

**ARBEIDSONGESCHIKTHEID
VAN DE ZELFSTANDIGEN**

**DE CARENSPERIODE WORDT
INGEKORT TOT 14 DAGEN**

Vooruitgang p.7

Bijkomende drempels
sociale zekerheidsbijdragen

Voordeel p.17

Spaar & Pluk-platform
van Worldline

Juridisch p.21

Bedrog op Internet

Sips, de online en mobiele betaalpagina voor uw webshop



Gratis
activatie



Eenvoudig, voordelig en veilig

- De **Merchant Wallet** met zijn "One Click" betaaloptie laat toe dat uw klanten op een veilige manier hun kaartgegevens opslaan. Vanaf dan kunnen ze in **één klik** nieuwe bestellingen plaatsen en betalen!
- Aanvaard **nationale** en **internationale** betaalmethodes, **nu ook SOFORT**
- Ontvang en aanvaard **betalingen in vreemde valuta**
- Ontvang betalingen in alle veiligheid en reken op de expertise van onze **fraudepreventiedienst**
- Verhoog de conversie van uw **mobiele webshop** dankzij **Sips Direct Mode**
- **Plug-ins** beschikbaar voor de meest courante webshops
- **Efficiënt en gebruiksvriendelijk** beheer van uw transacties via **Worldline Extranet**

Geniet nu gratis activatie!

Contacteer ons

- op **078 15 00 68** (ma-vr, 8.30-17.00 u.)
- via campaigns-belgium@worldline.com
- via onlinebetaalpagina.be

CHECK-IN
FOR
E-COMMERCE!

Of bezoek ons op 6 en 7 november

op E-commerce Xpo in Kortrijk Xpo, stand 112. Onze specialisten staan u er graag te woord.



en andere betaalmogelijkheden

worldline
e-payment services



Editoriaal

Daniel Cauwel
Voorzitter van het SDZ
daniel.cauwel@sdz.be

Nathalie De Lamper, nieuwe Politieke Secretaris van het SDZ

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



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

In deze context hebben wij recent beslist onze politieke dienst te versterken met de benoeming van Mevrouw Nathalie De Lamper, jurist van opleiding, als politieke Secretaris van onze federatie.

Ze zal haar jarenlange ervaring binnen de Balie, ter beschikking stellen van het SDZ, in haar zware taak u te vertegenwoordigen bij de politieke instanties van ons land.

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

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

INHOUDSTAFEL

3	Editio	Nathalie De Lamper, nieuwe Politieke Secretaris van het SDZ
4 - 6	Actualiteit	Weetjes
7 - 8	Vooruitgang	Sociaal statuut van de zelfstandigen 4 bijkomende drempels voor uw sociale bijdragen Inkorting carensperiode arbeidsongeschiktheid
9	ICT	Eén verkeerde klik en u loopt in de val !
10	ICT	Ruim een kwart van ransomware-aanvallen richt zich op bedrijven
14 - 15	Handel	Controles Economische Inspectie In 1 op 4 gevallen wordt inbreuk vastgesteld
16	Betalingen	8 op 10 jonge Belgen laten cash al links liggen
17	Betalingen	Geef uw verkoopcijfers een boost met het Spaar&Pluk- platform van Worldline
18 - 19	Telecom	Cristina Zanchi, Chief Consumer Officer Orange "Orange ondersteunt klanten dagelijks!"
20	Telecom	Belgen kijken 34 keer per dag op hun smartphone
21	Vraag- Antwoord	"Hoe bedrog vermijden op Internet?"
22	Enquête	Belg bij loyaalste werknemers ter wereld

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

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Daniel Cauwel - Drukkersstraat 4 - 1000 Brussel
Tel.: 02/652.26.92 - Fax: 02/652.37.26
Website: www.sdz.be - E-mail: info@sdz.be

HOOFDREDACTEUR

Benoit Rousseau

REDACTEURS

Nathalie De Lamper, Ode Rومان,
Marie-Madeleine Jaumotte, Pierre van Schendel

JURIDISCH DIRECTEUR

Benoit Rousseau

LAYOUT

Delphine Cornez

COLLEGE SDZ

Voorzitter: Daniel Cauwel
Ondervoorzitter: Danielle De Boeck
Secretaris Generaal: Arnaud Katz

FOTO'S

iStockphoto

DRUKKERIJ

Corelio

SECRETARIAAT

Béatrice Jandrain, Anne Souffriau

LIDMAATSCHAP-ABONNEMENT

affiliation@sdz.be

Veilig Surfen GOOGLE PLAYPROTECT



Google kondigde het vorige maand al aan: meer dan twee miljard smartphones of tablets, goed voor 80% van de wereldmarkt, zijn voortaan uitgerust met zijn Android-besturings-systeem. En vaak is de verleiding groot om op onze smartphone bijvoorbeeld een spelletje te installeren om op het openbaar vervoer de

tijd te doden. We hebben het hier eerder al gezegd: die toepassingen eigenen zich op onze telefoon vaak veel rechten toe. En ook op dat vlak wilde Google de veiligheid centraal stellen. Voortaan zal op uw telefoon, in het register PlayServices, een nieuwe toepassing verschijnen, PlayProtect genaamd. Deze nieuwe tool is herkenbaar aan het groene schild en omvat services die tot op heden zeer discreet waren.

PlayProtect voert een automatische analyse uit van alle toepassingen op uw smartphone of tablet om malware of problematische toepassingen op te sporen.

Deze analyse is niet nieuw, ze gebeurde al op de achtergrond via de service Verify Apps.

In februari van dit jaar had Google trouwens al laten weten dagelijks over te gaan tot de analyse van 750 miljoen toestellen. Maar voortaan treedt deze service op de voorgrond en zult u, als u inlogt, het laatste analyseverslag kunnen raadplegen. U ziet er de datum van het laatste nazicht, maar ook de gedetecteerde problemen.

Als alles OK is, verschijnt de boodschap 'No problems found'. De toepassing omvat ook de in 2013 gelanceerde service geolokalisatie om u te helpen bij het controleren van uw smartphone bij verlies of diefstal.

Die service kreeg de naam 'Find My Device' en laat u toe op een kaart de toestellen te zien die aan uw account gekoppeld zijn. U ziet eveneens het laadniveau van de batterij, alsook de beschikbare wifi-netwerken in de buurt.

Een pluspunt is dat wanneer u met een van die toestellen een probleem hebt, u de toegang kunt blokkeren of zelfs de hele inhoud ervan wissen.

Doet u zaken met het Verenigd Koninkrijk?

CHECK REGELMATIG DE NIEUWE BREXIT-RUBRIEK VAN DE FOD FINANCIËN

Op 29 maart 2019 verlaat het Verenigd Koninkrijk (VK) onherroepelijk de Europese



Unie. Dat betekent concreet dat de regels van de vrije markt tussen België en het VK niet langer gelden en dat heeft belangrijke gevolgen voor de logistieke afhandeling van uw goederenverkeer. Belgische bedrijven die zaken doen met het VK zullen immers opnieuw douaneformaliteiten moeten vervullen. Om u als ondernemer wegwijs te maken, lanceert de AAD&A in samenwerking met de AAFISC een webpagina, waarop u als ondernemer een inzicht kan verwerven rond in- en uitvoer, douaneregelingen, gevolgen inzake de btw en accijnzen, facilitering, ...

Wacht dus niet tot 29 maart 2019, maar informeer u tijdig !
Info: <https://financien.belgium.be>.

Bedrog op Internet HERKENT U TIJDIG VALSE BERICHTEN ?

Het Centrum voor Cybersecurity België wil de internetgebruikers wapenen tegen phishing: hoe een vals bericht herkennen en op de gepaste manier reageren, namelijk negeren en wissen.



- De cybercriminelen trachten u op allerlei manieren in de val te lokken:
- ze sturen overtuigende valse berichten die u aanzetten om de bijlage te openen
- ze beloven een belangrijke beloning als u een enquête invult en uw persoonlijke gegevens overmaakt
- ze bedreigen u als u niet reageert

ze gebruiken steeds meer kanalen: e-mail, WhatsApp, Messenger...

Meer info: www.ccb.belgium.be

Website en Facebookpagina van een onderneming

VERGEET NIET DE VERPLICHTE INFORMATIE

Heeft uw onderneming een website of Facebookpagina? Dan moet u hierop een aantal



verplichte zaken vermelden, ook al verkoopt u geen producten of diensten online. Enkele vermeldingen zijn vanzelfsprekend: naam, adres, contactgegevens, ondernemingsnummer. Andere vermeldingen zijn dat weer niet.

Twijfelt u? Controleer op de website van de FOD Economie welke informatie verplicht is en zorg ervoor dat u deze vermeldt. Dat is ook positief voor uw merkimage!

mycareer.be nu online UW LOOPBAAN IN EEN HANDIGE TIJDLIJN



Onlangs lanceren Sigedis en RSZ mycareer.be, een tool die u een handig overzicht biedt van uw volledige loopbaan. In de vorm van een tijdlijn ziet u alle periodes waarin u: actief was als werknemer, zelfstandige of ambtenaar, en niet actief was omwille van bijvoorbeeld werkloosheid, tijds-krediet enzovoort.

Meer informatie nodig? Mycareer.be toont u ook de dagen dat u werkte en het loon dat u daarvoor ontving.

Al die informatie kunt u afdrukken of opslaan op uw computer. Ontdek meer over de nieuwe tool in dit filmpje.

Wat is het verschil tussen mypension.be en mycareer.be?

Het is eerst en vooral belangrijk om te benadrukken dat mypension.be en mycareer.be twee aparte tools zijn die door afzonderlijke organisaties beheerd worden, ook al wordt er intens samengewerkt. Omdat het doel van de tools verschilt, kunnen ook de gegevens die ze tonen afwijken.

Mycareer.be biedt een overzicht van alle loopbaangebeurtenissen op een neutrale wijze. Anders gezegd, er vindt geen interpretatie plaats voor de opbouw van bepaalde rechten.

In mypension.be ligt de focus op de opgebouwde pensioenrechten. Er worden ook periodes opgenomen die geen deel uitmaken van uw loopbaan maar die toch rechten op pensioen kunnen geven (bv. bepaalde studie jaren). Omgekeerd worden periodes die wel deel uitmaken van de loopbaan, maar die geen pensioenrechten opleveren, er niet getoond (bv. onbetaald verlof zonder persoonlijke bijdragen).



Verkeer VOERTUIGENPARK BLIJFT GROEIEN; AANTAL DIESELWA- GENS NEEMT AF

Op 1 augustus 2017 waren er in België 5.785.447 personenwagens. Dit is een stijging van 1,3% in een jaar tijd. Dat cijfer bevestigt de gemiddelde evolutie die de laatste tien jaar werd vastgesteld.

Het aantal auto's met een benzine-motor stijgt met 6,2%, terwijl deze

met een dieselmotor nog sterker dalen dan vorig jaar (-2,5%). Dieselauto's blijven echter in de meerderheid, met 3.339.034 auto's tegenover 2.335.349 benzinewagens.

EU Trader Portal EEN E-LOKET VOOR HET AANVRAGEN VAN DOUANEVERGUNNINGEN

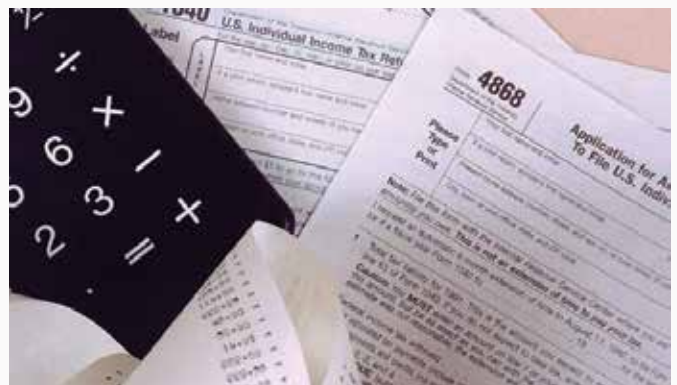
Het EU Trader Portal is een door DG TAXUD ontwikkeld elektronisch loket waarlangs u douanevergunningen kan aanvragen, de status en het verloop van uw aanvraag kan opvolgen en na afgifte ook uw vergunning verder kan beheren.

In het EU Trader Portal vinden we 22 types van UCCvergunningen terug. Het is mogelijk om langs dit portaal zowel de nationale (enkel België als betrokken lidstaat) als grensoverschrijdende (meerdere EU-lidstaten betrokken) vergunningen aan te vragen.

In België wordt er momenteel voor geopteerd om enkel de grensoverschrijdende variant van deze douanevergunningen via het EU Trader Portal te laten verlopen.



Loonbedragen bepaald bij de wet van 3 juli 1978 AANPASSING OP 1 JANUARI 2018



Vanaf 1 januari 2018 worden de loonbedragen bepaald bij de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten aangepast aan het algemene indexcijfer van de conventionele lonen voor bedienden (B.S. 17/11/2017).

De nieuwe bedragen op 01/01/2018 zullen zijn:

- 34.180 euro,
- 68.361 euro.

Deze bedragen van jaarlijkse verloning van de werknemers bepalen:

- de wettelijkheid van het niet-concurrentiebeding van arbeiders en bedienden;
- de wettelijkheid van het arbitragebeding van bedienden;
- de modaliteiten inzake toepassing van het scholingsbeding.

Detachering

IDENTIFICATIEGEGEVENS VAN DE VERBINDINGSPERSOON



Voortaan dient een buitenlandse werkgever die werknemers naar België wil detacheren en ertoe gehouden is een Limosa-aangifte te doen, in deze aangifte de identificatiegegevens van de verbindingspersoon op te nemen.

Deze verbindingspersoon, die een natuurlijke persoon moet zijn, wordt door de werkgever aangeduid om, voor rekening van deze laatste, de nodige contacten te verzekeren met de controle-ambtenaren. Deze verbindingspersoon kan bovendien ook in dat kader gecontacteerd worden door de betrokken ambtenaren om elk document of advies te bezorgen of in ontvangst te nemen dat betrekking heeft op de tewerkstelling van de werknemers gedetacheerd in België.

In dat kader kan de verbindingspersoon de werkgever zelf zijn in persoon, een werknemer in de onderneming of een natuurlijke persoon die een derde is ten opzichte van de onderneming. Aangezien er met betrekking tot de verbindingspersoon bovendien geen domiciliëeringsverplichting in België is voorzien, zal deze laatste in een ander land gedomicilieerd kunnen zijn, bijvoorbeeld in het land waar zich de vestiging bevindt van de detachierende werkgever.

Startende zelfstandigen

LAGERE DREMPEL BIJDRAGEN



Vanaf april 2018 genieten 'startende' zelfstandigen een lagere inkomensdrempel voor de berekening van de socialezekerheidsbijdragen. De ministerraad van 16 november 2017 keurt hierover op voorstel van minister van Sociale Zaken Maggie De Block en minister van Zelfstandigen Denis Ducarme een voorontwerp van wet en een ontwerp van koninklijk besluit goed.

Vanaf het tweede trimester van 2018 worden de minimumsocialezekerheidsbijdragen voor startende zelfstandigen berekend op een lager minimuminkomen van 6.866,25 euro (huidige index) voor de eerste vier kwartalen van de activiteit. Dat betekent dat de zelfstandige in hoofdberoep aan het tarief van 20,5% dat vanaf 2018 geldt, geen trimestriële minimumbijdrage van 680,43 meer zal moeten betalen op een inkomensdrempel van 13.296,25 euro. Als zijn inkomsten lager zijn, zal hij een lagere bijdrage betalen van ten minste 351,90 euro.

Kosten kinderopas

HOGERE BELASTINGVERMINDERING

De belastingvermindering voor kinderopas wordt verhoogd van 45% tot 65% voor alleenstaande ouders met een laag inkomen. De ministerraad van 10 november 2017 keurt hierover een voorontwerp van wet goed. De maatregel steunt alleenstaande ouders met een laag inkomen. Komen in aanmerking voor de 65% belastingvermindering, de alleenstaande ouders die:

- recht hebben op de bijkomende toeslag voor alleenstaande ouders
- alleen worden belast
- niet samenwonen met iemand die meer dan 3.200 euro netto bestaansmiddelen heeft (aanslagjaar 2018)
- een gezamenlijk belastbaar inkomen hebben van minder dan 18.000 euro
- een beroepsinkomen van ten minste 3.200 euro netto hebben (werkloosheidsuitkeringen, pensioenen en afzonderlijk belastbare inkomsten niet meegerekend).

De belastingvermindering kan omgezet worden in een terugbetaalbaar belastingkrediet.



Je toekomstig pensioenbedrag?

AFSPRAAK OP MYPENSION.BE

Op mypension.be kon je al terecht voor de volgende info:

Alle gegevens over je wettelijk pensioen;

Alle gegevens over je aanvullend pensioen;

De eerst mogelijke ingangsdatum van je pensioen.

Op 21 november breidt dit lijstje opnieuw uit. Vanaf dan kunnen alle burgers ook een raming van hun verwachte wettelijke pensioenbedrag consulteren berekend op basis van hun huidige loopbaangegevens. Daarnaast steekt mypension.be ook in een nieuw jasje. De lay-out van het platform werd opgefrist en je kunt mypension.be nu ook vlot consulteren vanop mobiele toestellen zoals je gsm.



Sociaal statuut van de zelfstandigen

4 bijkomende drempels voor de sociale bijdragen van de zelfstandigen

Goed nieuws! De federale regering heeft beslist om aan de zelfstandigen meer soepelheid te bieden bij het betalen van hun sociale zekerheidsbijdragen.

Vanaf 1 januari 2018 is het voor de zelfstandigen mogelijk, dankzij de 4 bijkomende drempels, een lager bedrag van sociale zekerheidsbijdragen te betalen, in het geval dat hun inkomen is verminderd.

Sinds 2015 zijn de zelfstandigen sociale bijdragen verschuldigd in functie van de inkomsten van het lopende jaar. De zelfstandige past zijn betalingen naar boven of naar beneden aan in functie van de verwachte inkomsten voor het jaar. Voor de aanpassingen naar beneden, is de zelfstandige verplicht:

- zich te richten tot zijn sociaal verzekeringsfonds,
- daaraan de objectieve elementen te bezorgen die aantonen dat zijn inkomsten dalen, en
- zijn verminderde bijdragen te bepalen op een van de wettelijk voorziene inkomstdrempels.

Tot op vandaag voorzag de wet voor de zelfstandigen in hoofdberoep slechts twee drempels: 13.296,25 euro en 26.592,49 euro.

Door het lage aantal drempels, heeft een deel van de zelfstandigen niet de mogelijkheid om hun voorlopige betalingen naar beneden aan te passen bij een sterke daling van hun inkomsten. Het Monitoringcomité heeft daarnaast vastgesteld dat een derde van de zelfstandigen (of 300.000 personen) teveel voorlopige bijdragen heeft betaald.

De maatregel van minister Ducarme is er dus op gericht om vier verminderingsdrempels toe te voegen aan de twee bestaande.

Huidige drempels	Huidige en nieuwe drempels
13.296,25 EUR	13.296,25 EUR
	16.752,22 EUR
	21.106,47 EUR
26.592,49 EUR	26.592,49 EUR
	37.607,47 EUR
	53.184,98 EUR

Het doel bestaat erin de zelfstandigen in staat te stellen hun sociale bijdragen aan te laten passen aan hun inkomsten.

Minister van Zelfstandigen Denis Ducarme: *“Het leven is geen lange, kalme stroom. Een zelfstandige kan geconfronteerd worden met een belangrijke investering, het verlies van een grote klant of*

de vermindering van het orderboek. Dankzij deze maatregel zal hij zijn financiën kunnen verlichten met een bijdragebedrag dat hem later toch terugbetaald zou zijn geweest. Het is een systeem dat flexibeler, aantrekkelijker en minder rigide is. Het biedt ook een concreet antwoord op een probleem waarmee veel zelfstandigen geconfronteerd worden.”

Voorbeelden

René, die timmerman is, kent in 2018 een daling van zijn gebruikelijke inkomsten van 70.000 euro naar 35.000 euro vandaag, door een investering in een gesofisticeerde zaagmachine en een bestelwagen voor zijn nieuwe werknemer.



- In 2017 is er geen enkele mogelijkheid om zijn voorlopige betalingen aan te passen, wat ook het bewijs en de objectieve elementen zijn die hij aanreikt. Hij verdient immers meer dan 26.592,49 euro, wat de eerste aanpassingsdrempel is.

Hij betaalt per kwartaal 3.700 euro aan sociale bijdragen, wat overeenkomt met inkomsten van 70.000 euro

Twee jaar later (2019), wanneer zijn inkomsten vastgesteld zijn door de fiscale administratie (35.000 euro), zouden zijn bijdragen voor 2018 herberekend worden ten belope van 1.900 euro/kwartaal. Het teveel betaalde, of 7200 euro (3700-1900) x4) zou dus worden terugbetaald.

- In 2018 zal de zelfstandige direct een vermindering kunnen aanvragen van zijn betalingen op basis van een wettelijke drempel van 37.607,47 euro, en 4x ongeveer 1.900 euro betalen.

Voor René maakt dit een kasverschil uit van 7.200 euro in 2018.

In 2020 op het moment van de regularisatie, zal het kleine verschil dat nog zou overblijven, worden terugbetaald.



Katrien, slager, kent een daling van haar gebruikelijke inkomsten van 25.000 naar vandaag 15.000 euro. Deze situatie is het resultaat van een sluiting van haar winkel, omdat zij vier maanden naar het buitenland is gegaan met haar man en haar twee kinderen om tijd met haar gezin door te brengen en om deel te nemen aan een solidariteitsproject.

In 2017 had zij geen enkele mogelijkheid om haar voorlopige betalingen aan te passen, wat ook de objectieve bewijzen en elementen zijn die zij aanreikt.

Zij zou dus per kwartaal een bijdrage moeten betalen die overeenkomt met inkomsten van 25.000 euro (of 1.400 euro/kwartaal).

Twee jaar later (2019), wanneer haar inkomsten vastgesteld zullen zijn door de fiscale administratie (15.000 euro), zouden haar bijdragen voor 2018 herberekend worden ten belope van 800 euro/kwartaal. Het teveel betaalde van 2.400 euro (4 x 600 euro) zou dus worden terugbetaald. Maar het is in 2018 dat zij het nodig heeft.

Vanaf 2018 kan Katrien rechtstreeks een vermindering aanvragen van deze betalingen op basis van een wettelijke drempel van 16.752,22 euro, waardoor zij ongeveer 900 euro per kwartaal zal betalen.

Voor Katrien maakt dit een kasverschil uit van 2.400 euro in 2018 !

In 2020 op het moment van de regularisatie, zal het kleine verschil dat nog zou overblijven, worden terugbetaald.

Arbeidsongeschiktheid van zelfstandigen

De carenspersiode wordt **ingekort** tot 14 dagen

Goed nieuws! Vanaf 1 januari 2018, is de periode van niet-vergoedbare arbeidsongeschiktheid voor zelfstandigen, ingekort van één maand naar 14 dagen.

De zelfstandige titularis zal dus vanaf de vijftiende dag van arbeidsongeschiktheid aanspraak kunnen maken op een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

De tot 14 dagen beperkte carenspersiode geldt voor de gevallen van arbeidsongeschiktheid die aanvangen vanaf 1 januari 2018.



LAAT U NIET IN DE VAL LOKKEN !

Eén verkeerde klik en u loopt in de val!

In 2016 ontving de FOD Economie een recordaantal meldingen over abonnementsvalkuilen: u gaat in op een onschuldig en aantrekkelijk aanbod, maar hebt op een verdoken manier een ongewenst abonnement aan uw been...

In 2016 ontving de Economische Inspectie van de FOD Economie 977 meldingen over abonnementsvalkuilen. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2015 (599 meldingen). In ongeveer 1 op 5 gevallen betaalde de consument voor het ongewenste abonnement en dat voor een gemiddeld bedrag van 60 euro.

Hoe word u in de val gelokt?

Een consument ziet een mooi aanbod op sociale media of op een website om een gratis product te testen. Het lijkt onschuldig, maar door in te gaan op het aanbod verbindt hij zich tot een duur abonnement op het product. Dit komt omdat de voorwaarden van de aanbieding zeer moeilijk te vinden zijn op de website en dat de consument de voorwaarden niet gelezen heeft.

Op een verdoken manier heeft de consument een abonnement dat hij niet wil. Hij stelt vast dat er de volgende maanden geld van zijn rekening verdwijnt en dat hij ongewenste pakjes krijgt toegestuurd. Daarnaast is er een reëel gevaar dat de producten die de consument krijgt, helemaal niet werken of soms zelfs schadelijk zijn voor de gezondheid.

Abonnementsvalkuilen komen meestal voor met vermageringsproducten, voedingssupplementen, cosmetica- en verzorgingsproducten, ondergoed en (puzzel)boekjes.

De FOD Economie zet een fictieve val op

Preventie is noodzakelijk, want deze vorm van misleiding wordt meestal via buitenlandse websites opgezet waardoor het niet evident is om de praktijk snel te doen stoppen.

De FOD Economie heeft zelf een fictieve abonnementsvalkuil opgezet. Via een advertentie op sociale media werd een gratis staal aangeboden van een zogezegd nieuw revolutionair vermageringsproduct, Tightcore. Maar wanneer de consument dat staal aanvraagde, kreeg hij de melding dat hij in de val gelopen was en kreeg hij meteen ook tips en advies.

De valse website die de FOD Economie ontwikkelde, vertoonde alle eigenschappen van een oplichtingswebsite: valse foto's, valse reviews en een valse dokter. Allemaal bedoeld om de consument te misleiden. Om het gratis staal te bestellen, moest de consument de algemene voorwaarden aanvaarden die enkel helemaal onderaan de website te vinden zijn. In die voorwaarden stond nochtans het volgende: *Door de bestelling van een gratis aangeboden Tightcore-*



product engageert de Klant zich voor een jaarabonnement op het desbetreffend product tegen de "normale prijs" van 84 euro per maand zoals vermeld op Tightcore.be. De leverings-, reservatie- of administratieve kosten bedragen voor elke bestelling 22 euro.

Resultaten van de fictieve abonnementsvalkuil

Op één maand tijd bezochten zo'n 2.000 consumenten de Tightcore-website via advertenties op Facebook. 118 (6%) gingen over tot een bestelling en liepen dus in de val. Slechts 51 bezoekers (2,5%) van de website bezochten de pagina met de algemene voorwaarden.

Met andere woorden: met een simpele website en slimme advertentie zaten 118 consumenten met een duur abonnement (84 euro/maand + 22 euro verzendingskosten per pakket) aan hun been.

Drie tips om niet in val te trappen

- 1. Lees de voorwaarden, hoe klein ze soms ook vermeld zijn.** Neem alle informatie over het product of de dienst zoals de kenmerken en de prijs grondig door vooraleer u een bestelling plaatst.
- 2. Ga na of de contactgegevens van de verkoper/onderneming** zoals adres, telefoonnummer en ondernemingsnummer op de website staan. Als je nergens informatie vindt over de onderneming die achter de website zit, koop je er beter niets.
- 3. Check de reputatie van de website.** Google de naam van de website samen met trefwoorden zoals bedrog, fraude of oplichting. Als het om een dubieuze site gaat, kom je snel zoekresultaten tegen die dit vermelden.



INFORMATIEKE VEILIGHEID

Ruim een kwart van ransomware-aanvallen richt zich op bedrijven

In 2017 zal de boeken ingaan als het jaar waarin de ransomware-dreiging een even plotse als spectaculaire evolutie heeft gekend. Deze werd gedreven door geavanceerde dreigingsactoren die bedrijven over de hele wereld hebben bestookt met een reeks destructieve wormaanvallen, waarvan het uiteindelijke doel nog altijd een mysterie is. Het gaat hier om de WannaCry-aanval van 12 mei, ExPetr op 27 juni en BadRabbit van eind oktober. In alle gevallen bedienden de aanvallers zich van exploits die speciaal zijn ontwikkeld om bedrijfsnetwerken te compromitteren.

Bedrijven waren ook het doelwit van andere ransomware en Kaspersky Lab wist ransomware-infecties bij meer dan 240.000 zakelijke gebruikers te voorkomen.



“De spraakmakende aanvallen van 2017 zijn een extreem voorbeeld van de groeiende criminele interesse in bedrijfsdoelen”, zegt Jornt van der Wiel, Security Researcher bij Kaspersky Lab. “We zagen deze trend al in 2016, in 2017 is hij geaccelereerd en vooralsnog lijkt hij niet van plan om gas terug te nemen. Zakelijke slachtoffers zijn zeer kwetsbaar, kunnen een hogere losprijs betalen dan particulieren en zijn vaak bereid om te betalen om het bedrijf operationeel te houden. Het mag geen verrassing heten dat er ook nieuwe bedrijfsgesichte infectievectoren, bijvoorbeeld via externe desktopsystemen, in opkomst zijn.”

Andere ransomware-trends in 2017

- In totaal werden er in 2017 bijna 950.000 unieke gebruikers aangevallen, tegenover ongeveer 1,5 miljoen in 2016. Het verschil is voor een groot deel te zoeken in detectiemethoden (bijvoorbeeld: de downloaders die vaak worden geassocieerd met cryptomalware, worden nu beter gedetecteerd door heuristische technologieën, dus niet geclassificeerd samen met de ransomware-gerelateerde gevallen die door onze telemetrie worden verzameld.)

In 2017 bestond 26,2 procent van de ransomware-slachtoffers uit zakelijke gebruikers, terwijl dit in 2016 22,6 procent was. Dit komt deels door drie ongekende aanvallen op bedrijfsnetwerken die het steeds grimmiger wordende ransomware-landschap voorgoed hebben veranderd, aldus het jaarlijkse rapport van Kaspersky Lab.



- Er is een duidelijke daling in het aantal nieuwe ransomware-families – 38 in 2017 tegenover 62 in 2016 – met een overeenkomstige toename van aanpassingen aan bestaande ransomware – meer dan 96.000 nieuwe wijzigingen werden gedetecteerd in 2017, vergeleken met 54.000 in 2016. De toename van modificaties is mogelijk een weerspiegeling van pogingen van aanvallers om hun ransomware te verdoezelen, omdat beveiligingsoplossingen steeds beter tot detectie in staat zijn.

- De groeiende trend om bedrijven te infecteren via remote-desktopsystemen hield aan in 2017: deze aanpak groeide uit tot de belangrijkste propagatiemethode van verschillende wijdverspreide families, zoals Crysis, Purgen/GlobelImposter en Cryakl.

Van de in 2017 door ransomware getroffen bedrijven geeft 65 procent aan dat ze de toegang tot een aanzienlijke hoeveelheid data, of zelfs alle data, hebben verloren. Van iedere zes bedrijven die hebben betaald, heeft er één de verloren data niet meer kunnen terughalen. Deze cijfers komen grotendeels overeen met die van 2016.

Gelukkig doet het in juli 2016 gelanceerde No More Ransom-initiatief het goed. Het project brengt rechtshandhaving en beveiligingsleveranciers bij elkaar om de grote ransomware-families op te sporen en hun activiteiten te verstoren, individuen te helpen hun data terug te krijgen en het lucratieve bedrijfsmodel van criminelen te ondermijnen.

In de Kaspersky Lab website is er een gratis anti-ransomware-tool beschikbaar voor alle bedrijven, ongeacht welke beveiligingssoftware ze gebruiken.

Tot
-15%
op uw
aardgas- en
elektriciteits-
factuur

VOORDELIGE ENERGIE, ZONDER
KOPZORGEN!
TOTAL, UW **MULTI-ENERGIE** PARTNER.

Als lid van **Syndicaat der Zelfstandigen & KMO's**,
geniet u van een uitzonderlijk aanbod op aardgas & elektriciteit.

Contacteer ons voor meer informatie. Vergeet uw lidnummer van SDZ niet te vermelden
om van deze voorwaarden te kunnen genieten.

pro@totalgp.be | Tel.: 02 486 21 21 | www.gas-power.total.be/nl/sdz





TOTAL

GAS & POWER BELGIUM



ZOEKT U EEN OPLOSSING
OM UW ELEKTRISCHE WAGEN
OP **KANTOOR, ONDERWEG**
EN **THUIS** OP TE LADEN?



**OP HET
WERK**



ONDERWEG



THUIS

**SPECIALE
AUTOSALON
ACTIE**

**10.000
km**

gratis bij
aankoop van een
laadpaal

EXCLUSIEF OP DE BELGISCHE MARKT:

Indien u voor een Total laadoplossing kiest worden de laadkosten voor het thuisladen van **uw werknemer automatisch verrekend** met uw onderneming, zo vermijdt u dat uw werknemer hier aparte kostennota's voor moet maken.

Deze **unieke split-billing oplossing** tussen werknemer en werkgever zorgt er eveneens voor dat u als onderneming de BTW kan recupereren!



Voor bijkomende informatie of offerteaanvragen kan u **ONS CONTACTEREN** op het nummer **02 486 21 21** of via **sales@totalgp.be**

In 1 op 4 gevallen wordt **inbreuk** vastgesteld

De Economische Inspectie van de FOD Economie deed in 2016 in totaal 35.196 controles, die leidden tot 4.411 waarschuwingen en 3.829 processen-verbaal. Daarnaast ontving de Economische Inspectie een recordaantal meldingen, namelijk 23.259, als gevolg van zijn nieuwe meldpunt. Dat blijkt uit het jaarverslag 2016 dat onlangs gepubliceerd werd.

35.196 controles, 4.411 waarschuwingen en 3.829 processen-verbaal

In 2016 voerde de Economische Inspectie 35.196 controles uit, dat zijn er ongeveer evenveel als in 2015. Deze controles hebben geleid tot 4.411 waarschuwingen en 3.829 processen-verbaal, met andere woorden in bijna 1 op de 4 controles werden inbreuken vastgesteld. Dat is meer dan vorige jaren, toen er bij 1 op de 5 controles inbreuken waren.

Wim Van Poucke, directeur-generaal van de Economische Inspectie: *“Ondanks het feit dat de Economische Inspectie nog vaak inbreuken vaststelt, houdt de meerderheid van de ondernemingen wel degelijk rekening met de reglementeringen die de consument en de eerlijke concurrentie beschermen. Door analyse en prioritering kunnen we onze strategie focussen op de pijnpunten en de gevallen van fraude en consumenten-bedrog. De ontvangen meldingen via het in 2016 opgerichte Meldpunt helpen ons hierbij in aanzienlijke mate, zeker op het vlak van de controle op de onlinehandel.”*

44% meer meldingen, vooral over onlinefraude

De Economische Inspectie ontving 44% meer meldingen dan in 2015: 23.259 in 2016 ten opzichte van 16.197 een jaar eerder.

De stijging van het aantal meldingen is het gevolg van het succes van meldpunt.belgie.be, een onlineplatform dat in 2016 werd opgericht, waar consumenten en ondernemingen misleiding, fraude, bedrog en oplichting kunnen melden. Aan de hand van concrete vragen krijgen ze meteen een antwoord met advies en/of gerichte doorverwijzing naar de bevoegde instantie die hen kan verder helpen. Indien het gaat om een nieuw fenomeen, dan wordt de melding doorgestuurd naar de bevoegde instantie die in een antwoord voorziet. Tegelijkertijd worden de meldingen geanalyseerd door de bevoegde autoriteiten en stellen zij indien nodig een onderzoek in.

TOP-3 MELDINGEN IN 2016

1.	7.271 meldingen	Een derde van de meldingen gingen over frauduleuze praktijken, zoals phishing, spookfacturen, ransomware, vriendschapsfraude, voorschotfraude...
2.	5.166 meldingen	Problemen bij e-commerce, zoals een product of dienst die niet geleverd wordt of waarvan de levering niet overeenstemt met de bestelling.
3.	4.368 meldingen	Ongevraagde reclame per telefoon of e-mail (spam).

Hieronder geven we een overzicht van enkele belangrijke of opvallende thema's uit de activiteiten van de Economische Inspectie in 2016.

2.559 websites afgesloten die namaak verkochten

56% van de internetgebruikers deed in 2016 online aankopen. Om het volledige potentieel van e-commerce te benutten, is het noodzakelijk dat de consumenten vertrouwen hebben in de internethandel. De Economische Inspectie stelt daarom alles in het werk om ervoor te zorgen dat de economische spelregels ook bij e-commerce gerespecteerd worden.



De Economische Inspectie voerde in 2016 3.601 controles uit die betrekking hebben op e-commerce. Er werden 938 waarschuwingen en 250 processen-verbaal opgesteld, vooral omdat verplichte vermeldingen ontbraken (bv. identificatie onderneming, informatie product, ...). In het kader van een grootschalige internationale operatie sloot de Economische Inspectie 2.559 websites af die namaak verkochten.



Recordaantal controles in voedingsector

In totaal werden 1.912 controles uitgevoerd in de voedingssector, een record, met 379 waarschuwingen en 17 processen-verbaal tot gevolg.

Vissector: 201 controles over vissoorten en correcte informatie-verstrekking aan de consument leidden tot 28 waarschuwingen en één proces-verbaal.

Groenten en fruit: 348 controles met heel wat inbreuken (202 waarschuwingen, 5 processen-verbaal) op verplichte affichering van bepaalde informatie aan de consument (land van oorsprong, variëteit, ...)

Voorverpakte vleeswaren: specifiek onderzoek met 151 controles op de nieuwe verplichting om de oorsprong van deze producten aan te duiden. De sector bleek, met slechts 34 waarschuwingen, de nieuwe regelgeving al goed te volgen.

Verplichte informatie ontbreekt vaak bij winkelkredieten

In 2016 voerde de Economische Inspectie 651 gerichte controles uit op kredietverlening, met 110 waarschuwingen en 94 processen-verbaal tot gevolg. De

meeste problemen hebben te maken met niet-correcte kredietreclame (zoals het ontbreken van verplichte standaardinformatie en representatief

voorbeeld, gebruik van verboden vermeldingen zoals "gratis

krediet") en onrechtmatige bedingen (zoals een verplichte verzekering bij krediet).

Vorig jaar was er ook een specifiek onderzoek naar winkelkredieten en de reclame ervoor. 140 reclames werden onderzocht en slechts 1 op 3 bleek volledig in orde. De meeste inbreuken hadden ook hier te maken met het ontbreken of onvolledig vermelden van het representatieve voorbeeld, maar ook met het ontbreken van de informatie over de adverteerder en met de regels over "gratis krediet".

Offertes en bestelbonnen van renovatiebedrijven vaak onvolledig

In 2015 ontving de Economische Inspectie 970 meldingen over problemen met renovaties in de bouwsector. Daarom werd er vorig jaar een algemeen onderzoek in de renovatiesector gehouden bij 297 bedrijven: 200 ondernemingen bleken in overtreding. Vooral de offerte of bestelbon bleek meestal niet in orde.

Guidance : duiding bij regelgeving voor ondernemingen

De economische regelgeving is complex en wijzigt regelmatig. Dit maakt het, vooral voor kleine bedrijven, niet altijd gemakkelijk om aan alle wettelijke verplichtingen te voldoen. De Economische Inspectie is zich hiervan bewust en lanceerde in 2016 daarom het



initiatief "guidance". Via guidance tracht de Economische Inspectie aan de hand van praktische adviezen, duidelijke voorbeelden en duiding bij regelgeving, de handelaars te informeren over hun wettelijke verplichtingen. Op de website van de FOD Economie kunt u ondertussen al zo'n 18 richtlijnen raadplegen, waaronder over de thema's garantie, elektronische factuur, consumentenkrediet in autosector, auteursrechten bij websites, ...

8 op 10 jonge Belgen laten **cash** al links liggen

De manier waarop we betalen, staat op een kantelpunt. Bijna 8 op de 10 jongere Belgen hebben nog amper cash geld op zak. Op drie jaar tijd is de Belg veel vaker mobiel gaan betalen: zowat de helft van de mensen met een smartphone (45%) vindt het een erg praktische betaalmethode. Dat blijkt uit het Grote Bancontact Betaalonderzoek 2017.



Maar 'nieuwe' betaalvormen, zoals mobiel of contactloos betalen, zijn wel in opmars. Op amper drie jaar tijd is de Belg vaker mobiel gaan betalen, voornamelijk ten koste van cash.

nu minder met briefjes of munten dan drie jaar geleden, terwijl 76% juist vaker een mobiele app (met pincode) aanklikt om te betalen. In de toekomst verwacht de Belg dat deze trend zich verder zal doorzetten: de helft (53%) van de ondervraagden meent vaker mobiel te zullen betalen (met pincode).

50% van de respondenten denkt dat ze minder vaak met cash zullen betalen en slechts 4% voorspelt dat ze vaker met cash zullen betalen dan vandaag.

Staat veiligheid gelijk aan pincode ?

Als er één factor de grote doorbraak van mobiel en contactloos betalen nog in de weg staat, is het de perceptie over veiligheid. In de hoofden van de Belgen is veiligheid nog altijd synoniem met de pincode, een stap die bij mobiel en contactloos betalen niet altijd nodig is.

Ruim 8 op de 10 Belgen (81%) vinden dat je verplicht altijd een pincode zou moeten ingeven als je niet cash betaalt. Tegelijk gebruikt zowat de helft van de Belgen (47%) al jaren dezelfde pincode voor al hun betaalkaarten ...

"Bij betalingen met kaart en pincode voer je nog zelf een controle-handeling uit. Je hebt het gevoel dat je alles in de hand hebt. Bij de nieuwste betaaltechnologieën zijn de veiligheidsmechanismen niet langer zichtbaar en zitten ze in het systeem zelf ingebouwd. De verantwoordelijkheid verschuift volledig naar de banken en/of de kaartoperators. Dat vergt een psychologische aanpassing van de gebruikers, zeker als die al wat ouder zijn", legt Nicolas Van Zeebroeck, Professor Innovation & Digital Business aan de Brusselse Solvay School, uit.

Cash verliest aan populariteit, vooral bij jonge consumenten. Liefst 77% van de 18- tot 34-jarigen in ons land geeft aan dat ze vaak weinig of geen cash op zak hebben.

De helft van alle Belgen (54%) legt vandaag minder baar geld op de toonbank dan drie jaar geleden. Bijna 3 op de 10 (29%) denkt zelfs dat er over tien jaar geen cash meer zal bestaan.

Het zijn enkele opmerkelijke resultaten uit het eerste Grote Bancontact Betaalonderzoek. De online enquête werd in september uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX bij 1.000 Belgen, representatief op geslacht, taal, leeftijd en diploma. Bancontact zal dit onderzoek elk jaar herhalen om zo de evolutie van het Belgische betalen in kaart te brengen.

Nieuwe betaalvormen

Jazeker, op het vlak van betalen is de Belg nog een gewoontedier. Eén op de twee Belgen (50%) betaalt haast altijd op dezelfde manier. De Bancontact-kaart met pincode blijft met een straatlengte voorsprong het populairste betaalmiddel bij onze landgenoten (64%). Met een véél kleiner percentage volgt cash (13%).

ELEKTRONISCHE BETALINGEN

Geef uw verkoopcijfers een boost met het Spaar&Pluk-platform van Worldline

worldline
e-payment services



Vincent Coussement
Directeur Kleine en Middelgrote
Ondernemingen
Worldline
vincent.coussement@worldline.com

Het is algemeen geweten dat het minder moeite kost om aan een bestaande klant te verkopen, dan een nieuwe klant aan te trekken. Daarom is het belangrijk om geen enkele mogelijkheid onbenut te laten om uw klantentrouw te verhogen. Eén van de meest voor de hand liggende manieren om uw klanten aan u te binden, is een getrouwheidsprogramma. Met het platform Spaar&Pluk, biedt Worldline u een ideaal communicatiekanaal voor uw zaak! Worldline reikt u met Spaar&Pluk een perfect communicatiemiddel voor uw winkel aan!

Dit programma biedt u voordelen als handelaar, maar ook als kaarthouder. Want u kunt zelf ook genieten van uitzonderlijke aanbiedingen bij uw favoriete winkels. Het volstaat om uw kredietkaarten te registreren op de website spaarenpluk.be en regelmatig de aanbiedingen te bekijken.

Hoe werkt het?

Uw kredietkaart is uw voordeelkaart. Voor elke transactie van minstens 25 euro met uw geregistreerde kredietkaart ontvangt u één punt. Zodra u vijf punten of meer hebt verzameld, kunt u deze inruilen voor een kortingvoucher bij een van de Spaar&Pluk-partners.

Leid uw promotiecampagnes in goede banen

Dankzij het Spaar&Pluk-programma beheert u al uw promotiecampagnes zelf van a tot z in enkele klikken. Het volstaat om de datum en de duur van uw campagne te kiezen, net als de doelgroep die u wilt bereiken naargelang van de soort aanbieding en het gewenste communicatiekanaal. U kunt de resultaten van uw campagne ook in realtime volgen en indien nodig uw aanbieding aanpassen.

Een online-etalage om meer consumenten te bereiken ...

Er zijn 350.000 kredietkaarten geregistreerd bij het Spaar&Pluk-programma. Dat zijn dus bijna evenveel leden die regelmatig de winkels waar ze hun vouchers kunnen gebruiken in het oog houden. Dit platform zet uw zaak dan ook mooi in de spotlights en helpt u duizenden consumenten te bereiken. "We maken al sinds 2015 gebruik van het Worldline loyaliteitsprogramma Spaar&Pluk, omdat we daarmee een breder publiek bereiken dan met de traditionele communicatiekanalen," zegt Yolande Buekers, eigenaar van het gezondheids- en wellnesscentrum Yolande Buekers in Wellen.



Yolande Buekers

... en meer te verkopen

De leden van Spaar&Pluk geven vaak meer uit dan de waarde van de aanbieding. "We hebben al meerdere online acties gedaan, waarmee we mensen van alle leeftijden hebben weten te bekoren en nieuwe klanten hebben kunnen overtuigen" gaat Yolande Buekers verder. "Sommige klanten wensen enkel gebruik te maken van de actie, anderen besteden meer of worden zelfs nieuwe vaste klanten."

Spaar&Pluk via uw terminal

Vanaf nu worden alle gespaarde punten automatisch opgeslagen op de kredietkaart van de consument. Wanneer uw klant met zijn kaart betaalt in uw winkel, identificeert de betaalterminal automatisch de aanbiedingen waarop hij recht heeft. Het systeem houdt daarbij rekening met

vooraf geselecteerde criteria op het Spaar&Pluk-platform (type aanbieding, duur, doelgroep, communicatiekanaal ...). Uw klant kiest dan of hij onmiddellijk zijn Spaar&Pluk-korting wil gebruiken.

Wilt u het Spaar&Pluk-programma gebruiken via uw terminal? Denk eraan dat u over een vaste terminal (YOMANI) of een mobiele terminal (YOXIMO) van de recentste generatie moet beschikken.

ZIN OM PARTNER VAN SPAAR&PLUK TE WORDEN?

Ga naar wordpartnervanspaarenpluk.be

BESCHIKT U NOG NIET OVER DE NIEUWE YOMANI- OF YOXIMO-TERMINAL?

Neem dan contact op met ons op 078 055 027.



CRISTINA ZANCHI, CHIEF CONSUMER OFFICER ORANGE

“Voor **Orange**, is het uiterst belangrijk zijn klanten te ondersteunen in hun dagelijkse uitdagingen !”

Cristina Zanchi is Chief Consumer Officer bij Orange. Ze is verantwoordelijk voor alle marketing-, verkoop- en distributieactiviteiten voor B2C (business to consumer) en SoHo (zelfstandigen en kleine ondernemingen). Ze geeft ons hier haar visie op de digitale uitdagingen van vandaag en morgen.



Om op het internet te surfen zijn er weinig toestellen die meer gebruikt worden dan de smartphone. Terwijl in België 14 % van de online verkopen in 2017 via de smartphone werden gedaan en ondernemers zich steeds meer genoodzaakt zien om een soort nomadenbestaan te leiden vroegen we ons af hoe Orange België zich ten opzichte van zijn businessklanten positioneert?

We stelden vast dat Orange met veel zaken tegelijk bezig is. Eerst en vooral met de kwaliteit van z'n netwerk. Uit diverse onafhankelijke onderzoeken (waarvan het recentste dat van het BIPT) is gebleken dat ons 4G-netwerk, met een bereik van 100 % op Belgisch grondgebied, op de eerste plaats staat. Dat geldt zowel voor de dekking binnens- als buitenshuis. Verder scoren we uitstekend op andere aspecten die onze professionele klanten belangrijk vinden, zoals de upload/downloadsnelheid, de kwaliteit van de spraakcommunicatie en het percentage onderbroken oproepen (laagste in België).

Ten tweede besteden we veel aandacht aan het uitdenken van tariefplannen die steeds beter inspelen op de behoeften van de klant (zoals onze nieuwe tariefplannen met superveel data). Naast die denkoefening nemen we ook geregeld contact op met onze klanten om zeker te zijn dat hun tariefplan nog aansluit bij hun behoeften.

Tot slot kunnen onze klanten, dankzij de nieuwe Europese roamingregels, nu overal in Europa van hun tariefplan genieten zonder extra roamingkosten. Orange gaat hierin nog een stapje verder en biedt hetzelfde voordeel aan in 8 extra gebieden: Monaco, Saint-Barthélemy, Vaticaanstad, San Marino, Noord-Cyprus, Jersey, het eiland Man en Guernsey. De klanten van Orange kunnen dus op elk ogenblik verbonden blijven net zoals thuis in Europese landen en gebieden.

In een notendop, volgens mij is mobiliteit bovenal een menselijke behoefte waaraan Orange moet beantwoorden en die ik samenvat als: Do More, Worry Less & Flow Better.

Do More: het gebruik van de technologie en diensten om meer uit ons dagelijks leven te halen. Worry Less: die technologie en diensten geven me gemoedsrust (ik krijg makkelijk toegang tot mijn facturen, ik behoud de controle over mijn uitgaven enz.). Flow Better: de producten en diensten van Orange zijn comfortabele oplossingen die hoe langer hoe praktischer worden.

Overal toegang hebben tot internet is een eerste stap richting een echte online aanwezigheid. Hoe begeleidt Orange België zelfstandigen en kmo's bij het uitbouwen van hun online aanwezigheid?

Ik was onlangs in China voor een Orange Campus. Wat me vooral opviel, was niet zozeer de ontwikkeling van de technologie-reuzen, dan wel hoezeer de mensen daar anders omgaan met de laatste technologische ontwikkelingen. Een week lang gebruikte ik geen cash of bankkaart, maar deed ik alle betalingen met mijn smartphone.

We kunnen met hen samenwerken op toegankelijkheid. Een mobiele website is belangrijk als je je klanten de kans wil geven om je producten en diensten te bekijken en kopen. Dat is de essentie. Maar daar blijft het niet bij, want iedere dag komen er nieuwe innovaties opduiken, zoals virtuele winkelbezoeken en vooral mobiele betaaloplossingen.

België is nog wat terughoudend ten aanzien van mobiel betalen, maar eens die angst overwonnen is, zal het groeipercentage een stuk hoger liggen dan vandaag.

Een ander samenwerkingspunt is beveiliging: beveiliging van professionele omgevingen en van gevoelige gegevens (bijv. medische dossiers, enz.), beveiliging van slimme objecten en amusements-objecten (zoals smart-tv's of spelconsoles).

Als Orange België maar ook als Orange Group bereiden we ons voor op de komst van die nieuwe trends. Onze rol als mobiele operator is om producten en diensten, maar ook eenvoud te leveren. Eenvoudig gezegd, we moeten klanten de technologische innovaties leren begrijpen waaraan ze worden blootgesteld want het is vooral de smartphone die zal gebruikt worden als brug naar dat nieuwe digitale leven.

We zien hoe langer hoe meer slimme huizen en auto's rondom ons. Tegen 2020 zouden zelfs de eerste vliegende auto's zonder bestuurder rondrijden in Dubai. Dat is geen sciencefiction meer.

Die innovaties zijn uiteraard nog niet voor morgen, maar overmorgen is nu ook niet zo veraf.

Innovatie is belangrijk voor zelfstandigen en kmo's maar op korte termijn is ook netwerken een aanzienlijke uitdaging om die innovatie te bewerkstelligen. Hoe helpt Orange België hen daarbij?

Netwerken is meer dan een uitdaging, het is een bedrijfsbehoefte. Een apparaat zoals een smartphone mag nog zo innovatief zijn, het kan nooit volledig in die behoefte voorzien. Mensen voelen nog steeds de noodzaak om elkaar te zien, de dialoog met elkaar aan te gaan en elkaar te leren kennen.

Onze samenwerking met het SDZ sluit perfect aan bij de aanpak van Orange om dichterbij onze klanten te komen en ze te steunen in hun dagelijkse uitdagingen.

Wij ontwikkelen ook programma's om hen te helpen zich steviger te positioneren op sociale netwerken. We hebben een community opgezet met ervaren ondernemers die successen hebben gekend (soms afgewisseld met mislukkingen) en die hun ervaringen willen delen. Op deze manier inspireren zij andere ondernemers om oplossingen te bedenken voor de problemen die zij ervaren.

Die aanpak werd eind 2017 in beweging gezet. We hopen dat engagement volgend jaar nog meer kracht bij te zetten door speciale netwerkevenementen te organiseren.

Orange is een flink uit de kluiten gewassen bedrijf in België. Hoe ziet Orange de toekomst en kan het de bedrijven van morgen helpen?

Ik zie twee hulpmiddelen: eerst en vooral Orange Fab. Dat is onze accelerator voor start-ups. We hebben trouwens drie start-ups geselecteerd die we in 2018 zullen begeleiden: CommuniThings, Zembro en Charlie24. Wij snappen dat wij alleen niet alle innova-

ties van morgen kunnen bedenken en uitwerken. Daar hebben we noch de capaciteit noch de behendigheid voor. Dankzij Orange Fab kunnen we een nieuwe wind door Orange laten waaien en tegelijk inzicht verwerven in en vooruitlopen op de belangrijkste innovaties voor consumenten.

Ik blijf de customer journey op de voet volgen. Hoewel technologische innovatie belangrijk is, mag je er niet alles van laten afhangen. Innovatie op het vlak van customer experience design is ook essentieel.



Ten tweede is er de focus op onze interne talenten. Soms hebben topmanagers het moeilijk om toe te geven dat de technologie hen heeft ingehaald en dat hen bepaalde competenties ontbreekt om ermee te werken. Het is een mooi teken van nederigheid wanneer zo iemand dan toegeeft dat hij de nodige competenties, behendigheid en snelheid in huis moet halen.

Dat valt te verklaren door het feit dat ze van nature digitaler zijn aangelegd. Alleen al tussen China en België zag ik een enorm verschil in de tijd die we op onze smartphone zitten, van tientallen minuten per dag in België tot ettelijke uren in China!

Met dit in het achterhoofd proberen we steeds meer mensen in dienst te nemen die gegevens afkomstig van het Internet of Things kunnen lezen, zoals bijvoorbeeld data scientists.

Iemand van 20 jaar oud die meer tijd op zijn smartphone besteedt, zal ook sneller bepaalde zaken opmerken waarvoor wij blind blijven.

Daarom moet een deel van die inspiratie komen van start-ups en Orange Fab maar ook van de jonge talenten die we intern in dienst nemen.

Een laatste raadgeving om mee af te sluiten?

Ja, ik zou willen herhalen wat voor mij de essentie is: Do More, Worry Less en omarm digitale technologie!



ENQUÊTE

Belgen kijken 34 keer per dag op hun **smartphone**



Belgen zijn verslaafd aan hun smartphones. Gemiddeld kijken Belgen 34 keer per dag op hun smartphone en 33% geeft toe dat ook te doen wanneer ze tijd doorbrengen met vrienden. Sociale media domineren het gebruik van mobiele apparaten bij alle generaties...

De smartphone is nog populairder bij de jongere generatie. Studenten kijken 70 keer per dag op hun telefoon en één op vier zit midden in de nacht op sociale media. Voor dagelijkse communicaties verkiezen ze een sms te sturen (71%) of sociale media te gebruiken (78%) in plaats van te bellen.

Deze informatie komt van 'State of the smart', de Belgische editie van Deloitte wereldwijde enquête over de mobiele consument, een mondiaal onderzoek naar mobiel telefoongebruik in verschillende landen.

Vincent Fosty, Technology, Media & Telecommunications Leader bij Deloitte België: "Een decennium na de lancering van de smartphone is het duidelijk dat Belgen niet zonder hun telefoon kunnen leven. De smartphone heeft een marktpenetratie van 80%, tegenover 81% voor de laptop. Belgen gebruiken hun telefoons nog steeds om te bellen, maar andere kanalen winnen steeds meer aan populariteit. We gebruiken onze telefoons ook om producten en diensten op te zoeken en om te betalen voor online producten. Voor het eerst is dit de geprefereerde optie geworden van bepaalde leeftijdsgroepen."

Nieuwe modellen stimuleren de verkoop niet

Hoewel de penetratie van de smartphone zich stabiliseert, zal de verkoop naar verwachting niet verminderen, omdat één op drie (27%) Belgen volgend jaar wellicht een nieuwe mobiele telefoon zal kopen. De meest courante redenen om een telefoon te vervangen zijn een slechte werking of defecte hardware (59%), defecte schermen (49%) en de reactietijd van de smartphone (36%).

Verrassend genoeg, verklaarde 72% van de ondervraagden dat de release van een nieuw model hen er niet toe aanzet van telefoon te veranderen. Voor drie op vier respondenten is de bereidheid om van telefoonmerk te veranderen ook geen reden om een nieuwe smartphone te kopen. Er is veel merktrouw in België, want meer dan de helft van de eigenaars van een Samsung, iPhone of Sony verklaarde dat hun vorige smartphone van hetzelfde merk was.

Bovenhand voor fysieke winkels

De verkoop via e-commerce groeit snel in België, maar de smartphonemarkt volgt die tendens niet. Slechts 19% van de respondenten kocht de telefoon online. 67% deed dat in een winkel, terwijl 14% een telefoon kreeg van familie of vrienden, van een werkgever of via leasing. Onze enquête toont aan dat consumenten graag naar een winkel gaan om verschillende toestellen te bekijken, aan te raken en ermee te spelen. Vaak gebeurt dit om zichzelf ervan te overtuigen dat ze de juiste keuze maken, zelfs als ze hun aankoop online doen.

De meest populaire winkels om een telefoon te komen, zijn elektronicazaken (33%) en telefoonwinkels (26%). Slechts 23% van de offline smartphone-aankopen vond plaats in de winkel van een mobiele operator, een daling tegenover de 33% van vorig jaar. Niettemin bezocht iets meer dan de helft van de volwassen Belgen in de voorbije 12 maanden een winkel van een operator omwille van problemen of vragen.

De toekomst van smart

De meest bekende en meest gebruikte eigenschap die gestoeld is op machine learning, is voorspellende tekst, maar minder dan de helft van de respondenten is zich ervan bewust dat ze bestaat. Slechts één op drie meent deze eigenschap te benutten. Routesuggestie komt op de tweede plaats; iets meer dan één op drie respondenten kent deze functie en slechts 22% maakt er gebruik van. Automatische nieuws- of informatie-updates vormen de derde meest bekende eigenschap; 29% kent ze en 16% maakt er gebruik van.



Ode Rooman



Pierre van Schendel



Benoit Rousseau

Vraag Antwoord

“Hoe kan ik bedrog vermijden op Internet?”

De Heer B.N. van Brussel vraagt ons : « Ik krijg vaak e-mails van een bank of van een onbekende, met als bericht dat ik de gelukkige winnaar ben van een huis of wagen of dat ik erf van een rijke overleden persoon... Soms zijn deze berichten erg overtuigend, maar ik wil absoluut elke vorm van bedrog vermijden ! Kunt u mij tips geven om niet op Internet opgelicht te worden ? »

ANTWOORD

Vaak gaat het om valse beloftes waarmee u grote geldwinsten worden voorgespiegeld. Enkele voorbeelden:

- u bent de grote winnaar van een loterij waaraan u niet hebt deelgenomen;
- u krijgt de exclusieve gelegenheid om tot een systeem toe te treden om gemakkelijk en moeiteloos veel geld te verdienen;
- u geniet een hoge commissie door geld in veiligheid te helpen brengen (erfenis, kapitalen enz.);
- u bent geselecteerd om uw geld risicoloos te investeren met een gegarandeerd hoog rendement in het vooruitzicht.

WAARAAN HERKEN JE EEN BEDRIEGER ?

Zij zijn vriendelijk, praten mooi en doen u geloven dat zij het goed met u voorhebben. Of, integendeel, zij handelen agressief, dreigen, vallen u voortdurend lastig. Hun brieven en brochures komen erg professioneel over. Zij weten iemand te overtuigen. Zij zijn nooit om een antwoord verlegen en geven het niet gemakkelijk op wanneer het contact met u eenmaal gelegd is. Zij zetten u ertoe aan onmiddellijk een besluit te nemen door u allerlei bijkomende voordelen aan te bieden.

Nadat zij uw vertrouwen gewonnen hebben, verzoeken zij u:

- een voorschot te storten om de administratiekosten, de taken enz. te financieren;
- uw bankgegevens, kredietkaartnummer of andere persoonsgegevens (identiteitskaartnummer, rijksregisternummer, enz.) mee te delen;
- een betaalnummer van het type 0900 of 0903 op te bellen, waar u uiteindelijk slechts valse diensten bekomt;
- een zogenaamde gratis software te downloaden die een betaalabonnement blijkt te zijn op een provider;

- iets te kopen om uw kans op een belangrijkere prijs te verhogen;

- cash te betalen en hun het geld via een niet-bank-tussenpersoon te bezorgen.

GOEDE REFLEXEN

Vraag u allereerst af of het logisch is dat een onbekende u gouden bergen belooft.

Neem vervolgens de tijd om de coördinaten van uw gesprekspartner na te gaan. Bedriegers gebruiken namelijk vaak een postbusnummer als enig contactadres, ja zelfs een gsm met kaart, dit om niet geïdentificeerd te kunnen worden.

Deel geen enkel persoonsgegeven mee zonder te hebben geverifieerd met wie u te maken hebt.

Geef geen geld, stort geen geld en maak geen geld over aan een onbekende of aan een financiële tussenpersoon zonder te weten of hij de nodige vergunningen bezit.

Wordt u verzocht te zwijgen, dan is dit vermoedelijk bedrog. Spreek erover met familie en kennissen en vraag om raad aan een specialist of vertrouwenspersoon.

Maak op veilingsites gebruik van de veilig gemaakte transacties en weiger om rechtstreeks met een verkoper te onderhandelen.



ENQUÊTE

Belg bij loyaalste werknemers ter wereld

Een Belgische werknemer werkt gemiddeld 11 jaar voor dezelfde werkgever en behoort hiermee tot de top van de wereld. Gemiddeld dienstverband duurt 9,5 jaar in Australië, Noord-Amerika en Europa. Belgen zijn het gelukkigst in de eerste 3 – 5 jaar in hun job...

Uit het Internationale rapport “De geheimen van de gelukkigste bedrijven en hun medewerkers” van het rekruteringsbureau Robert Half blijkt dat Belgische werknemers na vijf jaar in dezelfde job minder gelukkig zijn. Gemiddeld zijn we het meest tevreden tussen het derde en vijfde jaar van de tewerkstelling. Daarna neemt de tevredenheid gestaag af. Bovendien behoren Belgen tot de loyaalste werknemers ter wereld behoren. Een Belgische werknemer werkt gemiddeld 11 jaar voor dezelfde werkgever. Alleen Duitsland scoort (nipt) hoger.

Land	Gemiddeld dienstverband
Australië	7.2 jaar
België	11.1 jaar
Frankrijk	9.8 jaar
Duitsland	11.2 jaar
Nederland	10.5 jaar
Noord - Amerika	8.2 jaar
UK	8.5 jaar

Belgen behoren tot de loyaalste werknemers.

Waardering bevordert retentie

“De inspanningen van de werkgever op vlak van opleiding en coaching mogen niet afnemen nadat iemand werd aangenomen,” verduidelijkt Frédérique Bruggeman, Managing Director Robert Half

BeLux, de cijfers. “Als werkgever moet je steeds blijven investeren in opleidingen, het bijbrengen van vaardigheden en ervoor zorgen dat werknemers zich kunnen ontplooiën. Het maakt allemaal deel uit van een gedegen retentieplan en vormt een extra troef in de war for talent. Als werknemers zich gewaardeerd voelen, blijven ze langer trouw aan hun werkgever.”

Frédérique Bruggeman geeft nog enkele tips mee om werknemers zo lang mogelijk, en zo gelukkig mogelijk, te houden:

- **Houd de vinger aan de pols:** sommige dagen en projecten zijn meer belastend dan andere. Spreek medewerkers regelmatig aan, zodat je steeds een idee hebt hoe iemand zich voelt. Vinden ze hun job nog uitdagend genoeg? Kunnen ze de werkdruk aan? Zouden ze beter functioneren in een andere functie in hetzelfde bedrijf in plaats van elders te solliciteren?
- **Geef een langetermijnvisie:** spreek regelmatig met je personeel over hun toekomstperspectieven. Help ze doelen vast te stellen en te bereiken. Zijn er opleidingen die nuttig voor hen kunnen zijn?
- **Geef verantwoordelijkheid:** sta je medewerkers toe dat ze zelf beslissingen maken. Op die manier krijgen ze het gevoel dat ze een verschil kunnen maken.
- **Toon waardering:** druk regelmatig je appreciatie uit voor hun werk. Het houdt de motivatie hoog en zorgt voor loyaliteit.
- **Creëer betrokkenheid:** zorg ervoor dat iemand zich betrokken voelt en met trots zijn bedrijf wil vertegenwoordigen.



STOP

MET HET OVERBELASTEN VAN DE ZELFSTANDIGEN

... ze zijn geen citroenen!



www.sdz.be - 02 652 26 92 - info@sdz.be



STOP

MET DE ONOPHOUDELIJKE OPENBARE WERVEN

... die de handelaars doden!



www.sdz.be - 02 652 26 92 - info@sdz.be

Werk

**Het is niet omdat ik
minder groot ben, dat ik
minder aandacht verdien**



**Service
op maat van
jouw zaak**

Ontdek alles op orange.be/
zelfstandigen of maak een afspraak
in een van onze Business Centers
via shops.orange.be

Omdat het
écht telt

orangeTM