



**We zijn er trots op  
zelfstandigen te zijn!**

**Tips** p.8

Hoe uw klantendienst  
verbeteren

**Voordeel** p.10

Ontdek de subsidies  
waar je recht op hebt

**Juridisch** p.20

Hoe mijn uitvinding  
octrooieren

Uitzonderlijke promotie

# Gratis betaalterminal

Ontvang een gratis YOMANI (ter waarde van €745) of YOXIMO (ter waarde van €895) betaalterminal ontworpen om uw transacties te stroomlijnen en uw omzet te verhogen. Wees snel want op = op!\*



**Profiteer nu!**  
Contacteer ons via  
**+32 (0)78 152 037**

**\*Actie onder voorwaarden**



# Editoriaal

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



## We zijn er trots op zelfstandigen te zijn!

**V**errassend genoeg heeft de zelfstandige of ondernemer in ons land niet altijd een goede reputatie. Deze situatie is paradoxaal, want we hebben alle reden om trots te zijn op ons statuut.

Ten eerste scheppen we werkgelegenheid. Als we ons bedrijf uitbreiden, nemen we personeel in dienst en verlagen we de werkloosheid. Door kansen op de arbeidsmarkt te bieden, dragen we actief bij aan de economische en sociale ontwikkeling van onze gemeenschap.

Ten tweede zijn we een innoverende kracht. We introduceren nieuwe ideeën, producten en diensten op de markt. Onze bereidheid om risico's te nemen en nieuwe benaderingen uit te proberen, verrijkt het bestaande aanbod en speelt in op veranderende behoeften in onze samenleving. Dankzij deze innovaties spelen we een belangrijke rol in het economisch herstel.

Een andere reden om trots te zijn, is dat we flexibel zijn. Ons vermogen om ons aan te passen aan de vraag van de markt en van koers te veranderen afhankelijk van de omstandigheden, draagt bij aan de economische dynamiek van het land.

Als kers op de taart biedt ons statuut van zelfstandige ons grote autonomie en de mogelijkheid om onze eigen professionele ambities te verwezenlijken. We hebben de gelegenheid om ons bedrijf vorm te geven volgens onze waarden en doelen, en we genieten van de vrijheid om beslissingen te nemen die in overeenstemming zijn met onze overtuigingen. Op deze manier stelt onze ondernemersvisie ons in staat om onze stempel op de samenleving achter te laten.

Kortom, onze toewijding en vastberadenheid om onze ondernemingsprojecten voort te zetten, dragen bij aan de economische en sociale ontwikkeling, en we kunnen daar terecht trots op zijn!

## INHOUDSTAFEL

3	<b>Editoriaal</b>	We zijn er trots op zelfstandigen te zijn!
4-6	<b>Actualiteit</b>	Weetjes
7	<b>Lobbying</b>	<i>Verkeersboetes</i> Naar aanleiding van een interpellatie van SDZ past het Parket zijn brief aan bedrijven aan!
8-9	<b>Beheer</b>	<i>Verkoopstrategie</i> 14 tips om uw klantendienst te verbeteren...
10-11	<b>Voordeel</b>	Dankzij SDZ, ontdek en verkrijg je alle subsidies waar je recht op hebt!
13	<b>Ondernemen</b>	<i>Startende zelfstandigen</i> 12.000 Vlamingen ontvangen mogelijk jobbonusPLUS
14-15	<b>Sociaal</b>	<i>Automatische terugbetaling met eAttest of derdebetalersregeling...</i> Mutualia legt het u uit!
18-19	<b>Juridisch</b>	<i>Antwoord van mijn advocaat</i> De "Battle of the forms" beslecht in het nieuw verbintenissenrecht
20-21	<b>Vraag-Antwoord</b>	"Hoe kan ik mijn uitvinding octrooieren?"

Tijdschrift gratis toegestuurd aan alle leden van 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**  
Ode Rooman, Pierre Boland, Emilie Nicosia, Pierre van Schendel

**LAYOUT**  
Aurore Belloir

**COLLEGE SDZ**  
Voorzitter: Daniel Cauwel  
Ondervoorzitter: Danielle De Boeck  
Secretaris-generaal: Laurent Cauwel

**DIGITALISERING - MARKETING**  
Nicolas Mathy, Norman Michel,  
Ludovic Holyvoet

**JURIDISCH DIRECTEUR**  
Benoit Rousseau

**DRUKKERIJ**  
Hayez

**SECRETARIAAT**  
Nathalie Verheyen, Vanessa Strobbe, Valérie Adams

**LIDMAATSCHAP-ABONNEMENT**  
info@sdz.be



## Arbeidsongeschikte zelfstandigen **EEN TERUG-NAAR-WERKTRAJECT**

Vanaf 2023 kunnen ook arbeidsongeschikte zelfstandigen een terug-naar-werktraject opstarten. De zelfstandige gaat dan samen met zijn ziekenfonds na hoe het werk kan worden hervat. Via deze weg wordt de zelfstandige beter ondersteund bij zijn terugkeer naar de arbeidsmarkt.

Het terug-naar-werktraject kan worden opgestart op initiatief van de adviserend arts van het ziekenfonds of op initiatief van de arbeidsongeschikte zelfstandige zelf. Op basis van een vragenlijst, en eventueel na een medisch onderzoek, beoordeelt de adviserend arts de gezondheidstoestand van de arbeidsongeschikte zelfstandige. Vervolgens wordt samen met de terug-naar-werkcoördinator van het ziekenfonds bekeken of en op welke manier de zelfstandige terug aan de slag kan gaan.

Als de gezondheid van de zelfstandige het toelaat, wordt een re-integratieplan opgesteld. Op basis van dit plan wordt de zelfstandige dan verder begeleid en ondersteund bij de hervatting van zijn vroegere zelfstandige activiteit of de uitoefening van een andere beroepsactiviteit.

De regeling bevat ook een luik financiële responsabilisering: als de zelfstandige zonder geldige rechtvaardiging afwezig is op het medisch onderzoek of eerste contactmoment met de terug-naar-werkcoördinator, dan kan het dagbedrag van de uitkeringen met 2,5% worden verminderd.

## Ondernemerschap

### **KMO'S... ZET JE ZAAK ONLINE!**

De FOD Economie heeft een online toolkit ontwikkeld die helpt de ondernemingen om met kennis van zaken aan de slag te gaan.

Aan de hand van acht kernthema's doorloopt de toolkit verschillende aspecten rond het opstarten of ontwikkelen van e-commerce en biedt ze een antwoord op de belangrijkste vragen zodat een onderneming aan de slag kan gaan. Denk bijvoorbeeld aan het opstarten, beheren en ontwikkelen van online activiteiten, e-marketing, betalingen en logistiek.

De toolkit benoemt ook de obstakels die bedrijven kunnen ondervinden. Ze reikt mogelijke oplossingen aan en biedt zelfs een methodologische aanpak aan om de valkuilen en mislukkingen zoveel mogelijk te vermijden.

Met concrete informatie en advies wil de toolkit de ontwikkeling van een e-commerce project een eerste antwoord geven op vragen van ondernemers. Er bestaat een grote diversiteit tussen ondernemingen, hun activiteiten, hun kenmerken, hun klantenbestand, hun doelstellingen, ... Naast de algemene informatie waar alle ondernemingen hun voordeel mee kunnen doen, houdt de toolkit ook rekening met hun diversiteit door een filter aan te bieden: dankzij enkele kernvragen krijgt de onderneming enkel de informatie die voor haar interessant is.



## Belg blijft massaal online kopen

### **170 MILJOEN AANKOPEN IN 2022**

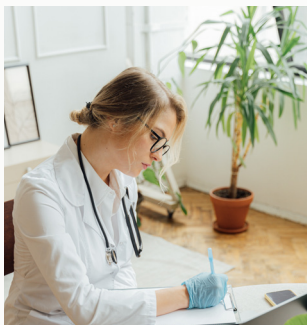


De meest recente resultaten van de BeCommerce Market Monitor tonen aan dat er het voorbije jaar 22% meer online gekocht werd dan in 2021. 8,5 miljoen Belgen shopten in 2022 online. Er werden in totaal 170 miljoen online aankopen genoteerd die een waarde van 14,7 miljard euro vertegenwoordigen.

Vorig jaar werd 22% meer uitgegeven aan online aankopen dan in 2021. In de 14,7 miljard euro die ze vertegenwoordigen, zijn het vooral 'services' die bijdragen aan deze groei. De online uitgaven aan diensten steeg met 53% ten opzichte van 2021 tot 6,7 miljard euro.

De top 3 categorieën binnen het service segment staan in voor 80% van de totale uitgaven aan diensten. De categorie pakketreizen staat aan de top met 41%, gevolgd door losse vliegtuigtickets & accommodaties met 27% en tickets voor attracties en events met 13%.

Binnen het 'product' segment is de top 3 van 2022 in uitgaven dezelfde als die van 2021: kleding (22%), voeding & aanverwante boodschappen (15%) en schoenen & accessoires (11%).



## Tijdsbesteding van huisartsen **RESULTATEN VAN ENQUÊTE**

Het rapport tijdsbesteding huisartsen onderzoekt hoe huisartsen hun tijd besteden en hun werk ervaren.

De eerste bevindingen van het onderzoek zijn dat de huidige werkdruk hoger is dan gewenst. Huisartsen spenderen driekwart van hun tijd aan patiënten of taken die rechtstreeks met patiënten te maken hebben. Ze zijn dus een kwart van hun tijd met andere medische en niet-medische taken bezig zoals patiëntendossiers aanvullen, financiële administratie doen en medische literatuur lezen. Het aantal teleconsultaties is sterk toegenomen door de pandemie en ook de administratieve last is erdoor gestegen. Ten slotte is er een duidelijke evolutie merkbaar in de organisatiecultuur van

huisartsen in de richting van een groepspraktijk.

## Dienstverplaatsingen **KILOMETERVERGOEDING**

Het bedrag van de forfaitaire kilometervergoeding voor dienstverplaatsingen van overheidspersoneel, dat in de privésector als referentie geldt, is voor de periode van 1 april 2023 tot 30 juni 2023 vastgesteld op 0,4246 EUR.

Werkgevers mogen dit bedrag immers hanteren wanneer werknemers met de eigen wagen professionele verplaatsingen maken.



## Brochure **ZELFSTANDIGE WORDEN**

Bent u van plan om een eigen bedrijf op te zetten, maar weet u niet waar u moet beginnen of welke stappen u moet ondernemen? Bent u op zoek naar informatie, maar bang dat u er niet wijs uit raakt? De FOD Economie maakt u wegwijs met de brochure "Zelfstandige worden".

Verskillende thema's worden behandeld:

- Bereid uw project minutieus voor
- Ga na of u de gewenste activiteit mag uitoefenen
- Maak een afspraak bij een ondernemingsloket
- Controleer ook wat uw fiscale en boekhoudkundige verplichtingen zijn en sluit de nodige beroepsverzekeringen af voor onvoorziene gebeurtenissen die uw onderneming kunnen treffen.

Meer weten? Surf op de website <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/zelfstandige-woorden>



## Digitalisering **KMO'S, GA VOOR CYBERBEVEILIGING!**

Meer dan 100! Zo veel cybercriminaliteitsincidenten worden in België dagelijks gemeld, goed voor een jaartotaal van 37.982 in 2021. Dat cijfer nam de afgelopen jaren gestaag toe. Dat soort criminaliteit neemt vele vormen aan (online verkoopfraude, spam, phishing, ransomware, enz.) en heeft nare gevolgen voor de slachtoffers.

Die slachtoffers zijn niet alleen burgers maar ook bedrijven. En, in tegenstelling tot wat je zou vermoeden, zijn niet alleen grote ondernemingen het doelwit. Ook kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) zijn een belangrijk mikpunt voor cybercriminelen.

Om te weten hoe u zich kunt beschermen, surf op de website [mijnzaakcyberveilig.be](https://mijnzaakcyberveilig.be). De inhoud zal evolueren en de website biedt zowel informatie en een risicoanalyse als specifieke instrumenten

voor de cyberveerkracht van kmo's. Voorbeelden daarvan zijn de Quickscan en de Cyberscan.

De website staat ook boordevol nuttige informatie en links voor kmo's die hun bedrijf cyberveiliger willen maken. Het gaat over onderwerpen als wachtwoordbeheer, back-ups, fysieke beveiliging, potentiële interne bedreigingen, bescherming van mobiele apparaten, terminals en netwerken, bestaande opleidingen, en zoveel meer. Geleidelijk aan wordt de inhoud uitgebreid.



## Ondernemerschap

### EEN DERDE VAN DE ONDERNEMERS IS VROUWELIJK

Volgens de nieuwe gegevens van de FOD Economie is 35% van de zelfstandigen in België een vrouw. Een score die hoger ligt dan in onze buurlanden. Daarnaast wordt de kloof met mannen jaar na jaar kleiner.

Vrouwen oefenen dus nog altijd minder vaak een zelfstandige activiteit uit. Bovendien runnen zij, in tegenstelling tot mannen, vaker kleinere bedrijven met minder werknemers.

Maar de cijfers over vrouwelijk ondernemerschap evolueren wel in de goede richting.

De meeste vrouwelijke zelfstandigen en helpers zijn actief in de vrije beroepen (41,7%) en in de handel (28,1%). Toch blijven die sectoren overwegend mannelijk. De dienstensector is de enige

sector waar meer vrouwelijke (57,4%) dan mannelijke zelfstandigen (42,6%) actief zijn. Het grootste verschil in evenwicht vind je in de sector van de industrie waar slechts 16,4% van de zelfstandigen vrouwelijk is.

## Steun aan Brusselse ondernemingen

### TWEE NIEUWE PREMIES OM ENERGIE TE BESPAREN

Het doel van twee nieuwe economische steunmaatregelen van het Brussels Gewest is immers om de ondernemingen te helpen die hun energieverbruik willen verminderen en willen investeren in energiezuiniger materiaal.

Deze gewestelijke steunmaatregelen worden beschikbaar via de website van Brussel Economie en Werkgelegenheid: <https://economie-werk.brussels/premies-energie>.

Voor de steun voor investeringen is het minimumbedrag 2.000 euro, met een percentage van tussenkomst in de factuur van 50%. Die steun is beperkt tot 50.000 euro.

De steun voor de inschakeling van consultancy is beperkt tot maximaal 15.000 euro. Het tussenkomstpercentage daarvan is 70%.



## Autosalon 2023

### CONTROLES VAN DE FOD ECONOMIE WERPEN VRUCHTEN AF



Op het Autosalon 2023 controleerden de inspecteurs 41 merken, 2 cateringstands en 1 ander bedrijf. In zeven gevallen was de informatie over de wettelijke garantie niet duidelijk, omdat ze de indruk gaf onterecht beperkt te zijn (bijvoorbeeld tot een maximum aantal kilometers of een aantal onderdelen). De wettelijke garantie werd ook vaak samen met de commerciële garantie vermeld. Daardoor kreeg de consument de foutieve indruk dat de wettelijke garantie ook onderworpen was aan de beperkingen van de commerciële garantie (wat natuurlijk nooit het geval is). Slechts één merk overtrad de wetgeving over reclame voor consumentenkrediet.

Van de 41 gecontroleerde merken waren er 10 merken die de verkoopprijs niet correct vermeldden. Zo mag de getoonde prijs bijvoorbeeld niet inclusief de inruilpremie voor de oude auto zijn en moet de prijs gaan over exact getoonde model. Onder de overtreders waren ook luxemerken die alleen prijs gaven op vraag.

De exposanten die in overtreding waren, kregen een waarschuwing. Allemaal zetten ze de situatie onmiddellijk of binnen enkele dagen recht.

## Financiering

### GEEF UW BEDRIJF EEN IMPULS MET HET KMO-FONDS

Het kmo-fonds "ideas powered for business" is een subsidiefonds ter verbetering van de toegang tot intellectuele-eigendomsrechten voor kleine of middelgrote ondernemingen (kmo's) in de Europese Unie.

Het programma is een initiatief van de Europese Commissie, het Bureau voor intellectuele eigendom van de Europese Unie (EUIPO), in samenwerking met de nationale bureaus voor intellectuele eigendom, waaronder de Belgische Dienst voor de Intellectuele Eigendom (DIE).

Momenteel zijn er twee subsidies beschikbaar:

- 90% korting op pre-diagnostische IE-diensten (IP-scan)
- tot 75% korting op de taken voor de aanvraag van merken en modellen

Meer informatie <https://economie.fgov.be>



## Verkeersboetes

# Naar aanleiding van een klacht van SDZ, past het Parket zijn brief aan bedrijven aan!

Onze lezers zullen zich herinneren dat SDZ afgelopen herfst een golf van boetes van 509 euro aan de kaak stelde die het Parket oplegde aan betrouwbare bedrijven die eenvoudigweg vergeten waren een formulier in te vullen met betrekking tot verkeersboetes. Goed nieuws! Als reactie op onze klacht, heeft het Parket zijn brief voor het identificeren van de bestuurder aangepast!



Afgelopen herfst hebben verschillende leden die een bedrijfsvoertuig bezitten, onze federatie geraadpleegd. Na een verkeersovertreding hadden deze bedrijven de opgelegde boete betaald, waarbij ze vergeten (of dachten dat het niet nodig was) het formulier in te vullen om de bestuurder van de overtrekking te identificeren. Voor deze kleine vergetelheid en zonder enige voorafgaande herinnering ontvingen ze een boete van 509,06 euro!

## Een betwistbaar gedrag!

Na analyse van het dossier hebben onze diensten kritiek geleverd op het Parket, waarvan het gedrag betwistbaar leek om drie redenen:

- Ten eerste werd in het verkeersovertredingsbericht niet duidelijk vermeld dat het niet identificeren van de bestuurder zou worden bestraft.
- Ten tweede werd er geen herinnering gestuurd naar de betrokken bedrijven.
- Ten slotte was de opgelegde boete onredelijk hoog.

Wij vonden dat de brief van het Parket niet duidelijk was en dat het Parket toch ten minste eerst de betrokken bedrijven moest contacteren vooraleer hen een boete op te leggen.

Onze oproep is niet onbeantwoord gebleven. Als reactie op ons alarm is de verzending van transactievoorstellen in geval van niet-naleving van de identificatieverplichting opgeschort door het Parket.

## Het Parket past zijn brief aan...

In de nasleep hiervan is de procedure voor het identificeren van de bestuurder aangepast en begin mei 2023 heeft het Parket zijn brief aangepast:

- Er staat een duidelijke waarschuwing op de boetebrief voor ondernemingen. De ondernemer die nalaat om de bestuurder van de wagen te identificeren kan een minnelijke schikking van minimum 500 euro krijgen.
- De mogelijkheid voor de onderneming om te betalen, is geschrapt op de boetebrief.
- De bestuurder die de overtrekking beging, ontvangt na de identificatie door de onderneming een aparte brief met een betaalluitnodiging.

Eind 2022 werd ook de procedure om digitaal te identificeren reeds vereenvoudigd:

- Eenmanszaken en kleine ondernemingen kunnen nu inloggen op Just-on-web als onderneming via eID of itsme en zich zo onmiddellijk identificeren.
- Grotere bedrijven kunnen blijven gebruik maken van het bestaande systeem van rollenbeheer, dat ze ook al gebruiken voor andere doeleinden.

Daniel Cauwel, voorzitter van SDZ: *'U moet weten dat bedrijven dagelijks geconfronteerd worden met tientallen administratieve formaliteiten van allerlei aard. De oorspronkelijke versie van de brief van het parket kon hen misleiden, met als gevolg aanzienlijke boetes. Daarom zijn we blij dat met onze klacht werd rekening gehouden!'*

## Controleer of alles in orde is

Om onaangename verrassingen te voorkomen, raden we onze leden aan om via de website [justonweb.be/fines](https://justonweb.be/fines) te controleren of de identiteit van alle bestuurders van hun bedrijfsvoertuigen die verkeersovertredingen hebben begaan, correct is doorgegeven en, indien nodig, onmiddellijk ontbrekende identificaties aan het Parket door te geven:

- Log in als onderneming op [Justonweb.be/fines](https://justonweb.be/fines) met eID of itsme.
- Raadpleeg het overzicht van verkeersovertredingen van uw onderneming.
- Identificeer de bestuurders waar dat nog niet gebeurd was.

Verkoopstrategie

# 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 dank zij 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 paaen 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 tot 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 wilt 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, 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!

Zet alle kansen aan jouw kant...

# Dankzij SDZ ontdek en verkrijg je alle subsidies waar je recht op hebt!

Goed nieuws! Om bedrijven maximaal te helpen groeien, heeft SDZ zich verbonden met experts uit elke regio om u een volledige service aan te bieden die u helpt bij het financieren van uw groeiprojecten. Ze begeleiden u van A tot Z, beginnend bij de audit om de financiële steun te identificeren waar u recht op heeft, tot aan de uitbetaling van de premie, inclusief het samenstellen van het dossier.



Om competitief te blijven en je bedrijf te laten groeien, moet je investeren. Of het nu gaat om het verkennen of aanboren van nieuwe afzetmarkten, het aannemen van personeel of het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten: subsidies kunnen een belangrijk onderdeel zijn in je financieringsmix.

Maar weet jij voor welke subsidies je in aanmerking komt én kan je een goed dossier opbouwen zodat je subsidieaanvraag meer kans maakt aanvaard te worden.

Het is niet eenvoudig om je weg te vinden in het complexe subsidie-landschap en de verschillende voorwaarden. Door gebrek aan tijd, middelen en expertise laten ondernemers helaas heel wat kansen onbenut.

### No cure, no pay

Wil je innoveren, internationaliseren, digitaliseren, ontwikkelen of circulair ondernemen, maar heb je de tijd niet om je te verdiepen in de verschillende subsidiemogelijkheden en hun voorwaarden?

Dan hebben we goed nieuws! Om bedrijven zoveel mogelijk te ondersteunen, biedt SDZ samen met experts ter zake een extra dienstver-

lening aan om je te helpen bij de financiering van je groeiprojecten.

Subsiconseils, GS Subsidies, en A-Chief maken je wegwijs in het subsidie-landschap en ontzorgen je van a tot z in de administratie. En dit doen ze met een grondige subsidiescan en volledig volgens het 'no cure, no pay'-principe:

- zij detecteren alle subsidiemogelijkheden waarvoor je in aanmerking komt;
- zij bereiden je aanvraag voor, schrijven ijzersterke subsidie-dossiers en ontzorgen je in alle administratie;
- zij ondersteunen je bij eventuele vraag- en feedbackmomenten tot de subsidie toegekend is.

Bovendien kan je dankzij je lidmaatschap bij SDZ een gratis subsidie-scan laten uitvoeren door onze partners.

### Voor welke projecten?

De soorten projecten die in aanmerking komen voor financiële steun kunnen verschillen van regio tot regio. Maar dit zijn de belangrijkste subsidiesignalen:

- *innoveren*: Wil je nieuwe producten, diensten of technologieën ontwikkelen of bestaande producten en technologieën aanpassen via een innovatief verbetertraject? Dan zijn er heel



wat subsidies mogelijk rond onderzoek, ontwikkeling, haalbaarheid, ... en kan je subsidies aanvragen voor het aanwerven of inhuren van strategische profielen of experts, ...

- **internationaliseren:** wil je nieuwe afzetmarkten innemen om je marktaandeel te vergroten of verkennen welke internationale markten voor jouw bedrijf interessant kunnen zijn? Een exporttraject professioneel aanpakken, kost geld. Daarom zijn er heel wat subsidiemogelijkheden die ondernemers hierin ondersteunen zoals de kmo groeisubsidie, subsidie voor beurzen of niche-evenementen, prospectiereizen, Brexit-subsidies, starterspakket internationaliseren, oprichten van een prospectiekantoor, vertalen van digitale bedrijfscommunicatie zoals website, bedrijfsfilm of sociale mediacampagne, ...
- **investeren:** Ondernemingen die investeren in een innovatief en ecologisch verbetertraject komen in aanmerking voor strategische transformatiesteun, ecologiepremie+, strategische ecologiesteun, GREEN investeringssteun,... Ligt je bedrijf in een ontwrichte zone dan kan je ook korting krijgen bij investeringen die nieuwe tewerkstelling met zich meebrengen.
- **digitaliseren:** Wil je inzetten op digitalisering-op-maat voor je onderneming of je bedrijfsprocessen slimmer of efficiënter maken door gebruik van data, artificiële intelligentie (AI), algoritmes en slimme technologieën? Dan kan je in aanmerking komen voor de kmo-groeisubsidie, ontwikkelingsproject, O&O haalbaarheidsstudie (bij innovatieve projecten), ...

- **aanwerving van een werknemer:** bij innovatieve trajecten of bij investeringen kan je ook als ondernemer korting op tewerkstelling aanvragen zoals Belspo, kmo-groeisubsidie en ontwrichte zonesteun

- **consultancy:** wil je bedrijf internationaliseren, digitaliseren, innoveren of circulair en duurzaam ondernemen dan kan je via de kmo groeisubsidie externe expertise inhuren om je transformatie of groei te versterken.

Verder zijn er ook specifieke provinciale en regionale maatregelen in het kader van de energiecrisis, en talrijke oproepen tot het indienen van projecten rond circulair en duurzaam ondernemen.

### Wat zijn de voorwaarden?

Om je kansen op een positief antwoord zo groot mogelijk te maken, moet u een onderbouwd en gemotiveerd dossier opbouwen waaruit ambitie, valorisatie, transformatie, economische impact, ... duidelijk blijken.

Bovendien moet ook aan alle voorwaarden voldaan worden. Timing is cruciaal, je dossier moet ingediend worden nog vóór de start van het project of de investering.

Het subsidielandschap is ingewikkeld en de voorwaarden complex. Gelukkig kunnen onze partners je van a tot z helpen en bepalen welke subsidiekansen er zijn voor jouw bedrijf.



# Gebruik uw smartphone of tablet als betaalterminal.

Ben je op zoek naar een budget- en klantvriendelijke mobiele betaaloplossing? Dan is de **Worldline Tap on Mobile-app** misschien wel iets voor jou. Robbe Claes, sales advisor bij Worldline, vertelt voor welke handelaars Tap on Mobile een goede oplossing is.



## Klantvriendelijk en veilig

Met de Worldline Tap on Mobile-app maak je in een handomdraai van je Android-smartphone een betaalterminal. Op die manier kan je klant toch contactloos betalen met de kaart. Robbe Claes: "Dat is een groot voordeel bij een ouder publiek dat niet zo snel een betaalapp zal downloaden. Betalen met de kaart zijn ze gewoon, en zo goed als iedereen heeft vandaag een kaart. Zo verlies je dus geen klanten!"

## Om drukke periodes te overbruggen

Aangezien je verschillende smartphones aan een account kunt koppelen, levert dat nog een voordeel op, aldus Robbe. "Zo overbrug je drukke periodes zonder een maandelijks abonnement extra te hoeven betalen. Denk aan zomerbars op het strand of een ijsjeskraam: die werken maar een paar maanden per jaar. Ook ideaal tijdens een evenement of in de solden..."

## Betaal enkel voor wat je gebruikt

Handig als handelaar: er komen weinig kosten bij kijken. "De activatie van de app is gratis, je betaalt enkel 1,69 procent op het transactiebedrag. Dat wordt meteen verrekend als het geld op je rekening wordt gestort, dus geen facturen of aparte abonnementen meer." Nog geen Android-smartphone? Onlangs lanceerde Worldline een interessant pakket met een Samsung smartphone met geïnstalleerde Tap on Mobile-app.

## Als back-upsysteem

Ongeacht of je een klein café of een grote winkel hebt, Tap on Mobile is altijd interessant als back-upsysteem. "Onlangs heb ik zo een slager uit de nood geholpen die een probleem had met zijn terminal dat niet meteen kon worden opgelost. Dankzij Tap on Mobile konden klanten met de kaart blijven betalen."



Meer weten over onze Tap on Mobile-oplossing?

078 15 20 37  
[mijnbetaaloplossing.be/nl/smartphone](https://mijnbetaaloplossing.be/nl/smartphone)

Startende zelfstandigen

# 12.000 Vlamingen ontvangen mogelijk **jobbonusPLUS**

Vlaamse werknemers die minder dan 2.500 euro bruto per maand verdienen en beslissen om voltijds zelfstandige te worden, zullen binnenkort een jobbonusPLUS ontvangen. Dat is een premie van maximaal twee keer 600 euro. Zo wil de Vlaamse Regering ondernemerschap in Vlaanderen stimuleren.

De jobbonusPLUS is er voor werknemers in Vlaanderen die minder dan 2.500 euro bruto per maand verdienen (bij voltijds werk) en beslissen om voltijds ondernemer te worden. Zij ontvangen maximaal twee keer een bedrag van 600 euro:



wanneer ze de overstap naar het voltijds ondernemerschap zetten en wanneer ze een jaar na start nog steeds actief zijn als ondernemer in hoofdberoep.

Om in aanmerking te komen voor een jobbonusPLUS, moet de startende ondernemer eerst recht hebben gehad op een jobbonus voor werknemers en ambtenaren.

In tegenstelling tot de jobbonus voor werknemers en ambtenaren is de jobbonusPLUS niet fiscaal vrijgesteld.

Wie in aanmerking komt en de jobbonusPLUS niet wil ontvangen, kan de jobbonusPLUS weigeren door de stappen hieronder niet uit te voeren en het Departement Werk en Sociale Economie te contacteren via e-mail: [jobbonusplus.wse@vlaanderen.be](mailto:jobbonusplus.wse@vlaanderen.be).

## Aanvinken de-minimis en registratie rekeningnummer noodzakelijk

Het Departement Werk en Sociale Economie schat dat zo'n 12.000 Vlamingen mogelijk een jobbonusPLUS zullen ontvangen. Zij ontvangen de komende weken een brief (op papier of via eBox) met de nodige instructies:

1. Aanvinken van een verklaring op eer over de ontvangen de-minimissteun via Mijn Burgerprofiel
2. Registreren van een rekeningnummer via Mijn Burgerprofiel

Elke startende ondernemer moet op eer verklaren dat de onderneming de limiet voor de ontvangen de-minimissteun niet overschreden heeft.

Daarnaast moet de ondernemer een rekeningnummer registreren voor de jobbonusPLUS of aangeven dat het geregistreerde rekeningnummer voor de jobbonus voor werknemers en ambtenaren ook voor de jobbonusPLUS mag worden gebruikt.

Als de verklaring in orde is en er een rekeningnummer is geregistreerd, zal de startende ondernemer een jobbonusPLUS ontvangen. Het Departement Werk en Sociale Economie zal de ondernemer daarover inlichten per brief (op papier of via eBox). De uitbetaling gebeurt een maand na ontvangst van die bevestigingsbrief.

Is de ondernemer een jaar na start nog steeds actief als voltijds zelfstandige? Dan ontvangt hij een brief over de tweede schijf van de jobbonusPLUS.

## Vragen en of hulp nodig?

Surf op <https://www.vlaanderen.be/jobbonus/jobbonusplus-voor-zelfstandigen> of bel het gratis infonummer 0800-611 06 (elke werkdag tussen 9 en 19 uur).

*Automatische terugbetaling met eAttest of derdebetalersregeling...*

# Mutualia legt het u uit!

Neutrale Mutualiteit

Hoe verloopt de terugbetaling van uw geneeskundige zorg door uw ziekenfonds? Hoe werkt de automatische terugbetaling, het elektronisch attest (eAttest) of de derdebetalersregeling? ... Onze partner Mutualia legt het u duidelijk uit!

### Wat betekent elektronisch attesteren?

Na een raadpleging of een doktersbezoek kan uw huisarts, specialist, tandarts of kinesist het getuigschrift voor verstrekte hulp elektronisch, via zijn software, doorsturen naar uw ziekenfonds.

Als alles in orde is, zal het ziekenfonds het bedrag van de terugbetaling overschrijven op uw bankrekening. U moet uw getuigschrift dus niet langer zelf aan uw ziekenfonds bezorgen.

Er verandert niets aan de terugbetaling: u betaalt, zoals voorheen, de raadpleging of het bezoek aan de arts.

### En het papieren getuigschrift?

De huisarts is niet verplicht om een elektronisch attest te gebruiken: u kunt dus nog steeds een papieren getuigschrift ontvangen.

Om u snel te kunnen terugbetalen is het belangrijk dat het ziekenfonds beschikt over uw bankrekeningnummer.

### Hoe verloopt het elektronisch attesteren?

U betaalt uw arts aan het einde van de raadpleging of het huisbezoek. Uw arts stuurt het elektronisch getuigschrift naar uw ziekenfonds en overhandigt u een ontvangstbewijs als bewijsstuk. Uw ziekenfonds schrijft het bedrag van de terugbetaling automatisch over op uw bankrekening.

### Wat krijgt u aan het einde van de raadpleging?

Aan het einde van de raadpleging krijgt u geen papieren getuigschrift meer om aan uw ziekenfonds te bezorgen. In plaats daarvan overhandigt uw arts u een ontvangstbewijs waarop onder meer het aangekende bedrag, het bedrag van het honorarium en ook een nummer van het ontvangstbewijs vermeld staan.

Met dat unieke nummer zult u de verwerking van uw elektronisch getuigschrift kunnen volgen via de verschillende instrumenten die het ziekenfonds ter beschikking stelt. Bewaar het bewijsstuk dus goed! Het is voor u bestemd en hoeft dus niet aan het ziekenfonds te worden bezorgd.



### Is elektronisch attesteren mogelijk tijdens een huisbezoek?

Elektronisch attesteren thuis is mogelijk op voorwaarde dat uw arts over het geschikte materiaal beschikt, namelijk een internetverbinding en een printer voor het ontvangstbewijs.

### Wat zijn de voordelen van elektronisch attesteren?

- U hoeft zelf geen stappen meer te zetten om terugbetaald te worden; u hoeft geen kleefbriefje meer te plakken en geen papieren getuigschrift meer aan uw ziekenfonds te bezorgen.
- U krijgt sneller uw terugbetaling.
- Er is minder risico op verlies van uw getuigschriften of overschrijving van de termijn van 2 jaar waarbinnen een terugbetaling mogelijk is.
- De elektronische uitwisseling van gegevens tussen uw arts en uw ziekenfonds is beveiligd.
- Alles verloopt volledig automatisch.

### Wat is de derdebetalersregeling?

Dankzij de derdebetalersregeling betaalt u alleen uw deel van de kosten aan de zorgverlener (arts, tandarts, kinesitherapeut, apotheker, enz.).

Sinds 1 januari 2022 kunnen alle zorgverleners de derdebetalersregeling toepassen voor elke patiënt en voor elke geneeskundige verstrekking.

Uw zorgverlener is niet verplicht om deze regeling toe te passen, behalve in een aantal specifieke gevallen.

### De derdebetalersregeling is verplicht:

- voor uw huisarts wanneer u geniet van een verhoogde tegemoetkoming (RVT) van de ziekteverzekering. Bij een huisbezoek is dit evenwel niet verplicht.
- vanaf 1 januari 2022 voor raadplegingen op afstand, namelijk videoraadplegingen en telefonische raadplegingen.
- Voor bepaalde verstrekkingen van de tandarts, en voor stomamateriaal bij de bandagist.

### Wat moet u doen als uw zorgverlener de derdebetalersregeling toepast?

Als uw zorgverlener de derdebetalersregeling toepast, dan betaalt u hem of haar alleen het bedrag dat voor uw rekening is (het remgeld dus) en eventueel een supplement als uw arts niet geconventioneerd is.

U hoeft de tegemoetkoming van de ziekteverzekering dus niet voor te schieten. Uw ziekenfonds zal die tegemoetkoming rechtstreeks aan de zorgverlener betalen.

In dat geval moet u dus geen getuigschrift voor verstrekte hulp aan uw ziekenfonds bezorgen.

Zoals u merkt, verloopt de terugbetaling van verstrekte zorg geleidelijk aan automatisch.

Of het nu verloopt via het elektronische getuigschrift of via de derdebetalersregeling, u hoeft zelf geen stappen meer te zetten om de terugbetaling te verkrijgen van de prestaties van uw arts.



## Mutualia tot uw dienst

Mutualia staat steeds aan uw zijde om u goed in te lichten, te adviseren en te ondersteunen. Onze partner blijft diensten van nabijheid bieden, in elke fase van uw leven.

U blijft daarom welkom in de agentschappen, zonder afspraak in de voormiddag, en na afspraak in de namiddag.

Dankzij de online reserveringstool hoeft u geen wachtrijen meer te trotseren en kunt u terecht op afspraak. Kies gewoon het agentschap en het tijdsslot uit dat u het best past, en de Mutualia adviseurs onthalen u in alle vertrouwelijkheid voor een persoonlijke omkadering bij uw dossier!

Neem contact op met Mutualia voor meer informatie, of als u vragen heeft omtrent gezondheidzorg of de geboden voordelen. Mutualia helpt u graag verder, telefonisch op 087/31.34.45, of via een e-mail aan [info@mutualia.be](mailto:info@mutualia.be). U kunt alvast rekenen op de deskundigheid en vakkundigheid van onze partner!

# Wij gaan resoluut voor een succesvolle opstart van uw bedrijf



De Belgische economie groeit en innoveert dankzij de energie en ambitie van de mensen die zich in het ondernemersavontuur storten. Voor ondersteuning en begeleiding tijdens hun opstartfase kunnen ze alvast rekenen op BNP Paribas Fortis en het Easy Starters Team.

Bent u van plan om uw eigen bedrijf op te starten of hebt u dat net gedaan? Proficiat! Een businessplan, de oprichting van uw onderneming, de keuze van ondernemingsvorm, financiering, mobiliteit, digitalisering ... Er komt heel wat kijken bij het concreet vormgeven en uitbouwen van uw eigen zaak. Bovendien moet u op zoek naar het antwoord op heel wat vragen om zo de juiste keuzes te maken.

## Wij begeleiden u bij elke stap

Om de juiste koers uit te zetten zonder de focus op uw kernactiviteit te verliezen, moet u kunnen rekenen op een goede en multidisciplinaire begeleiding. En die krijgt u van BNP Paribas Fortis, de vertrouwenspartner voor uw ondernemersprojecten.

Wat wij mensen met plannen of starters die willen groeien te bieden hebben? Een concrete knowhow over de bedrijfswereld en een gespecialiseerde expertise in alles wat daarbij komt kijken, relevant advies in elke fase van uw traject, performante oplossingen om uw onderneming te starten, te beschermen en te ontwikkelen, en last but not least, een netwerk van betrouwbare partners om u nog beter te ondersteunen.

## Veel meer dan alleen financiële steun

Uw ondernemersidee concreet uitwerken, kiezen tussen een zelfstandig statuut in bijberoep of hoofdberoep, een professionele bankrekening openen\*, financieringsoplossingen vinden die aan uw specifieke behoeften zijn aangepast, uw digitalisering onder de knie krijgen, kiezen voor een duurzame mobiliteit of profiteren van de troeven van de circulaire economie ... Bij BNP Paribas Fortis vindt u een antwoord op al uw vragen en de nodige financiële oplossingen. Zo worden we de vertrouwenspartner van uw projecten en staan we aan uw zijde om alle aspecten van uw ondernemersplannen aan te pakken!

## Het Easy Starters Team: expertise en advies in één telefoontje!

En op het terrein? De concrete begeleiding krijgt u van het Easy Starters Team. Deze ondernemersexperts hebben allemaal een ruime ervaring in de begeleiding van zelfstandigen, wat hun specifieke kenmerken en behoeften ook zijn.

U kunt op hen rekenen voor advies en aangepaste financiële oplossingen, bijvoorbeeld voor uw professionele bankrekening of voor de financiering van uw onderneming. Maar ze staan ook klaar om op heel wat andere vragen te antwoorden: welke professionele verzekeringen hebt u nodig om uw activiteit, uw gezin en uzelf te beschermen? Welke duurzame mobiliteitsoplossing kiest u en wat is de impact of het fiscale voordeel? Hoe pakt u de broodnodige digitalisering van uw onderneming aan? Moet u al aan uw pensioen denken? En zoja, kan dat op een manier waarop u daar vandaag al iets aan hebt? Het Easy Starters Team is er om u te helpen uw plannen te concretiseren en te laten groeien, op elk moment dat telt.

## Een netwerk en de voordelen ervan tot uw beschikking

Financieel plan, boekhouding, digitalisering, elektronische betalingen, advies, rechtsbijstand, klantenbinding, mobiliteit ... Naast de expertise van het Easy Starters Team kunt u ook rekenen op de begeleiding van onze partners bij de lancering en ontwikkeling van uw project, met daarbovenop exclusieve aanbiedingen:

**Neem contact op met het Easy Starters Team op het nummer 02 433 42 86**  
van maandag tot vrijdag van 8.30 tot 20 uur, en ontdek hoe zij u kunnen helpen



- HannaGo, een gebruiksvriendelijke en intuïtieve tool om uw financieel plan overtuigend en duidelijk voor te stellen in grafieken en cijfers.
- Partena Professional en zijn Dream Lab, een begeleidings- en coachingprogramma om een professioneel project op te starten, te ontwikkelen of te hervatten.
- Securex, uw expert voor alle administratieve formaliteiten: ondernemingsnummer, btw-inschrijving, sociaal secretariaat enz.
- De persoonlijke begeleiding van Acerta om alle facetten van uw business te overlopen, één jaar gratis voor onze starters.
- Accountable en zijn online oplossingen voor een eenvoudig beheer van uw boekhouding. Gedaan met omslachtig papierwerk.
- Central App, de perfecte partner voor een goede website en online zichtbaarheid.
- Het volledige gamma digitale betaaloplossingen van Axepta BNP Paribas: betaalterminals voor kredietkaarten, debetkaarten of smartwatch, betaaloplossingen voor uw e-commerce enz.
- Joyn, het online platform voor klantenbinding en marketing.
- TotalEnergies en zijn multi-energiekaart, voor een eenvoudigere en voordeligere mobiliteit.

## Marktonderzoek en businessplan, de fundamente van uw project

Marktanalyse en businessplan: het Easy Starters Team helpt u bij deze twee onmisbare stappen.

### Marktonderzoek, uw eerste fundament ...

Om uw goed ondernemersidee om te zetten in een professionele activiteit, is het belangrijk om na te gaan of het commercieel haalbaar is. En dat doet u met een marktonderzoek, de beste manier om uw kansen op succes te verhogen. Neem eerst en vooral een kijkje op de website van Statbel ([statbel.fgov.be](http://statbel.fgov.be)). Daar vindt u heel wat interessante cijfers over uw sector. Aarzel ook niet om uw project te bespreken met mogelijke partners of klanten.

Volg deze vijf stappen om een vragenlijst op te stellen waarmee u de juiste informatie verzamelt:

1. Start met u af te vragen wat u echt wilt weten.
2. Stel op basis daarvan een vragenlijst op.
3. Stel de vragen eerst aan een kleine testgroep. Pas ze indien nodig aan.
4. Nadat u uw vragenlijst hebt afgerond, kunt u ze naar iedereen sturen die u wilt aanspreken.
5. Verzamel de antwoorden en ga aan de slag.

### ... om een sterk en overtuigend businessplan op te stellen!

Zodra de resultaten van uw marktonderzoek verzameld en geanalyseerd zijn, voert u in alle objectiviteit een SWOT-analyse van uw project uit, met een lijst van de sterke en zwakke punten, opportuniteiten en bedreigingen ervan. Daarna is het tijd voor de volgende fase: het businessplan. Dit plan vormt de leidraad om uw project duidelijk uit te leggen en voor te stellen, om te starten met kennis van zaken en mogelijke investeerders te overtuigen.

Tips nodig om uw businessplan kracht bij te zetten? Dit zijn alvast vijf gouden regels:

1. Wees objectief en zorg voor betrouwbare en realistische elementen die uw nauwkeurigheid en eerlijkheid aantonen.
2. Schat uw startkapitaal correct in. Een goed doordacht financieel luik is een kwaliteitsgarantie voor uw businessplan en uw project.
3. Zorg ervoor dat u uw toekomstige omzet goed inschat voor meer geloofwaardigheid.
4. Ga pas aan de slag wanneer u echt klaar bent: uw producten en diensten zijn beschikbaar, de administratieve verplichtingen zijn rond enz.
5. Werk uw businessplan regelmatig bij op basis van hoe uw onderneming evolueert.

### Nood aan advies?

Ontdek het in enkele muisklikken op [www.bnpparibasfortis.be/goedidee](http://www.bnpparibasfortis.be/goedidee) of scan de QR Code

\*onder voorbehoud van aanvaarding van uw aanvraag





## De “Battle of the forms” beslecht in het nieuw verbintenissenrecht

**Mr Jasper De fauw**

Advocaat - deprevernet

[jasper.defauw@deprevernet.be](mailto:jasper.defauw@deprevernet.be)

Het Belgisch Burgerlijk Wetboek wordt momenteel stapsgewijs hervormd. Op het einde van deze ‘hervormingsrit’ zal het nieuwe Burgerlijk Wetboek bestaan uit tien nieuwe afdelingen (“boeken”). Op 1 januari 2023 was het de beurt aan het Boek 5, “Verbintenissen”. Het nieuwe verbintenissenrecht geeft een duidelijk antwoord op het vraagstuk van de zogenaamde ‘Battle of Forms’, een kwestie die speelt in geval van conflicterende algemene voorwaarden.

### “Battle of the forms”?

Stel dat u als zelfstandige een contract sluit met een klant voor het leveren van bepaalde goederen of diensten. U wenst uiteraard dat uw eigen algemene voorwaarden van toepassing zijn. Echter, uw klant heeft ook eigen algemene (aankoop)voorwaarden. Uw voorwaarden voorzien in een betalingstermijn van 14 dagen na ontvangst van de goederen, maar de algemene aankoopvoorwaarden van uw klant bepalen dat zij over 30 dagen na ontvangst van de goederen beschikt om te betalen.

Hoe lost u dit op?

**Voorafgaand: zijn mijn algemene voorwaarden wel tegenstelbaar?**

### Aanvaarding en kennisname

Het nieuwe verbintenissenrecht bepaalt – conform eerdere rechtspraak – dat u zich slechts op uw algemene voorwaarden kunt beroepen, indien de wederpartij (i) hiervan effectief kennis heeft kunnen nemen voorafgaand aan de contractsluiting én (ii) deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk of stilzwijgend werden aanvaard. Slechts als aan deze twee voorwaarden voldaan is, maken de algemene voorwaarden deel uit van het contract en kunt u zich er ook op beroepen (art. 5.23 nieuw BW). De bewijslast ligt bij diegene die de algemene voorwaarden inroept.

De redenering achter de eerste voorwaarde is eenvoudig: een contractspartij kan niet aanvaarden wat zij niet kent. Voor de tweede voorwaarde is een uitdrukkelijke aanvaarding natuurlijk gemakkelijker te bewijzen dan een stilzwijgende aanvaarding. Het is daarom dat bijvoorbeeld bij het downloaden van een applicatie op uw telefoon, u eerst de algemene voorwaarden moet lezen én daarna ook moet aanvaarden (door dit bijvoorbeeld aan

te vinken) voor deze applicatie op uw telefoon effectief geïnstalleerd wordt.

### Wat met algemene voorwaarden op een factuur?

Algemene voorwaarden kunnen ook voorkomen op een factuur (meestal op de achterzijde). Ten aanzien van ondernemingen voorziet het Burgerlijk Wetboek dat een niet binnen redelijke termijn betwiste factuur geacht wordt aanvaard te zijn (art. 8.11, §4 nieuw BW).

Ten aanzien van ondernemingen wordt dus uit het gebrek aan protest tegen de factuur (met de algemene voorwaarden) afgeleid dat de onderneming het eens is met de bepalingen van toepassing op hun contractuele verhouding bij de contractsluiting.

### Wat in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden?

Indien aan alle voorwaarden is voldaan en dus in principe beide algemene voorwaarden geldig zijn, kan zich het probleem van de “battle of the forms” stellen. Welke algemene voorwaarden zijn van toepassing? Uw eigen algemene voorwaarden, de algemene voorwaarden van de wederpartij of geen van beiden?





**Mr Jan van Riet**

Advocaat - deprevernet  
jan.vanriet@deprevernet.be



### **Drie theorieën, maar welke is van toepassing?**

Voorheen waren er drie theorieën om de “battle of forms” op te lossen:

1. De “first shot” theorie waarbij de set van algemene voorwaarden die het eerst zijn uitgewisseld tussen partijen gelden of;
2. De “last shot” theorie waarbij de set van algemene voorwaarden die het laatst zijn uitgewisseld tussen partijen gelden of;
3. De “knock-out” theorie waarbij beide sets van algemene voorwaarden gelden (dus van beide contractspartijen) met uitzondering van de onverenigbare bedingen. Indien het gaat om zulke onverenigbare bedingen, zal het gemeen recht (dus de algemene wettelijke regels) van toepassing zijn.

Tot voor het nieuwe verbintenissenrecht was de rechtspraak verdeeld, wat de rechtzekerheid niet ten goede kwam.

### **And the winner is... de knock-out theorie als algemene regel**

Het nieuwe verbintenissenrecht huldigt de knock-out theorie (art. 5.23, derde lid nieuw BW), wat voorheen ook de meerderheidsopvatting was. Deze basisregel is van toepassing op alle nieuwe contracten die werden afgesloten vanaf 1 januari 2023.

Om terug te komen op ons eerder voorbeeld waar een betalingstermijn van 14 dan wel 30 dagen speelt, is het dus duidelijk dat beide betalingstermijnen niet samen kunnen worden toegepast. Op basis van de knock-out theorie zijn beide bepalingen uit de algemene voorwaarden niet van toepassing (zij schakelen elkaar uit). Er zal dus moeten teruggegrepen worden naar het gemeen recht. In het kader van een transactie tussen ondernemingen (B2B) zal doorgaans moeten teruggegrepen worden naar de wet van 2 augustus 2002 ter bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Artikel 4 van die wet voorziet in een standaard termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, dan wel de ontvangst van goederen of diensten (indien de datum van ontvangst van factuur niet vaststaat, of indien de schuldenaar de factuur eerder ontvangt dan de goederen of diensten)



### **Conclusie**

Het nieuwe verbintenissenrecht bevestigt het belang van het bewijs van kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden door uw wederpartij. In geval van conflicterende voorwaarden dient in principe de knock-out regel gehanteerd te worden, wat in bepaalde gevallen ongetwijfeld ruimte zal geven voor verschillende interpretaties en puzzelwerk met algemene voorwaarden.



Emilie Nicosia



Ode Rooman



Pierre Boland



Pierre van Schendel



Benoit Rousseau

Juridische adviseurs van SDZ - info@sdz.be

## « Hoe kan ik mijn uitvinding octrooieren? »

**Mr A.P. van Kortrijk vraagt ons:** « Ik heb een proces uitgevonden dat belangrijke commerciële gevolgen kan hebben. Kunt u me uitleggen hoe ik het kan laten octrooieren, zodat niemand het kan gebruiken of kopiëren? »

# Vraag - Antwoord

### ANTWOORD

Een octrooi is een tijdelijk exclusief verbodsrecht op een uitvinding, dat door de overheid wordt verleend in ruil voor het bekendmaken van die uitvinding. Een octrooi kan zowel slaan op een product als op een resultaat of een werkwijze. Dat betekent dat zowel een nieuw product, materiaal of werktuig als een methode voor het produceren hiervan of voor het bereiken van een bepaald resultaat het voorwerp van een octrooi kunnen zijn.

De houder van een octrooirecht heeft gedurende een bepaalde termijn het recht om derden te verbieden de uitvinding te gebruiken of na te maken, tenzij het gebruik of de namaak valt onder één van de uitzonderingen op het octrooirecht. De octrooihouder kan ook gebruikslicenties toekennen die extra inkomsten kunnen genereren.

Bijna alle hedendaagse hoogtechnologische producten zoals smartphones, flatscreens en robots bevatten enkele duizenden geoctrooide uitvindingen.

Een van de doelstellingen van het octrooirecht is innovatie stimuleren en kennis verspreiden. Uitvinderswerkzaamheid wordt immers beloond met tijdelijke monopolierechten. Bovendien wordt het octrooi openbaar gemaakt en moet de uitvinding duidelijk omschreven worden in de octrooiaanvraag om voor bescherming in aanmerking te komen. Zo hoopt men dat uitvinders minder geneigd zijn om hun baanbrekende uitvindingen geheim te houden.

Octrooien zijn op die manier dan ook een onschatbare bron van technische informatie. Door octrooi-informatie te raadplegen, kunnen ondernemingen weten welke onderzoeksactiviteiten hun concurrenten stellen en dus vermijden om onderzoek te doen dat al is uitgevoerd.

### Vóór u een octrooiaanvraag indient

Het is van groot belang om een uitvinding niet openbaar te maken zolang de octrooiaanvraag niet is ingediend! Om door een octrooi beschermd te kunnen worden, moet een uitvinding immers nieuw zijn. Een uitvinder die zijn uitvinding te vroeg onder de aandacht van het publiek brengt, kan daardoor de mogelijkheid verliezen om er een octrooi op te verkrijgen. Daarom is het belangrijk om potentiële wetenschappelijke of commerciële partners vertrouwelijkheidsclausules op te leggen en binnen uw bedrijf of onderzoekslaboratorium een intern beleid te ontwikkelen voor de controle op de toegang tot de bedrijfssite en op de gedragscodes voor werknemers.

Gedurende de periode waarin u uw uitvinding geheim wil houden, kunt u de uitvinding registreren door de i-DEPOT-enveloppe, om later betwistingen over de uitvinding of over de datum ervan te vermijden.

### Voldoet mijn uitvinding aan de octrooierbaarheidsvoorwaarden?

Uiteraard moet u in de eerste plaats nagaan of uw uitvinding wel aan de wettelijke octrooierbaarheidsvoorwaarden voldoet en of uw uitvinding dus nieuw is, inventief is, industrieel toepasbaar is en geoorloofd is. Die vereisten moeten cumulatief vervuld zijn.

U moet vooral nagaan of uw uitvinding nieuw is. Dat wil zeggen dat u moet nagaan of iemand anders vóór u niet al dezelfde uitvinding heeft ontwikkeld en openbaar gemaakt, of zelfs geoctrooieerd heeft. Controleer welke octrooien reeds zijn afgeleverd of aangevraagd op uw wetenschappelijk of technologisch gebied, via gespecialiseerde databanken. U kunt dat onderzoek zelf doen, maar vaak is het aangewezen om dat over te laten aan een deskundige.

## Octrooieren of niet?

De volgende stap is bepalen of een octrooi indienen voor uw situatie de beste optie is.

### De voordelen van octrooieren:

- een octrooi verleent de houder ervan een exclusief verbodsrecht. Dat houdt in dat de houder het recht heeft om derden te verbieden de uitvinding te gebruiken zonder voorafgaande toestemming. Indien de octrooihouder de uitvinding niet zelf wenst te exploiteren, dan kan hij zijn rechten steeds in licentie geven;
- een octrooi kan de onderhandelingspositie van de houder ervan versterken wanneer een samenwerking met andere bedrijven wordt overwogen. Zo vergroot het octrooieren van een verbetering op een bestaande uitvinding bijvoorbeeld de kans om een licentie te bekommen op die eerdere uitvinding. Vaak zullen de eigenaar van het octrooi op de eerdere uitvinding en de eigenaar van het octrooi op de verbetering ervan elkaar de toestemming geven om hun uitvindingen te exploiteren, wat een kruislicentie wordt genoemd;
- wanneer men op een bepaald gebied actief wil zijn, kan het bezit van octrooien door derden een belemmering vormen, aangezien hun toestemming vereist is om hun uitvinding te mogen gebruiken. Door zelf als eerste een octrooiaanvraag in te dienen, zorgt u ervoor dat niemand anders u op basis van zijn octrooi kan beletten om die specifieke uitvinding toe te passen. Uw uitvinding octrooieren garandeert u dus een zekere "vrijheid van handelen";
- ten slotte is een octrooi zeer goede reclame. Derden weten daardoor dat u actief bent in een specifiek vakgebied en dat u technologisch sterk staat in die sector.

### De nadelen van octrooieren:

- een octrooi nemen op een uitvinding is vrij duur, terwijl het commerciële succes van een uitvinding niet gegarandeerd is;
- bij het indienen van een octrooiaanvraag moet u de uitvinding duidelijk en volledig beschrijven. Die beschrijving kan daarna door derden geraadpleegd worden.
- De openbaarmaking van de uitvinding kan derden strategische informatie bezorgen over uw bedrijf, of hen in staat stellen om de door u uitgevonden technologieën proberen te verbeteren. Een octrooi nemen op een uitvinding staat bijgevolg de geheimhouding in de weg;
- een octrooi is in de tijd beperkt, wat niet het geval is voor geheimhouding. In sommige gevallen kan geheimhouding u gedurende een langere periode een concurrentievoordeel opleveren dan een octrooi;
- om u een zekere vrijheid van handelen te garanderen, kunt u eveneens uw uitvinding openbaar maken. Niemand anders kan dan nog een octrooi aanvragen op die uitvinding, omdat niet langer voldaan is aan de voorwaarde dat ze nieuw moet zijn.



Een grondig onderzoek van de voor- en nadelen is daarom noodzakelijk voor elke specifieke situatie.

Zodra u besloten hebt om een octrooi aan te vragen, is het van belang dat u dat snel doet. De datum van de octrooiaanvraag bepaalt immers of u als eerste een octrooi op deze uitvinding hebt aangevraagd. Ook of uw uitvinding nieuw is, wordt beoordeeld op basis van de datum waarop de octrooiaanvraag werd ingediend.

## Een Belgisch of een Europees octrooi?

Als u uiteindelijk besluit om voor een octrooi te kiezen, moet u nog beslissen via welke procedure u het wil verkrijgen.

- Als u alleen aan een exploitatie in België denkt, dan volstaat het om een Belgisch octrooi aan te vragen bij de Dienst voor de Intellectuele Eigendom (DIE). Dat is een vrij eenvoudige procedure, die geen onderzoek vergt naar de voorwaarden voor de geldigheid van het octrooi, maar waarvoor alleen moet worden nagegaan of aan de formele voorwaarden voldaan is. Het Europees Octrooibureau onderzoekt of het om een nieuw octrooi gaat. De resultaten van dat onderzoek zijn echter louter informatief voor de aanvrager en bepalen niet of het Belgisch octrooi al dan niet wordt afgeleverd.
- Als u daarentegen in meerdere Europese landen bescherming wil verkrijgen, kan het voordeliger zijn om een Europees octrooi aan te vragen. De procedure voor het verwerven daarvan is complexer en vraagt meer tijd, omdat de voorwaarden voor octrooieerbaarheid noodzakelijkerwijs onderzocht moeten worden, maar dit onderzoek maakt het octrooi tegelijk sterker.
- Als u uw uitvinding ook buiten Europa wil beschermen, dan kunt u octrooien verkrijgen in verschillende landen door een internationale octrooiaanvraag.

# Edenred en SDZ bundelen hun krachten om u nog meer voordelen aan te bieden!

Edenred, marktleider in extralegale voordelen in België, biedt **eenvoudig te activeren oplossingen** waarmee KMO's, ondernemers en zelfstandige bedrijfsleiders **aantrekkelijke en creatieve loonpakketten** kunnen samenstellen en tegelijkertijd hun **fiscale lasten kunnen verlagen**. **Dankzij de nieuwe samenwerking met SDZ kunt u profiteren van exclusieve promoties en voorkeurstarieven!**

## Uw voordelen bij Edenred als lid van SDZ

 **Ticket Restaurant**  
35% korting\*  
met de promocode  
**TR0123SDI19**

 **Ticket EcoCheque**  
35% korting\*  
met de promocode  
**EC2303SDI35**

 **Ticket Compliments**  
35% korting\*  
met de promocode  
**TC2303SDI67**

## Edenred, de beste kaart



### HANDIG

Aanvaard in het hele Mastercard-netwerk



### DIGITAAL

Exclusief op Apple Pay en Google Pay



### MILIEUVRIENDELIJK

De eerste kaart in België van gerecycleerd pvc!

Als SDZ-lid ontvangt u **50% korting op alle nieuwe bestellingen van Edenred-kaarten!**\*\*

## Een kwaliteitsteam tot uw dienst

- 📍 **Persoonlijke begeleiding** in vier talen 
- 📍 Persoonlijk en geëngageerd **commercieel advies**
- 📍 Tevredenheidsscore van **4.2/5** op Google 

### Een vraag?

Antoine Schaetsaert | antoine.schaetsaert@edenred.com | +32 499 79 06 15  
Cindy Voisin | cindy.voisin@edenred.com | 02 679 55 59

\* Voor Ticket Restaurant geeft u de promotiecode door aan uw dossierbeheerder om van het exclusieve tarief te genieten. Voor Ticket EcoCheque en Ticket Compliment, kunt u uw promotiecode invoeren in uw MyEdenred-account of vermeldt deze aan uw Edenred dossierbeheerder om te profiteren van de exclusieve tarieven. Korting van toepassing op de basisprestatievergoeding.

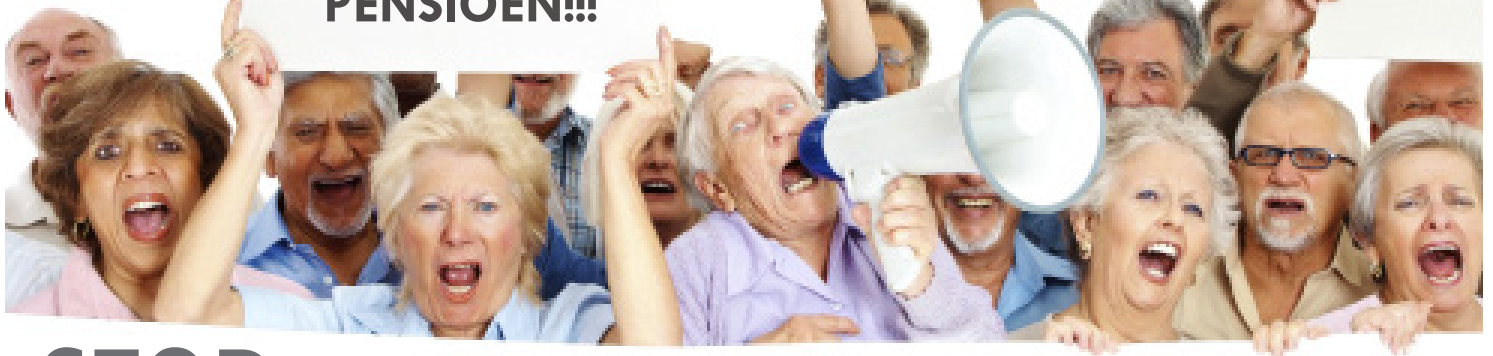
\*\* Vervolgens is elke vervangende kaart aan de gebruikelijke prijs van € 8



**EEN HELE LOOPBAAN  
VOOR PEANUTS!**

**STOP MET DE  
ONRECHTVAARDIG-  
HEID!**

**WIJ WILLEN  
EEN REDELIJK  
PENSIOEN!!!**



# **STOP** MET DISCRIMINATIE VAN DE GEPENSIONEERDEN

Na hun loopbaan, hebben zelfstandigen recht op een fatsoenlijk leven!

[www.sdz.be](http://www.sdz.be) - 02 652 26 92 - [info@sdz.be](mailto:info@sdz.be)



**VOOR EEN CORRECTE VERGOEDING**



# Nieuw als ondernemer?

## Op BNP Paribas Fortis kan je rekenen!

Scan de QR-code en ontdek ons aanbod voor Starters of ga naar [www.bnpparibasfortis.be/starters](http://www.bnpparibasfortis.be/starters)



Een goed idee vraagt om goed advies  
Bel het Easy Starters Team op 02 433 42 86



**BNP PARIBAS**  
**FORTIS**

De bank  
voor een wereld  
in verandering