nodig.

- Behoort uw bedrijf tot klasse 1?
- Vraag dan een milieuvergunning aan bij de Bestendige Deputatie van de provincie waar de exploitatie zal plaatsvinden. De milieuvergunning wordt toegekend of geweigerd binnen 4,5 maanden.
- Behoort uw bedrijf tot klasse 2?
- Vraag dan een milieuvergunning aan bij het College van Burgemeester en Schepenen van de gemeente waar de exploitatie zal plaatsvinden. De milieuvergunning wordt toegekend of geweigerd binnen 3,5 maanden.
- Behoort uw bedrijf tot klasse 3?
- Dan bent u enkel verplicht om dit te melden. Een modelformulier voor de melding van een klasse 3-bedrijf (externe website) is vaak terug te vinden op de website van uw gemeente.

Hulp bij aanvraag van de milieuvergunning

Hebt u hulp nodig bij de aanvraag van uw milieuvergunning?

- Raadpleeg de 'Handleiding Milieuvergunningsaanvraag'.
- Neem contact op met uw gemeentelijke milieudienst.
- Via het digitale eMIL-loket, kunt u uw aanvraag of melding online voorbereiden en uw gegevens meteen valideren. U moet daarna uw aanvraag wel nog afdrukken en opsturen naar de bevoegde overheid.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Zowel ondernemingen als particulieren hebben een stedenbouwkundige vergunning nodig om een gebouw te bouwen, te verbouwen, af te breken, om een terrein te gebruiken voor bepaalde types activiteiten, om het gebruik of de bestemming van een al dan niet bebouwd terrein te wijzigen...



Om te weten of u een stedenbouwkundige vergunning nodig hebt, neemt u contact op met de dienst stedenbouw van uw gemeente en/ of het Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Directie Stedenbouw (BROH-DS).

Meer informatie vindt u op de website www.stedenbouw.irisnet.be.

impulse.brussels begeleidt kostenlos Brusselse bedrijven voor al hun vragen omtrent stedenbouwkunde (analyse van de aanvraag voor een vergunning, reglementering inzake kantoren/parkings/ publiciteit, te volgen procedures, aanbevelingen...).

Wijzigingen van gebruik

Een stedenbouwkundige vergunning is enkel vereist voor wijzigingen van gebruik die zijn opgenomen in een lijst opgesteld door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

De vaakst voorkomende gevallen zijn de wijziging van gebruik van een handelspand om er een restaurant, een snackbar, een frituur, een drankgelegenheden, een nachtclub, een videotheek, een nachtwinkel, een wassalon, een benzinestation of een garage in onder te brengen.

Een deel van een woning gebruiken voor een vrij beroep

Bepaalde kleinere ingrepen zijn vrijgesteld van een stedenbouwkundige vergunning.

Dit is het geval als u een deel van uw woning van bestemming wijzigt om er een vrij beroep in uit te oefenen, voor zover de bestemde vloeroppervlakte voor deze activiteit minder is dan of gelijk is aan 75 m² en deze activiteit een aanvulling is bij het hoofdverblijf van de persoon die de activiteit uitoefent.



Het afvalstoffenbeleid: niet zo eenvoudig

Ieder van ons produceert dagelijks ongeveer één kg huishoudelijk afval. Maar dat is niet alles. Elk jaar komt daar per persoon nog eens 3 500 kg industrieel afval bij dat voortkomt uit de fabricage van onze consumptiegoederen.

Dit 'verborgen afval' verzwakt onze dagelijkse consumptie aanzienlijk. Naar schatting zou een Europeaan op die manier jaarlijks ongeveer 50 ton aan middelen consumeren. Als consument krijgt u daarvan slechts een klein gedeelte ook echt in handen onder de vorm van producten.

De 'ecologische rugzak' verwijst naar de totale hoeveelheid afval geproduceerd tijdens het extractie- en transformatieproces van de grondstoffen voor de fabricage van onze consumptiegoederen. De productie van 1 kg bruikbaar aluminium bijvoorbeeld brengt naar schatting 5 kg afval voort.

En wist u dat een tandenborstel 1,5 kg aan verborgen afval weegt? Maar het kan nog erger: een doodgewone gsm veroorzaakt 75 kg verborgen afval, een computer 1 500 kg en een gouden ring zelfs 2 ton. Dat leidt tot ernstige problemen voor het leefmilieu. Bovendien kost de afvalinzameling handenvol geld.

De gewesten en afval

Het afvalstoffenbeleid in ons land is in handen van de gewesten. Het doel van hun beleid is de gezondheid van de mens en het milieu te vrijwaren tegen de schadelijke invloed van afvalstoffen en de verspilling van grondstoffen en energie tegen te gaan. De drie gewesten baseren zich hiervoor op dezelfde hiërarchie voor het behandelen van afval:

1. **Preventie:** het voorkomen van zowel de hoeveelheid als de schadelijkheid van afvalstoffen is de eerste stap. Voorkomen is beter dan verwerken. Bovendien is het van belang om het gebruik van producten die eenmaal in de afvalfase schadelijk zijn, te voorkomen.
2. **Hergebruiken:** bepaalde afvalsoorten kunnen niet voorkomen worden, maar ze kunnen misschien wel hergebruikt worden. Enkele voorbeelden: breng kleren, elektrische toestellen, meubelen... die u zelf niet meer gebruikt, naar een kringloop-

winkel; gebruik herlaadbare batterijen...

3. **Recycleren:** afvalstoffen die niet voor hergebruik dienen, kunnen meestal wel gerecycleerd worden. Ze bevatten grondstoffen die opnieuw gebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld plastic, glas, papier...
4. **Verbranden:** bepaalde afvalstoffen komen ook niet in aanmerking voor recyclage. Zij moeten bijgevolg op een milieuverantwoorde manier verbrand worden. De meeste verbrandingsinstallaties proberen de vrijgekomen energie te recupereren voor elektriciteit, warmte...
5. **Storten:** dit is de laatste toevlucht. Slechts als de afvalstof niet verbrand kan worden, mag ze gestort worden. Enkele voorbeelden: keramische tegels, toiletpotten ... Sluikstorten is verboden en kan zwaar beboet worden.

In Vlaanderen legt het Afvalstoffendecreet de basis voor een gecoördineerd en permanent afvalstoffenbeleid op bestuurlijk niveau. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt het afvalstoffenbeleid grotendeels bepaald door de Ordonnantie betreffende de preventie en het beheer van afvalstoffen. In Wallonië bestaat er ook een Afvalstoffendecreet (fr). De nadruk ligt hierbij in de eerste plaats ook op preventie, hergebruik en recyclage.

Verpakkingsafval

Verpakkingsafval is een geval apart. Verpakkingen zijn onontbeerlijk. Ze dienen om voedingswaren te bewaren. Ze zorgen ervoor dat allerhande producten veilig vervoerd kunnen worden.

Ze komen tegemoet aan de wensen en behoeften van de consument en vergemakkelijken zijn aankopen. Ze zorgen er ook voor dat het product gemakkelijk herkend wordt. De bedrijven leveren grote inspanningen om minder verpakkingsafval te produceren en om de gebruikte verpakkingen zo veel mogelijk te recyclen.



Preventie en beheer van verpakkingsafval



UW VERPAKKINGEN - UW VERANTWOORDELIJKHEID



Interregionale
Verpakkingscommissie
Commission Interrégionale
de l'Emballage

Verpakt u producten? Importeert u verpakte producten? Brengt u serviceverpakkingen op de markt? Dan bent u waarschijnlijk **verpakkingsverantwoordelijke** en hebt u **wettelijke verplichtingen** voor de verpakkingen die u op de Belgische markt brengt. U moet onder meer **80%** van alle verpakkingen die u op de markt hebt gebracht **recycleren**. U kunt hiervoor eventueel beroep doen op een **erkend organisme**.

Voor meer informatie, contacteer de bevoegde overheidsdienst,
de Interregionale Verpakkingscommissie.

Bodemvervuiling : welke zijn de regels ?

De bodem is op verschillende plaatsen in ons land niet meer gezond. Gronden zijn verontreinigd op plaatsen waar risicoactiviteiten plaatsvinden of -vonden. De bodem is bijvoorbeeld verontreinigd op plekken waar gewerkt werd of wordt met milieugevaarlijke stoffen zoals zware metalen, organische stoffen en bestrijdingsmiddelen.

Meestal komen gevaarlijke stoffen in de bodem terecht door belastende industriële activiteiten of door ongevallen met milieu-bedreigende stoffen. Die hebben lichte of zware bodemverontreiniging tot gevolg.

Een vervuilde bodem bedreigt de levenskwaliteit van mensen, dieren en planten, want via voedsel of grondwater komen we in aanraking met schadelijke stoffen.

Bodemvervuiling in Vlaanderen

Het Vlaamse bodemsaneringdecreet uit 1995 creëerde een wettelijk kader voor de aanpak van bodemverontreiniging. Het decreet leidde tot een doorgedreven inventarisatie van de bodem, waardoor we veel over onze bodem hebben bijgeleerd.

Als u wilt weten :

- wat het Vlaamse bodemsaneringsdecreet inhoudt
- hoe het decreet wordt uitgevoerd
- wanneer u een bodemattest nodig heeft
- wanneer u welk type bodemonderzoek moet laten uitvoeren
- hoe u met schadegevallen moet omgaan
- ...

kunt u terecht op de website van de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM).

Bodemvervuiling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Lange tijd ontbrak in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) een wettelijk kader over bodemverontreiniging en -sanering. Het BHG besliste daarom een actief en dynamisch beleid te voeren inzake bodemverontreiniging. In 2004 vaardigde de overheid de 'Ordonnantie bodem' uit. Die heeft tot doel verontreinigingsrisico's voor mens en milieu te beperken en terug te brengen tot een aanvaardbaar niveau.

De ordonnantie verplicht eigenaars en uitbaters om een bodemonderzoek te laten uitvoeren. Wie deze verplichting naast zich neerlegt, krijgt een sanctie.

Voor benzinestations gelden afzonderlijke regels.



Meer informatie voor eigenaars en uitbaters van een benzinestation, drukkerij ... vindt u op de website van Leefmilieu Brussel - BIM).

Als u getuige bent van een ongeluk dat aanleiding kan geven tot bodemverontreiniging, verwittigt dan de milieudienst van uw gemeente of de inspectiedienst van Leefmilieu Brussel - BIM. Daarmee getuigt u van goede burgerzin en helpt u bodemverontreiniging voorkomen.

Een bespreking van de verschillende aspecten van de Ordonnantie bodem vindt u op de website van Leefmilieu Brussel - BIM.

Specifieke informatie voor ondernemingen over bodemverontreiniging vindt u op de website van het Brussels Agentschap voor de Onderneming.

Bodemverontreiniging in Wallonië

In 1999 heeft de Waalse overheid SPAQuE de opdracht gegeven om een nieuw reglement op te stellen over de bodemsanering van potentieel vervuilde grond. Vijf jaar later zag het Waalse bodemsaneringdecreet het daglicht.

Meer informatie vindt u op de portaalsite van het Waals Gewest.



Worldline

Elektronisch betalen en ecologie

Wat is de link?

De link tussen elektronisch betalen en ecologie is misschien niet voor iedereen even duidelijk, maar investeren in elektronisch betalen is dus zowel investeren in veiligheid, comfort als investeren in ecologie.



Iedereen is er inmiddels wel van overtuigd dat burgers, overheid, maar ook bedrijven hun steentje kunnen bijdragen aan een groenere samenleving.

De tijd is lang voorbij dat bedrijven en burgers dit enkel en alleen uit overtuiging doen, maar er ook de economische voordelen van inzien: denk maar aan de opbrengst van zonnepanelen, het verder uitbouwen van mogelijkheden om van thuis te werken, de hele economie die zich ontwikkelt op vlak van recyclage, de windmolenparken die voor de Belgische kust worden geïnstalleerd...

Het is duidelijk dat duurzaam ondernemen steeds meer ingang vindt. En dat is maar goed ook. Onze planeet moet nog een hele tijd mee, en iedereen wil toch dat de generaties na ons in een fijne omgeving opgroeien?

Een belangrijke volgende stap op vlak van vermindering van de ecologische voetafdruk van de samenleving, is de verdere digitalisering van heel wat diensten. Met Doccle werd intussen een platform ontwikkeld dat dienst doet als digitale archiefkast, voor je bankdocumenten; briefjes van de mutualiteit; loonbrieven; Telenetfacturen...

Het kan er allemaal in. Beeldt u zich eens in wat een besparing dat met zich meebrengt? Miljoenen brieven die niet meer moeten worden geprint, in enveloppes gestoken, naar de post gebracht... Binnen Doccle kunnen facturen nu ook betaald worden, zodat een belangrijke nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd én waardoor we weer een stap

zetten op vlak van dematerialisering. Maar wat als we nog een stap verder zouden gaan op vlak van dematerialisering en comfort voor de consument en handelaar, en écht kiezen voor het verder veralgemenen van het elektronisch betalen?

Verschillende bronnen tonen aan dat elektronisch betalen een erg belangrijke impact heeft op de CO2 uitstoot. Veel mensen staan niet stil dat de omslag van een cash-gedreven samenleving naar een samenleving waar elektronisch betalen de norm is, een enorme vooruitgang zou zijn op vlak van CO2-uitstoot.

Maar elektronisch betalen dan? Verbruikt dat dan geen energie? Goed punt. Het spreekt voor zich dat een bedrijf als Worldline energie verbruikt voor tal van zaken: onze burelen, de verplaatsingen van onze medewerkers, de elektriciteit die onze datacentra nodig hebben, de productiemiddelen voor onze betaalterminals, de energie die handelaren behoeven voor hun betaalterminal...

Dit alles is echter beduidend minder dan de energie die dag in dag uit nodig is voor het produceren van cash, het stokkeren ervan in de winkel, het vervoer van cash naar de bank... Weinig mensen staan daarenboven stil bij de omlooptijd van bankbiljetten.

Die worden erg weinig gebruikt, vooraleer ze van de betaalautomaat naar de klant, handelaar, bank, nationale bank... en papierversnipperaar gaan. Dat terwijl elektronisch geld in principe eindeloos is.

Daarnaast zet ons bedrijf ook in op duurzaamheid. Zo haalden wij het vermaarde ISO14001 certificaat dat een referentie is op vlak van duurzaam ondernemen.

We doen belangrijke inspanningen om het energiegebruik van zowel onze producten als onze medewerkers te limiteren en sinds kort beschikken we over een uitgebreid netwerk aan zonnepanelen met een productie van 120.000 kWh, die mee onze datacentra voeden.

Zo ziet u maar. De link tussen elektronisch betalen en ecologie is misschien niet voor iedereen even duidelijk, maar investeren in elektronisch betalen is dus zowel investeren in veiligheid, comfort, als investeren in ecologie.

René Slinckx

Worldline Benelux Environmental Coordinator

Management

Hoe de signalen van een verkeerde aanwerving herkennen?

Tijdens het rekruteringsproces hebben bedrijven bepaalde verwachtingen van de nieuwe medewerker. Nieuwe werknemers voldoen echter niet altijd aan deze verwachtingen: de meerderheid (70%) van de Belgische HR-managers heeft al een medewerker aangeworven die niet aan de door hen gestelde verwachtingen voldeed. Ze stellen bovendien vast dat gemiddeld 11% van het personeelsverloop het gevolg is van een verkeerde beslissing bij de aanwerving.

Dit blijkt uit het recente, internationale en onafhankelijke marktonderzoek uitgevoerd door Market Probe in opdracht Robert Half, het gespecialiseerde rekruteringsbedrijf, waarbij 200 Belgische HR-managers werden ondervraagd.



Heel het bedrijf betaalt

Een verkeerde aanwerving heeft gevolgen voor het hele bedrijf, gaande van collega's, de afdeling, het management, klanten en de organisatie als een geheel.

Voor 56% van de HR-managers is productiviteitsverlies het voornaamste gevolg van een verkeerde aanwervingsbeslissing. Nog eens 20% zegt dat ongeschikte medewerkers vooral een negatieve invloed hebben op het moreel van hun collega's.

18% is dan weer van mening dat de verkeerde aanwerving vooral (extra) kosten tot gevolg heeft. Deze omvatten hoofdzakelijk kosten die verbonden zijn aan het hernieuwde rekruteringsproces, het salaris van de werknemer dat niet in verhouding was met zijn prestaties en opleidingskosten, alsook de tijd die collega's en leidinggevenden besteed hebben aan het inwerken en opleiden van de werknemer.

TOP 3 GEVOLGEN VAN VERKEERDE AANWERVINGSBESLISSINGEN

- 56% productiviteitsverlies
- 20% onrust binnen het team / Laag moreel onder de medewerkers
- 18% financiële kosten

Behoeft aan optimale rekrutering

Voor 79% van de ondervraagde HR-managers is het een uitdaging om gekwalificeerde professionals te vinden.

Het tekort aan specialisten (48%), gebrek aan commerciële en zakelijke kennis (26%) en een te grote concurrentiedruk (15%) worden hiervoor als de drie grootste oorzaken aangehaald door de Belgische HR-managers.

DE WAARSCHUWINGSSIGNALEN VAN EEN VERKEERDE AANWERVING

Hoe sneller bedrijven de waarschuwingssignalen herkennen, hoe sneller ze met passende maatregelen kunnen reageren.

De signalen zijn:

- De medewerker kan zijn takenpakket moeilijk afwerken, werkt buiten zijn bevoegdheid of overschat zijn vaardigheden.
- De kwaliteit van zijn werk voldoet niet aan de verwachtingen.
- De medewerker vindt maar moeilijk zijn weg in het team. Hij vermijdt contact met collega's en houdt zich niet aan bestaande bedrijfsprocessen.
- De nieuwe collega toont geen besef van de strategische oriëntering van het bedrijf en stelt zijn eigen doelen bewust boven die van het bedrijf.
- De motivatie van de medewerker is niet optimaal. Hij is slechts betrokken in de mate die nodig is voor de verwezenlijking van zijn doelstellingen.
- Het arbeidsethos van de werknemer is niet bevredigend. Hij mist regelmatig afspraken en deadlines, en komt ook vaak te laat op kantoor. Klanten, collega's en andere zakenpartners klagen over de medewerker

Management

Carrière maken is topprioriteit voor de werknemers

Nu de arbeidsmarkt stilaan heropleeft, zullen er meer opportuniteiten vrijkomen. Zo zegt 28% van de Belgische HR-managers extra posities binnen het bedrijf te creëren in de eerste helft van 2015. Deze verwachte toename van kansen op de arbeidsmarkt houdt in dat het vrijwillig personeelsverloop kan stijgen waardoor personeelsretentie des te belangrijker wordt.

Uit een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd in opdracht van Robert Half, het gespecialiseerde rekruteringsbedrijf, blijkt dat meer dan twee derde (67%) van de HR-managers bezorgd is dat ze in 2015 hun toppers zullen verliezen aan een ander bedrijf.

Carrièrevooruitgang staat voorop

Er zijn verschillende redenen waarom een werknemer het bedrijf wil verlaten. Volgens het meest recente onderzoek van Robert Half zegt 33% van de HR-managers dat meer mogelijkheden om carrière te maken de belangrijkste reden is waarom medewerkers een andere uitdaging aangaan.

Op de tweede plaats staat een betere balans tussen werk- en privéleven (27%), gevolgd door een betere geografische locatie (18%) en een uitgebreider verloningspakket (17%). De volgende vraag werd gesteld aan 200 Belgische HR-managers: "Wat is volgens u de belangrijkste reden dat medewerkers hun job bij uw bedrijf opzeggen om ergens anders te gaan werken?"

De antwoorden werden:

- Meer mogelijkheden voor carrièrevooruitgang: 33%;
- Betere balans tussen werk en privé: 27%;
- Een betere locatie: 18%;
- Een beter verloningspakket (waaronder salaris, bonus en voordelen): 17%;
- Een betere bedrijfscultuur: 3%;
- De relatie met de manager/leidinggevende: 2%.

Retentiemanagement is aanwezig in het bedrijfsleven

Ondernemingen nemen steeds meer maatregelen om hun sterk presterende medewerkers te behouden en zo de continuïteit van hun teams te handhaven, bijkomende kosten aan het rekruteringsproces te voorkomen, eventuele trainingen te vermijden en om het verlies van waardevolle bedrijfskennis te verhinderen. Uit een eerder onderzoek van Robert Half bleek dat er reeds in grote mate wordt ingespeeld op het belang van loopbaanontwikkelingskansen: het aanbieden van doorgroeimogelijkheden, opleidingsprogramma's en meer verantwoordelijkheden en uitdagingen behoren met respectievelijk 31%, 29% en 27% al tot de meest populaire retentiemaatregelen. Het voeren van regelmatige functioneringsgesprekken staat met 39% op nummer 11.



8 tips

Robert Half geeft enkele tips voor bedrijven om een efficiënte retentiestrategie uit te bouwen:

1. Communiceer open en duidelijk met uw werknemers over wat hun verwachtingen, bezorgdheden en wensen zijn.
2. Onderschat het belang van erkenning en waardering niet.
3. Bied een competitief en gepersoniseerd verloningspakket aan waarbij u ook voldoende aandacht geeft aan extralegale voordelen.
4. Bied incentives aan toppers na afronding van een succesvol project of aan het einde van een succesvol jaar waarin ze hun doelen bereikt hebben.
5. Geef voldoende aandacht aan carrièreplanning van uw werknemers.
6. Promoot uw 'employer brand' door regelmatig en consistent de missie, visie en waarden van het bedrijf te communiceren en te linken aan de bedrijfsactiviteiten of aan de manier waarop er in het bedrijf gewerkt wordt.
7. Vraag feedback aan personeelsleden die al langer in dienst zijn over hun drijfveren en redenen die hen kunnen aanzetten het bedrijf toch ooit te verlaten en verwerk deze informatie in uw retentiestrategie.
8. Organiseer gestructureerde exitinterviews zodat u kunt voorkomen dat andere werknemers om dezelfde redenen hun ontslag geven.

14 tips om uw klantendienst te verbeteren...

Het is tegenwoordig zeer belangrijk voor de handelaar, vooral die in de buurtwinkel, om klanten te werven en te houden. Het is inderdaad dit vertrouwen van de klant dat uw omzet niet alleen stabiel houdt maar die deze ook kan vergroten dankzij de mondelinge reclame. Hierna volgen 14 tips bestemd om uw klanten de beste medewerkers van uw commercieel succes te maken.

1. De prijs alleen volstaat niet om uw klant te behouden

Een competitieve prijs kan uw toekomstige klant misschien bekoren, eventueel zelfs overtuigen om uw product (of dienst) te proberen. Maar welke prijs of voordeel u ook biedt, als u de kwaliteit of de bediening niet verzorgt, zult u uw klant vlug verliezen. Tegenwoordig verwacht de klant van u een kwaliteitsproduct en een onberispelijke bediening.

2. De bediening moet ten alle tijden uitblinken

Te veel handelaars paaien hun klant tot de bestelbon getekend is om daarna te vervallen in de onpersoonlijke middelmatigheid. De "wittebroodsweken" zijn altijd vlug over. De doorsnee klant zal al vlug de tekorten in uw bediening merken. Bij de eerste vaststelling zal hij misschien niet van gedacht veranderen, maar bij de tweede verandert hij van leverancier. Opgelet, sommigen veranderen al bij de eerste tekortkoming. En het is bijna onmogelijk om een ontevreden regelmatige klant terug te winnen.

3. Lieg nooit

In een handelsrelatie is niets belangrijker dan eerlijkheid en oprechtheid. Er is geen tweede kans voor een onoprechte of oneerlijke handelaar. We zijn allemaal menselijk en met gebreken; een klant kan een vergissing of een verkeerde interpretatie aanvaarden, maar hij heeft recht op de waarheid. Als hij zijn geloof in uw oprechtheid verliest, bent u hem voorgoed kwijt als klant.

4. Leef elke belofte na

Het is verwonderlijk hoeveel bedrijven dit fundamenteel principe negeren. Neem nu dit voorbeeld: een leverancier belooft u een levering binnen 2 weken en hij levert slechts 5 weken later. Op uw beurt plant u uw levering en u draagt de belofte van uw leverancier over op uw klant. Omdat uw leverancier zijn verbintenis niet is nagekomen, benadeelt hij uw bedrijf, iets wat u niet kan aanvaarden...

Kortom, wees eerlijk. Uw klant kan toegeven dat uw bedrijf soms laat is met de levering. Wat hij van u verwacht is een verklaring: dat u hem belt om het uitstel te verklaren en om hem de juiste leveringsdatum te geven. Al was het maar om zich op zijn beurt te kunnen schikken.



5. Geen uitvluchten met uw klanten

Wanneer een klant een product (of dienst) bij u bestelt en u kan het niet op de voorziene datum leveren, val hem dan niet lastig met uw problemen betreffende uw leverancier, personeel, chauffeur enz.. Hij verwacht van u de nodige inspanningen om te leveren zoals voorzien. Het feit dat één van uw leveranciers volgeboekt is, kan hem geen barst schelen. Hij heeft zijn eigen katjes te geselen. Als één van zijn leveranciers verstek laat gaan, u bijvoorbeeld, verandert hij gewoon (en u verliest hem als klant). Hij verwacht van u hetzelfde ten opzichte van uw leveranciers.

6. Maak geen gewag van andere belangrijke klanten

Iedere klant is de topprioriteit van uw orderboek. Kom dan niet domweg aandraven met een dringende bestelling of een hoogstnodige hulpverlening aan een andere belangrijke klant om uw laattijdigheid te verantwoorden. Zorg ervoor dat iedere klant zich als de belangrijkste voelt!

7. Wees de beste in de ogen van uw klant

Als u tekort komt of nalatig bent op om het even welk vlak, dan zal uw klant denken dat u dit ook bent met betrekking op het domein dat hem interesseert. Als u hem bijvoorbeeld een brief

verstuurt met flagrante taalfouten, dan zal hij zich vragen stellen over de doeltreffendheid van uw bedrijf: als u niet de tijd hebt uw brief te herlezen, waarom zou hij dan wel tijd nemen om zaken met u te doen?

8. Beantwoord zo vlug mogelijk de telefonische oproepen

Als een klant u belt, is het om zo vlug mogelijk een antwoord te krijgen. Als u niet vlug reageert, denkt hij dat hij niet belangrijk is voor u. Indien u afwezig bent of bezig, zorg er dan voor dat iemand zijn vraag kan beantwoorden of hem kan informeren over



de duur van uw afwezigheid. Een klant kan aannemen dat u op een bepaald moment met iets anders bezig bent. Wat hij niet kan aanvaarden is dat hij wordt genegeerd of opzij gezet.

9. Eerbiedig de intelligentie van uw klant: vermijd zijn telefoontjes niet

Jammer genoeg een veel voorkomend geval: uw klant belt naar uw kantoor. Uw secretaresse neemt op en antwoordt: *“een ogenblik a.u.b., ik zal even zien of hij er is”*. Negen op tien keer bent u het die niet wil gestoord worden of u signaleerde aan uw secretaresse dat u op dat moment niet met die klant wou praten. Daaraan gelooft niemand nog. U kan uw klant niet wijsmaken dat uw kantoor zo groot is dat zelfs uw secretaresse niet weet of u er bent. Anders bent u slecht georganiseerd, wat niet veel beter is.

In dat geval is het beter te antwoorden dat u bezig bent en dat u de klant zeker zal terugbellen op een bepaalde tijd (en doe het dan ook!).

10. Toon belangstelling voor de activiteiten van uw klant

Een klant is altijd blij als een handelaar zich voor hem interesseert. Als u begrijpt waar hij mee bezig is, zult u zijn noden beter kunnen beantwoorden, met als mogelijkheid hem in de

toekomst beter en meer te verkopen.

11. Doe meer dan het nodige voor uw klant

Klaar en duidelijk: doe meer dan waarvoor u betaald wordt. Vertrouw in het oude principe dat zegt dat wat u voor anderen doet en de manier waarop u hen behandelt, dat u vroeg of laat ten goede zal komen. Zet u in voor 100%...of zelfs 120%. Het loont de moeite...

12. Informeer uw klant over de stand van zaken

Indien u uw klant behandelt zoals u zelf wil behandeld worden, zullen de meeste tevreden zijn. U zult eveneens klanten tegenkomen die een *“personal touch”* op prijs stellen. Licht hen in over de evolutie van uw onderneming. Ze zullen graag meewerken met iemand die vooruitgang boekt.

13. Een tevreden klant is de goedkoopste reclame

Als u kwaliteitsproducten aanbiedt, een smetteloze bediening en een foutloze opvolging verstrekt, dan zal het een genoegen zijn voor de klant om u aan te bevelen in zijn relatiekring.

En dat kost u niets meer dan een normale inspanning om uw werk goed te doen. De resultaten zullen u verrassen.

14. De klant heeft altijd gelijk

Wat voordeel heeft u erbij te herhalen dat een klant fout zit, dat u de regels van uw bedrijf volgt? Vit niet over een product van 5 euro alleen om gelijk te halen. Uw ego is niet belangrijker dan de handelstransactie in kwestie.

De klanten zijn het bloed van uw activiteit. Zonder hen kan u niet overleven. Het doet er niet toe wat u denkt van hun standpunt: waar het om gaat is hun tevredenheid, dat ze verder zaken blijven doen met u en, indien mogelijk, dat ze u aanbevelen bij andere potentiële klanten. Kortom, het is gemakkelijker uw huidige klanten te bevredigen dan er nieuwe te zoeken.

Een ontevreden klant?...

Sla zeker niet op de vlucht!

Er is slechts één moment, één manier om een ontevreden klant aan te pakken: ter stond en op de man af!

Onaangename zaken moeten vlug afgehandeld worden. Als een handelaar ermee wacht dan gaat het met de ontevredenheid zoals met een onverzorgde wonde: ze ettert en verergert.

Waarom de klant ontevreden is, is gemakkelijk te ontdekken en te verhelpen. Het draait meestal om een misverstand.

Het is duidelijk dat een gebrek aan communicatie de breuk met uw klant alleen maar vergroot. Kruip niet in uw schelp en pak het probleem rustig aan!

“Ben ik voor de sociale zekerheid zelfstandige of werknemer?”

Mevrouw R.O. van Antwerpen vraagt ons: « Een vriend die bedrijfsleider van een KMO is, vraagt mij met hem samen te werken. Hij twijfelt erover mij aan te werven als bezoldigde of als zelfstandige medewerkster. Wat voorziet de wet hieromtrent? »



Eenvoudig gesteld: een werknemer oefent zijn beroep uit in het kader van een arbeidsovereenkomst, in naam en voor rekening van een werkgever.

Een zelfstandige werkt daarentegen autonoom, al dan niet voor een opdrachtgever waarmee hij niet door een arbeidsovereenkomst of een statuut verbonden is.

De aard van de arbeidsrelatie (hoe men zich verhoudt ten opzichte van de opdrachtgever) is bepalend: wie werkt onder gezag (of in een band van ondergeschiktheid) is werknemer, wie niet onder gezag werkt, is een zelfstandige.

Omdat gezag nogal een "rekbaar" begrip is, is het onderscheid in de praktijk niet

altijd zo duidelijk. Ook de rechters durven daarin nogal eens van mening verschillen.

Elke overeenkomst van zelfstandige samenwerking kan getoetst worden aan 4 algemene criteria, namelijk:

- De wil van de partijen;
- De vrijheid van organisatie van de werktijd;
- De vrijheid van organisatie van het werk;
- De mogelijkheid om hiërarchische controle uit te oefenen.

In de strijd tegen de schijnzelfstandigheid (of schijnwerknemerschap) voorziet de wet daarenboven sedert 1 januari 2013 voor de fraudegevoelige sectoren (waaronder de bouw, schoonmaak, vervoer, bewaking, ...) in de invoering van een aantal specifieke criteria. Wanneer men beantwoordt aan een bepaald aantal criteria dan wordt men vermoed "werknemer" te zijn. Is dit het geval en wordt het tegenbewijs niet geleverd dan wordt een zelfstandige samenwerking geherkwalificeerd in een arbeidsovereenkomst.

Hebt u twijfels omtrent uw statuut dan kan u uw concrete situatie voorleggen aan de Administratieve Commissie ter regeling van de arbeidsrelatie, die zal beslissen over de aard van de arbeidsrelatie (de sociale ruling). U kan hiervoor uw aanvraag indienen via uw sociaal verzekeringsfonds.

“Ik moet mijn zelfstandige activiteit stopzetten. Hoe blijf ik in orde met mijn sociale zekerheid?”

De heer F.B. van Hasselt vraagt ons: « Ik ben van plan binnenkort mijn beroepsbezigheid stop te zetten. Hoe kan ik mijn rechten op de sociale zekerheid behouden? »

Er kunnen verschillende redenen zijn om uw activiteit stop te zetten. Indien u wegens ziekte of ietsels noodgedwongen uw zelfstandige activiteit moet stopzetten, biedt de gelijkstelling u misschien uitkomst. Hierdoor kunt u periodes van inactiviteit laten gelijkstellen met periodes van activiteit. U moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

Ingeval van faillissement of ingeval u ongewild uw activiteit moet onderbreken of stopzetten (bijvoorbeeld bij brand, vernieling van uw gebouw, natuurramp....) kunt u allicht terugvallen op de voordelen van de sociale faillissementsverzekering.

Bent u pas bevallen en wenst u te genieten van moederschapsrust dan zorgt de gelijkstelling wegens arbeidsongeschiktheid ervoor dat

u uw rechten in het sociaal statuut blijft behouden. De voortgezette verzekering laat u toe om een bepaalde periode waarin u niet beroepsactief bent te overbruggen.

Hiervoor moet u wel de vereiste bijdrage betalen aan uw sociaalleververzekeringsfonds.

Op die manier kunt u in totaal 7 jaar overbruggen, bijvoorbeeld tot aan uw pensioenleeftijd.



“Waar ligt de grens tussen een hobby en een beroepsactiviteit?”

De heer M.P. van Leuven vraagt ons: « Sinds enkele jaren schilder ik tijdens mijn vrije tijd schilderijen. Zo nu en dan verkoop ik er één. Tegenwoordig krijg ik steeds meer bestellingen. Vanaf wanneer ben ik verplicht een activiteit als beroepsschilder aan te geven? »

Een hobbyist is niet verzekeringsplichtig in het sociaal statuut. Enkel beroepslui zijn onderworpen.

Een beroepsbezigheid is een bezigheid die winst nastreeft en die gewoonlijk wordt uitgeoefend. Het sociaal statuut geeft zelf geen omschrijving van het begrip "beroepsbezigheid". De definitie ervan is geïnspireerd op de fiscale omschrijving van het begrip.

Het RSVZ kijkt altijd naar de feitelijke elementen uit het dossier. Hoe de fiscus de inkomsten uit de bezigheid belast, vormt al een eerste indicatie (het fiscaal vermoeden).

Voorbeeld

Wat is het verschil tussen een paardenliefhebber en een professional?

Een veehandelaar (omzet € 2 miljoen) houdt 3 renpaarden en een kweekmerrie. Hij doet mee aan kleine wedstrijden, waaruit hij het ene jaar € 10 000, het andere jaar € 22 000 prijzengeld haalt.

De fiscus beslist dat het om een professionele renpaardenstal gaat omwille van "de ettelijke uren arbeid" die ermee gemoeid zijn, en ziet ook een verband tussen de veehandel en de bezigheden in de paardensport ("bepaalde installaties en de beroepskennis van de veehandelaar 'kunnen' voor de vrijetijdsbesteding gebruikt worden").

Het Hof van beroep [1] vond dergelijke bewijsvoering van de Belastingen toch wat povertjes want "te weinig concreet en precies". Iemand die paarden houdt en deelneemt aan wedstrijden met geldprizen, is niet per se beroepsmatig bezig.

"Het is initieel een sportieve vrijetijdsbesteding die weliswaar de vorm kan aannemen van een economisch gerichte exploitatie met het verwerven van een inkomen als voornaamste doel".

Het hof wijst erop dat het hele gezin zich met de paardensport bezig houdt: de omvang en de samenstelling van het gezin (3 kinderen = 3 paarden) stemmen overeen met de intensiteit van de bezigheid en met de uitrusting die specifiek is voor de paardensport. Er blijkt geen beroepsmatige aanpak uit of oogmerk van economische exploitatie.

Wanneer de inspectie van het RSVZ met zulk dossier geconfronteerd wordt, zal zij een aantal vragen stellen. In het geval van paardenstallen zouden bijvoorbeeld volgende vragen gesteld kunnen worden:

- hoe worden de diensten van de veearts in rekening gebracht? (apart voor het vee of globaal voor vee én paarden?)
- met welk materiaal worden de paarden vervoerd (rollend materiaal van het veebedrijf?)



- zijn de paardenstallen apart verzekerd?
- wordt het personeel (al dan niet) van het veebedrijf ook ingezet bij de verzorging van de paarden?
- y a-t-il paiement d'une taxe locale sur les "chevaux de luxe" (= chevaux de récréation)?
- wordt er lokale belasting op 'luxe paarden' betaald? (= recreatiepaarden)
- wordt beroep gedaan op een beroepsjockey en/of op een professionele verzorger?
- hoe vaak worden paarden aan- en doorverkocht?
- hoe vaak wordt deelgenomen aan grote paardenrennen?
- wat is de verhouding tussen het prijzengeld en de gedane investeringen

Alle antwoorden samen zullen de dienst verzekeringsplicht een idee moeten geven of er in het concrete geval wel degelijk sprake kan zijn van een geheel van onderling verbonden activiteiten die gewoonlijk uitgeoefend worden, voldoende talrijk en belangrijk zijn, en gesteld worden met het oogmerk om winst te maken (ook al wordt er de facto geen winst gerealiseerd).

“Ik wil deze zomer een student tewerkstellen”

De Heer J.L. van Brussel stelt ons de volgende vraag: « *Deze zomer zou ik een student willen tewerkstellen om mij in mijn bedrijf te helpen zonder dat het mij teveel kost. Kunt u mij uitleggen welke wettelijke formaliteiten moeten vervuld worden?* »

Studenten die tegen loon arbeidsprestaties verrichten voor rekening van een werkgever moeten dat doen in het kader van een overeenkomst voor tewerkstelling van studenten, conform aan de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten.

De studenten die een leerlingenstage in het kader van hun studies verrichten, zijn daarentegen niet onderworpen aan de wet op de arbeidsovereenkomsten.

Om de studentenarbeid in de beste omstandigheden te laten verlopen, moeten de student en de werkgever een aantal bepalingen inzake arbeidsvoorwaarden en welzijn op het werk naleven. Studentenarbeid heeft voor de jongere of voor zijn ouders ook een bepaalde weerslag op belastingen en sociale zekerheid.

Overeenkomst voor tewerkstelling van studenten

Alle studenten kunnen een overeenkomst voor tewerkstelling van studenten sluiten (van 15 jaar of meer die niet meer onderworpen zijn aan de voltijdse leerplicht).

De studenten zijn onderworpen aan de algemene bepalingen van de arbeidsovereenkomst. De wet voorziet niettemin enkele specifieke bepalingen voor de studentenovereenkomst. Een schriftelijke overeenkomst moet worden opgemaakt en ondertekend uiterlijk op het ogenblik van de indiensttreding. Het betreft een overeenkomst voor bepaalde duur die een aantal verplichte vermeldingen moet bevatten.

De overeenkomst voor tewerkstelling van studenten kan een beding van proeftijd bevatten. De proeftijd duurt minimum 7 en maximum 14 dagen.

Zelfs als de student jonger dan 18 jaar is, kan hij eigenmachtig zijn overeenkomst sluiten en opzeggen en kan hij zelf zijn loon in ontvangst nemen, behalve wanneer er vanwege de ouders of de voogd verzet is.

Arbeidsduur

In de overeenkomst voor tewerkstelling van studenten en in het arbeidsreglement moet de arbeidsduur duidelijk worden bepaald.

De normale maximum arbeidsduur is 8 uur per dag en 40 uur per week. In de privésector moeten alle werknemers, de studenten inbegrepen, een vermindering van de arbeidsduur tot 38 uren per week kunnen genieten. Voor sommige sectoren bestaan er ook andere afwijkingen.

Sedert 1 januari 2012 voorziet het nieuwe systeem voor de studenten een jaarlijks contingent van 50 werkdagen met verminderde socialezekerheidsbijdragen. Dit vervangt het systeem van de twee vroegere contingenten (23 dagen tijdens juli-augustus en 23 dagen tijdens de rest van het jaar).

Boven deze grens van 50 dagen betalen ze de normale sociale bijdragen. Het is echter verboden te werken als jobstudent tijdens de lesuren of de schoolactiviteiten.

Arbeidsvoorwaarden

Om het loon van de student te bepalen, moet men weten hoeveel het minimumloon bedraagt dat vastgesteld is voor de bedrijfssector waarin hij werkt.

Dit gebeurt door middel van collectieve arbeidsovereenkomsten. Indien er in de sector geen specifieke loonregeling voorzien is, heeft de student recht op het gewaarborgd minimumloon, eventueel in verhouding tot zijn leeftijd. Dit gewaarborgd minimumloon is verplicht vanaf het moment waarop de student minstens 1 maand werkt. Op de eerste werkdag moet de student een afschrift ontvangen van het arbeidsreglement, dat een verplicht document is. Bij het overhandigen van het arbeidsreglement moet de werkgever de student een bewijsschrift van ontvangst doen ondertekenen.

De reglementering aangaande de betaalde feestdagen is ook van toepassing op de studenten-werknemers.



Bescherming op het werk

Naast de bescherming die de arbeidsovereenkomst biedt, bevat de arbeidswetgeving nog een hele reeks andere voorschriften die het fysiek en sociaal welzijn van de student waarborgen (verplichte inlichtingen over veilig en gezond werken, inrichting van de werklokalen, gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, verbod om bepaalde werkzaamheden te verrichten,...).

Buitenlandse studenten uit een land van de Europese Economische Ruimte

De buitenlandse studenten afkomstig uit een staat van de Europese Economische Ruimte of Zwitserland hebben dezelfde rechten en verplichtingen als de Belgische studenten, zelfs als ze geen onderwijs volgen in België of hier niet verblijven. De Europese Economische Ruimte omvat de lidstaten van de Europese Unie, evenals IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. Voor de studenten van de nieuwe lidstaten van de Europese Unie (met uitzondering van Cyprus en Malta) geldt nog de regeling die van toepassing is op studenten uit een land dat geen deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte.

Buitenlandse studenten uit een land dat geen deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte

De buitenlandse studenten afkomstig uit een land van buiten de Europese Economische Ruimte die studentenarbeid wensen te verrichten, moeten in België onderwijs met volledig leerplan volgen en een geldige verblijfsvergunning bezitten. De buitenlandse student die voor het eerst in België aankomt tijdens de zomervakantie kan dus nog niet werken omdat hij hier geen onderwijs met volledig leerplan gevolgd heeft.

Gedurende de kerst-, de paas- en de zomervakantie kunnen de buitenlandse studenten studentenarbeid verrichten. Zij zijn vrijgesteld van de verplichting een arbeidskaart te bezitten.

Voor arbeidsprestaties buiten de schoolvakanties wordt de arbeidskaart C toegekend aan de studenten die wettig in België verblijven en die in een onderwijsinstelling in België ingeschreven zijn voor het volgen van onderwijs met een volledig leerplan. De tewerkstelling mag niet meer bedragen dan twintig uren per week en moet verenigbaar zijn met hun studies.

Jobstudenten kunnen hun dagen online checken

Jobstudenten met een smartphone kunnen nu overal hun aantal resterende voordelige werkdagen nakijken. De onlinetoepassing Student@work van de RSZ is nu ook gratis te downloaden als applicatie voor mobiele toestellen.

Per jaar hebben jobstudenten 50 'voordelige' dagen, waarop ze tegen verminderde sociale bijdragen mogen werken; vanaf dag 51 gelden de normale bijdragen. Via de toepassing Student@work kunnen studenten sinds december 2011 online controleren hoeveel voordelige dagen ze nog hebben staan. En vanaf nu is de toepassing ook beschikbaar als applicatie.

Zekerheid voor studenten en werkgevers

De Student@work-app is meer dan een gimmick. Studentenarbeid zit al jaren in de lift. In 2013 deden meer dan 450.000 jongeren een studentenjob. Met Student@work kan die groeiende groep studenten voorkomen dat ze – zonder het zelf te beseffen – hun 50 dagen overschrijden.

Met de app kunnen studenten ook een attest maken voor hun werkgevers, zodat ook zij het aantal resterende dagen in de gaten kunnen houden. Student@work geeft dus transparantie en zekerheid voor zowel de student als de werkgever.

Loopbaangegevens toegankelijk maken

Sinds een paar jaar worden steeds meer gegevens uit de sociale zekerheid toegankelijk voor burgers. "Binnen de sociale zekerheid bouwen we aan een loopbaandatabank, waarin werknemers via een beveiligde toegang een overzicht krijgt van alle informatie over hun carrière", verduidelijkt Koen Snyders, de administrateur-generaal van de RSZ. "Werknemers zullen er de arbeidsrelaties kunnen zien uit de diverse fases uit hun carrière (als student, als uitzendkracht, als gewone werknemer), hun lonen en arbeidstijden raadplegen én hun pensioensituatie bekijken."

Transparantie betekent niet alleen gegevens toegankelijk maken, maar ook die op een gebruiksvriendelijke manier presenteren. Dat betekent dat sommige gegevens ook mobiel beschikbaar zullen moeten zijn.



IT beveiliging

Een miljard meer cyberdreigingen in 2014

In 2014 zagen we een aanzienlijke groei van het aantal kwaadaardige aanvallen op computers en mobiele apparaten van gebruikers. Ook werd financiële malware verder ontwikkeld en was er sprake van een verandering in de vectoren van webaanvallen.



Elk jaar evalueert Kaspersky Lab het cyberdreigingsniveau. De resultaten 2014 zijn:

- 6,2 miljard kwaadaardige aanvallen op computers en mobiele apparaten van gebruikers werden in 2014 geblokkeerd door Kaspersky Labs antivirusproducten, één miljard meer dan in 2013.
- 38% van de gebruikerscomputers was dit jaar ten minste eenmaal doelwit van een webaanval.
- 44% van de webaanvallen die werden geneutraliseerd door Kaspersky Lab-producten werden uitgevoerd met behulp van kwaadaardige web resources in de VS (27,5% van alle aanvallen) en Duitsland (16,6%). Nederland nam met 13,4% de derde plaats in.
- Pogingen om geld te stelen via online toegang tot bankrekeningen werden geblokkeerd op bijna 2 miljoen gebruikerscomputers.
- Kaspersky Lab-producten beschermden hun gebruikers gemiddeld tegen 3,9 miljoen internetgebaseerde aanvallen per dag.
- Een gemiddelde Mac-gebruiker had gedurende het hele jaar te maken met 9 dreigingen.
- Oplossingen van Kaspersky Lab blokkeerden 1,4 miljoen aanvallen op Android-gebaseerde apparaten, viermaal zo veel als vorig jaar.

Mobiele dreigingen

- 295.500 nieuwe mobiele schadelijke programma's, 2,8 keer zo veel als in 2013
- 12.100 mobile banking Trojans, 9 keer zo veel als vorig jaar.
- Bij 53% van de aanvallen waren mobiele Trojans betrokken die het geld van gebruikers op het oog hadden (SMS-Trojans,

banking Trojans).

- 19% van de Android-gebruikers (een op de vijf) had het afgelopen jaar minstens eenmaal te maken met een mobiele dreiging.
- Mobiele malware-aanvallen werden in meer dan 200 landen wereldwijd geregistreerd.

"2011 was het jaar van mobiele malwarevorming, vooral op Android-gebaseerde apparaten; in 2012 werden ze verder ontwikkeld en in 2013 werden ze volwassen. In 2014 concentreerde mobiele malware zich op financiële zaken: het aantal mobile banking Trojans was negen keer groter dan in het voorgaande jaar en het ontwikkelen ervan gaat in een alarmerend tempo door", zegt Roman Unuchek, Senior Mobile Malware Analyst bij Kaspersky Lab.

Besmettingstechnieken

Maria Garnaeva, Security Expert bij Kaspersky Labs Global Research and Analysis Team, zegt hierover: *"Een van de meest effectieve manieren om malware af te leveren op de computers van gebruikers is door misbruik te maken van beveiligingslekken in Oracle Java en in browsers zoals Internet Explorer, Mozilla Firefox, enz. Bovendien blijven cybercriminelen gebruik maken van exploits voor kwetsbaarheden in Adobe Reader. Deze besmettingstechnieken blijven populair, simpelweg omdat social engineeringtechnieken nog steeds effectief zijn. Elk jaar zien we hoe cybercriminelen steeds inventievere manieren bedenken om hun slachtoffers te lokken. Dit verklaart waarom ontvangers nog steeds bereid zijn om een schijnbaar onschadelijke, vanuit een onbekende bron afkomstige e-mail te lezen en vervolgens bijlagen te openen of links te volgen die hen blootstellen aan schadelijke programma's."*



Syndicaat der
Zelfstandigen
& KMO's

ONDERN&MER
ZELFSTANDIG

U wenst in contact te komen met meer dan **30.000 bedrijfsleiders** en **zelfstandigen** die lid zijn van het SDZ in gans België?

Neem snel contact op met de reclameregie van de magazines **Ondernemer & zelfstandige**, **Indépendant & Entreprise**, de websites **www.sdz.be** en **www.sdi.be** om de verschillende tarieven en formules te ontdekken en uw advertentie te plaatsen.



UW CONTACT:

Carole MAWET (reclameregie)

Tel.: +32 81 40 91 59

GSM: +32 497 22 44 45

carole.mawet@expansion.be

IN EEN WERELD IN VERANDERING, IS NIETS ONMOGELIJK OM UW BUSINESS TE BOOSTEN.

#boostyourbusiness



WIN UW RECLAME OP HET SHIRT VAN RSC ANDERLECHT OF EEN MEDIACAMPAGNE T.W.V. 10.000 EURO.

Bij BNP Paribas Fortis streven we ernaar om ondernemers op alle mogelijke manieren te ondersteunen. U kunt rekenen op onze 2000 experts, maar ook op het volledige team van RSC Anderlecht. Neem dus snel deel aan de wedstrijd en verzamel al uw supporters om uw bedrijf te boosten!

boostuwbusiness.be

V.U.: A. Moenaert, BNP Paribas Fortis NV, Warandeberg 3, 1000 Brussel, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, FSMA nr. 25.879A



BNP PARIBAS
FORTIS

De bank voor
een wereld in
verandering