

Employee benefits

Riskeer het verlies
van werknemers niet

Expertpanel

Credit management
onder de loop

Zakenreizen

Bescherm werknemers
in het buitenland

**MEDIA
PLANET**

RISK MANAGEMENT

VOORKOM PROBLEMEN

Van **KMO** tot **wereldconcern**:
iedereen wordt aan een hoop risico's blootgesteld



**U KAN ÉÉN EN ANDER
BEKIJKEN OP :
WWW.BELRIM.COM**

“Mede door de economische en financiële crisis krijgt Risk Management overal meer en meer aandacht. Toch is het vooral voor vele KMO's nog niet altijd duidelijk waar Risk Management precies voor staat en hoe ze dit in hun algemeen beheer kunnen inpassen”

UITDAGING

“Niemand zal ontkennen dat we op dit ogenblik boeiende tijden doormaken. In de taal van Shakespeare spreekt men momenteel over ‘VUCA times’: **Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous**”, zeggen Carl Leeman en Gaetan Lefevre van BELRIM, de Belgian Risk Management Association.

“We moeten vooral leren omgaan met risico's”

Risicobeheer staat meer dan ooit centraal, zowel in het bedrijfsleven als daarbuiten. Tot enkele jaren terug dachten velen dat risicobeheer een complexe materie was, enkel weggelegd voor grote bedrijven. Intussen is die stelling al lang ontkracht. Van een private persoon over een KMO tot een wereldconcern: iedereen wordt aan een hoop risico's blootgesteld. Iedereen wil zich dan ook zo goed mogelijk indekken tegen eender welk risico, maar daar zit nu ook juist het probleem: onze westerse maatschappij is voornamelijk risico-avers geworden.

Zoektocht naar zekerheid

1 Mensen willen helemaal geen risico's meer, enkel zekerheden zijn nog van tel. Een gewaarborgd rendement, een risicoloze investering, een levenslange job, een geweldloze maatschappij, een gewaarborgde en liefst snelle genezing bij ziekte,... Je kan dit gedrag vergelijken met wat we terugvinden op Facebook: een soort van ideale wereld met de ideale foto's die iedereen van zichzelf aan de omgeving kenbaar maakt. Alleen moeten we beseffen dat dit een virtuele wereld is en de realiteit duidelijk volledig anders blijkt, of we dat nu leuk vinden of niet.

Sneller en sneller

2 Alles gaat sneller en zal in de toekomst nog sneller gaan. Een voorbeeld: er worden vandaag in 24 uur gemiddeld evenveel e-mails verzonden als in 1994 op een heel jaar... En het tempo blijft nog altijd stijgen. Alle materie wordt complex en ingewikkeld en ook deze trend zal zich verderzetten. We kunnen dus maar best zorgen dat onze kinderen de best mogelijke

“We moeten als maatschappij opnieuw leren omgaan met risico's, want een risicoloze maatschappij is een dode maatschappij”



Gaetan Lefevre
Risk Manager CMI
President Belrim

“Het is de kunst om belangrijke beslissingen doordacht te nemen na een grondige risico-evaluatie, ook al is daar meer tijd voor nodig”



Carl Leeman
Chief Risk Officer Katoen Natie
Vice president Belrim

ke opleiding krijgen, in zowel wetenschappelijke als technische vakken, en dat we ze een brede kijk op de wereld meegeven. Ook dat is risicobeheer.

Onderdeel van bedrijfscultuur

3 We moeten als maatschappij opnieuw leren omgaan met risico's, want een risicoloze maatschappij is een dode maatschappij. In een wereld waarin het geld niet voor het rapen ligt, moeten ondernemingen extra alert zijn voor risico's. Risico's nemen maakt deel uit van het bedrijfsleven, deze beheersen vormt dan ook een essentiële factor voor de rendabiliteit van de onderneming. In de bedrijfsweld moet risicobeheer vooral in de cultuur van het bedrijf ingebakken zitten. Het moet een onderdeel zijn van de individuele ingesteldheid van elke werknemer in plaats van opgedrongen te worden door het management.

Tot slot moeten we blijven vechten tegen de tsunami aan regeltjes en wetten die we ons in het Westen elke dag opnieuw zelf opleggen. In onze strijd met de 'emerging countries' blijven we onze eigen rugzak steeds maar vullen met zware stenen. Dat we de wedstrijd dan uiteindelijk zullen verliezen, is een logisch gevolg.

Risico-evaluatie

4 Er is dus werk aan de winkel. Geen enkele generatie heeft onder een grotere druk gestaan dan de huidige. Het bedrijfsleven staat nooit meer stil: alle activiteit gaat 7 dagen per week en 24 uur per dag verder. Telefoons en mails blijven binnenstromen. Het is dan de kunst om belangrijke beslissingen doordacht te nemen na een grondige risico-evaluatie, ook al is daar meer tijd voor nodig. In deze bijlage vindt u een aantal tips om u hierbij bij te staan.



IN DE KIJKER



Ludo Theunissen
Voorzitter van het Instituut voor Kredietmanagement en gastprofessor aan de Universiteit van Gent

PAGINA 6

“Kredietmanagement start met een grondige evaluatie van de kredietwaardigheid van een potentiële klant”

MEDIA PLANET

We make our readers succeed!

RISK MANAGEMENT,
VIJFDE EDITIE, JUNI 2013

Managing Director:
Christelle Röckert
Head of Editorial & Production:
Evi Vanparrys
Editorial & Production Manager:
Daan De Becker

Project Manager: Kristien Denteneer
Tel: +32 2 421 18 25
E-mail:
kristien.denteneer@mediaplanet.com

Business Developer:
Leoni Smedts

Redactie: Daan De Becker, Karel Ronse

Lay-out: I Graphic
E-mail: reclamebureau@i-graphic.be

Print: Roularta
Distributie: Trends

Mediaplanet informatie:
Tel: +32 2 421 18 20
Fax: +32 2 421 18 31
E-mail: info.be@mediaplanet.com

D/2013/12.996/20

@MediaplanetBE
/MediaplanetBelgium

Mediaplanet ontwikkelt hoogwaardige bijlagen die zich richten op een specifiek thema en de daarbij behorende doelgroep. Zo brengen wij lezer en adverteerder dicht bij elkaar. Deze bijlage wordt gepubliceerd door Mediaplanet en valt niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie Trends.

Advia
Cost Reducing & Dunning Strategies

MAXIMALISATIE VAN CASH FLOW

- E-INVOICING
- CREDIT MANAGEMENT
- DUNNING STRATEGIES
- LEGAL COLLECTION

VOOR DE GROEI **VAN MORGEN**

Advia werkt samen met

zoomit

kmo-portefeuille
ERKENNED DIENSTVERLENER

Advia bvba

Lambrechtschoekenlaan 240
B - 2170 ANTWERPEN

T +32 (0)3 612 21 31
F +32 (0)3 400 52 21
E info@advia.be
W www.advia.be

NIEUWS

Wat is het nut van een goede verzekering gezondheidszorg?

De hospitalisatieverzekering wordt steeds meer beschouwd als een vaste waarde in het verloningspakket van de werknemer. Toch is het aanbod in het Belgische bedrijfsleven gedifferentieerd. Een werkgever heeft dan ook heel wat mogelijkheden.

VERZEKERINGEN

Zowat 25% van de uitgaven in de Belgische gezondheidszorg blijft ten laste van de patiënt. Dat is meteen de reden waarom 84% van alle Belgen een hospitalisatieverzekering heeft. Bij de meeste gebeurt dit via de werkgever. Zo'n beroepsgebonden hospitalisatieverzekering maakt vooral bij grotere bedrijven deel uit van de verloning.

Stijgende kosten

Uit studies blijkt dat de ziekenhuis-kosten alsmatig stijgen. Zeker als je bijvoorbeeld kiest voor een eenpersoonkamer. Alleen al tussen 2003 en 2009 zijn de medische uitgaven met 40% gestegen. Een 'caring employer' kan via een beroepsgebonden hospitalisatieverzekering het financiële leed van zijn werknemers gevoelig beperken. Dit extralegaal voordeel wordt trouwens ook steeds vaker ingezet om goede werkrachten aan te trekken en te behouden in de 'war for talent'. En het is eveneens een uitstekend en fiscaalvriendelijk alternatief voor een loonsverhoging.

Verzekering ambulante zorg

Een hospitalisatieverzekering geeft een ruime bescherming aan uw medewerkers tegen medische kosten als gevolg van een ziekenhuisopname. Maar wat met kosten buiten het ziekenhuis, bijvoorbeeld voor een bezoek aan de dokter, tandarts of kinesist? Vaak nemen al deze kleine uitgaven samen een grote hap uit het gezinsbudget. Ter illustratie: ambulante kosten tijdens de pre- en postperiode kenden tussen 2003 en 2009 een stijging van 594% en andere ambulante kosten (niet verbonden aan een hospitalisatie) kenden een stijging van 65%.



ZORG VOOR EEN GOEDE VERZEKERING
Door het dalende aantal ligdagen in ziekenhuizen worden de kosten van de nazorgen doorgeschoven naar de patiënt.
FOTO: SHUTTERSTOCK

Deze evolutie is onder meer het gevolg van het dalende aantal ligdagen in ziekenhuizen. Twintig jaar geleden was de gemiddelde ziekenhuisopname bij een bevalling 7 dagen, terwijl dat vandaag nog maar 4,3 dagen is. Ook het fenomeen 'dag-hospitalisatie', waarbij je de avond van de ingreep al opnieuw thuis bent, speelt mee. Door deze trends worden de kosten van de nazorg vaak doorgeschoven naar de patiënt. Steeds meer werkgevers beseffen dit en bieden hun personeel daarom een bijkomende verzekering ambulante zorg aan. Vaak willen ze hiermee eens te meer het onderscheid maken bij het aantrekken van nieuw talent.

Pensioenleeftijd

Met een hospitalisatieverzekering en een verzekering ambulante zorg uit een werkgever dus zijn waardering ten opzichte van zijn personeel. Maar wat vaak over het hoofd gezien wordt: beroepsgebonden polissen zijn geen levenslange con-

tracten. Dankzij de wet-Verwilghen hebben werknemers wel het recht op een individuele voortzetting bij dezelfde verzekeringsmaatschappij, maar daarvoor moeten ze meestal torenhoge premies betalen.

Dit recht geldt voor alle medewerkers die minstens twee jaar een polis hebben lopen bij een verzekeraar. De premie van de voortgezette, individuele hospitalisatiever-

zekering wordt berekend op basis van de instapleeftijd. Vermits dit de pensioenleeftijd is, liggen de tarieven vaak vijf à zes keer hoger dan die van de beroepsgebonden polis. Gelukkig bevat de wet-Verwilghen ook de mogelijkheid tot prefinanciering.

redactie.be@mediaplanet.com

OOK VOOR KMO'S? JA!

■ **Hospitalisatieverzekeringen** zijn vooral populair in grote bedrijven. Ruim 70% van de ondernemingen met meer dan 50 medewerkers biedt een hospitalisatieverzekering als extralegaal voordeel aan.

■ Bij kleinere bedrijven is het veel minder ingeburgerd: in **slechts 1 op de 4 KMO's** hebben werknemers een hospitalisatieverzekering. Hier worden het belang en de noodzaak van zo'n verzekering vaak onderschat.

■ **64% van de KMO's** is zich wel bewust van de risico's die hun werknemers lopen zonder een goede bescherming, maar daar blijft het doorgaans bij. Terwijl de 'war for talent' net woedt in kleinere bedrijven, vanwege het doorgaans beperkt aantal gespecialiseerde medewerkers. ■ Uit cijfers blijkt overigens dat het verloop in zulke KMO's hoger is dan in multinationals. Als reden wordt vaak het gebrek aan **extra-legale voordelen** gegeven.

9

VRAGEN BIJ HET AFSLUITEN VAN EEN HOSPITALISATIE-VERZEKERING VOOR JE WERKNEMERS

1 Betaalt de polis alle kosten terug bij een ziekenhuisopname? Onafhankelijk van het type kamer, ziekenhuis of dokter? Zonder beperking wat betreft bedrag of duur?

2 Worden de medische kosten ook gedekt in de maand voor de ziekenhuisopname en in de drie maanden nadien?

3 Geldt de waarborg voor alle ziekten? Worden de kosten van ambulante medische verzorging en de huur van medisch materiaal terugbetaald?

4 Is er een dekking van onverwachte ziekenhuisopnames en bijstand (bv. repatriëring) in het buitenland?

5 Is er een derdebetalerssysteem, zodat werknemers dankzij dit derdebetalerssysteem de ziekenhuisfactuur niet moeten voorschieten en zich dus volledig op hun herstel kunnen richten?

6 Is er een terugbetaling van de kosten voor de gewone ambulante zorg, zoals raadplegingen, kleine heekkundige ingrepen, kinesitherapie?

7 Dekt de polis de kosten voor geneesmiddelen, verbanden en spalken, brillen en contactlenzen, hoorapparaten en orthopedische hulpmiddelen?

8 Vallen ook tandverzorging (inclusief orthodontie) en prothesen onder de dekking?

9 Kan de beroepsgebonden hospitalisatieverzekering van het bedrijf ook gecombineerd worden met een individuele verzekering van de werknemer? Op die manier kunnen werknemers ook na hun carrière dezelfde bescherming krijgen, zonder medische vragenlijst en zonder wachttijd.

Vrydagh & Boriau

BUSINESS TO CONSUMER
BUSINESS TO BUSINESS

RECouvreMENTS - INNINGEN

Vrydagh & Boriau

UW INCASSOPARTNER VAN
FACTUUR TOT INVORDERING

Vrydagh & Boriau NV

Jozef Van Elewijckstraat 61
1853 Strombeek - Bever
Tel: 02 549 06 99
Fax: 02 549 06 98
Mail: info@vr-bo.be
www.vrydagh-boriau.be

NIEUWS

GOEDE VOORBEREIDING SLEUTEL TOT GESLAAGD BUITENLANDS VERBLIJF

“Bedrijven, overheden en organisaties met personeel in het buitenland moeten steeds een beroep kunnen doen op professionele assistentie op het vlak van medische hulp en veiligheid”, zeggen Medical Director Lars Petersen en Hanno Onnes van International SOS.

“Werkgevers weten dat ze moeten toezien op het welzijn van hun werknemers en veilige werkomstandigheden. Wanneer werknemers echter in het buitenland aan het werk zijn, gaat deze zorgplicht verder dan de gewoonlijke gezondheids- en veiligheidsvoorschriften van de vertrouwde omgeving. Ieder bedrijf, elke organisatie en ook de overheid heeft de plicht om te waken over zijn werknemers in het buitenland. Een verzekering alleen volstaat hierbij niet.”

Onvoorziene problemen

“Het is belangrijk om, indien organisaties met reizigers of expats werken, aandacht te besteden aan de gezondheid en veiligheid van deze medewerkers. Er kunnen zich immers altijd onvoorziene problemen voordoen, waar men op moet voorbereid zijn en waarmee men moet kunnen omgaan op het moment zelf. Om hieraan tegemoet te komen, voorziet International SOS medische hulp en veiligheidsdiensten aan werknemers in het buitenland.”

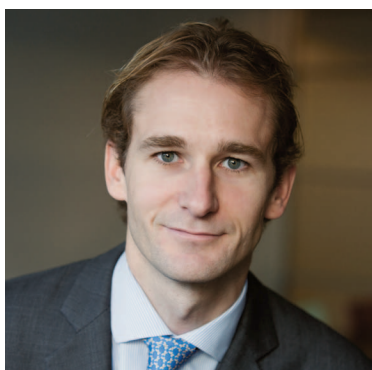
“Een goede voorbereiding is de sleutel tot een geslaagd buitenlands verblijf. In deze geglobaliseerde wereld reizen zakenmensen iedere dag naar onstabiele en ongekende bestemmingen. Vaak komt het voor dat er in het buitenland onverwachts complicaties optreden, zowel op medisch vlak, zoals ziekte of een verkeersongeval, als op het vlak van veiligheid, zoals een revolutie of een militaire coup. Als er dan op voorhand niets geregeld is, raakt men al snel in paniek omdat de lokale omstandigheden vaak heel wat anders zijn dan in het thuisland.”

Telefoonnummers

“Daarom raden we aan om de reis en het verblijf van personeel goed voor te bereiden, dit kan je immers achteraf heel wat kosten besparen. Zorg er onder andere voor dat je over telefoonnummers van verschillende instanties beschikt die je in dat land uit de nood kunnen helpen. Dit kunnen bijvoorbeeld beveiligingsbedrijven, zie-



Lars Petersen
Medical Director



Hanno Onnes
Regional Security Manager

kenhuizen en de ambassade van je thuisland zijn. Op vlak van gezondheid licht je je best in over de nodige vaccinaties, veelvoorkomende ziekten, voedsel- en waterveiligheid, enz. Ook qua veiligheid kan je de nodige voorbereidingen treffen. Maak dat je geïnformeerd bent over het regime, bepaalde drukkingsgroepen en eventuele sociale onrust in het betreffende land. International SOS biedt ondersteuning aan bedrijven in de voorbereiding van een reis en verblijf van werknemers in het buitenland.”

Als organisaties met reizigers of expats werken, is het belangrijk om aandacht te besteden aan de gezondheid en veiligheid van deze medewerkers

Hoofdstad

“Voor werkgevers is het steeds van groot belang om te weten waar hun werknemers zich op crisismomenten bevinden. Het maakt een groot verschil als de medewerker zich op dat moment in de hoofdstad bevindt, waar bijvoorbeeld een grote protestactie is, of in een provinciestadje op honderden kilometers van

het potentiële gevaar. International SOS is gespecialiseerd in het opsporen van werknemers die mogelijk gevaar lopen.”

“Niet alle bedrijven hebben natuurlijk op regelmatige basis werknemers in het buitenland zitten. Er zijn bepaalde sectoren waar dit al wat vaker voorkomt, zoals de olie- en gaswinning en de mijnbouw. Naast bedrijven zullen ook overheden en ngo's nood hebben aan assistentie voor hun medewerkers in het buitenland.”

Aanpak

“Als je weet dat er steeds betrouwbare hulpdiensten beschikbaar zijn, zal een zakenreis met heel wat minder stress gepaard gaan en wordt het mogelijk om zonder al te veel bekommernissen je werk uit te voeren. Natuurlijk kan je niet op alles anticiperen, dus als er toch moeilijkheden optreden, moet hier professioneel op gere-

ageerd worden. Van een simpele griep tot een zwaardere infectie of zelfs een verkeersongeval met zwaargewonden, steeds is een adequate aanpak vereist. Dit niet enkel bij medische kwesties, maar ook in geval van veiligheidsproblemen.”

“In het ergste geval is hierbij een evacuatie of repatriëring nodig, tijdens de Arabische lente bijvoorbeeld zijn heel wat evacuaties uitgevoerd. Veel bedrijven zijn hierdoor wakkergeschud, en zullen zich nu beter voorbereiden. Je kan zo'n bedrijf dat al jaren in een land als Egypte werknemers heeft zitten, vergelijken met een kikker in een pan water dat langzaam opwarmt. Net als een kikker niet doorheeft dat het water stilaan heet wordt, hebben bedrijven het vaak niet door dat de situatie in dat land verslechterd en steeds explosiever wordt.”

Verschillen tussen gebieden

“Risico's en bedreigingen die een gevaar vormen voor de gezondheid en veiligheid van werknemers in het buitenland, variëren sterk naargelang de politieke, economische en sociale context. Een recent onderzoek door International SOS bij de 500 grootste bedrijven wereldwijd leidde alvast tot de volgende constatering.”

“Werkgevers zien Mexico als het gevaarlijkste land om medewerkers naartoe te sturen. Mexico wordt in de rangschikking op de voet gevolgd door Nigeria, Afghanistan, India en Pakistan. In de top 20 staan vooral landen in Azië en het Midden-Oosten, we vinden er geen enkel Europees of Noord-Amerikaans land in terug. 95% van de bedrijven stuurt zijn werknemers op zakenreis naar zogenoemde 'high risk' landen. Driekwart heeft lokale werknemers in deze gebieden.”

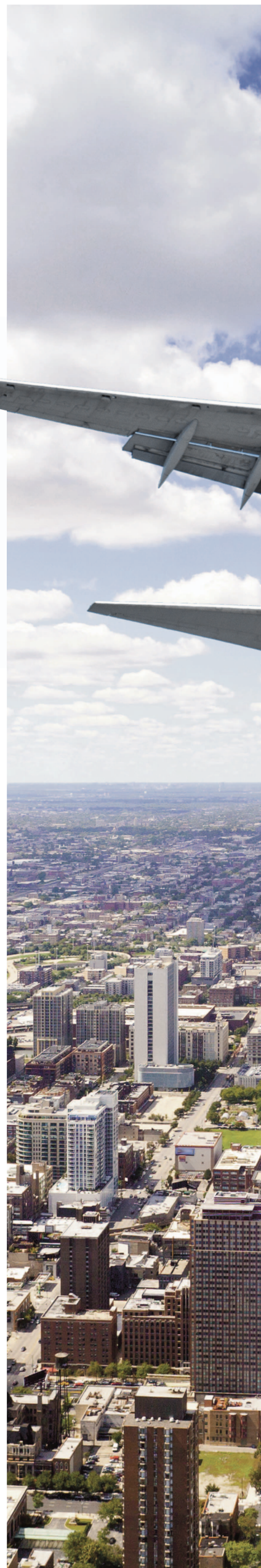
“Met welke bedreigingen men te maken kan krijgen, verschilt ook naargelang de plaats van het hoofdkwartier van het bedrijf. Noord-Amerikaanse bedrijven bijvoorbeeld hebben een grotere kans geconfronteerd te worden met kidnapping of straffeloosheid.”

Meer info vind je op:
Global Benchmark Study
www.internationalsos.com

KAREL RONSE

redactie.be@mediaplanet.com

BRON: GLOBAL BENCHMARK STUDY (INTERNATIONAL SOS)





“Zakenreizen kunnen nog heel stuk veiliger”

■ **Vraag:** Hoe kan een bedrijf het risico van een zakenreis zo veel mogelijk beperken?
■ **Antwoord:** Besteed aandacht aan een duidelijke reispolitiek en laat je adviseren door een externe partner.

Uit onderzoek bij ruim 1.000 Belgische bedrijven is gebleken dat slechts 40% een duidelijk omschreven reispolitiek hanteert. “Dat is uiteraard veel te weinig”, zegt Jean-François De Mol, Directeur Sales en Accountmanagement BCD Travel België. “De meeste grote bedrijven nemen wel voldoende maatregelen voor de zakenreizen van hun werknemers, maar KMO’s schieten op dit vlak heel vaak tekort. Aangezien België voornamelijk een KMO-land is, zitten we dus met een structureel probleem.”

Basisregels

Zakenreismanagement start bij het bedrijf zelf. De werkgever is de eerste verantwoordelijke om de veiligheid van de werknemers te garanderen. Er zijn hierbij enkele basisregels die gevolgd moeten worden. “Zo is het van groot belang om de reis goed te plannen”, aldus De Mol. “Ik denk dan zowel aan het administratief organiseren ervan als aan het natrekken van de plaatselijke cultuur en omgeving: hoe begroet je iemand, welke gebieden kan je best vermijden,... Daarnaast is het geen overbodige luxe om het adres en telefoonnummer van de Belgische ambassade bij de hand te hebben. Stel dat er iets gebeurt, is het beter en efficiënter om meteen ter plekke geholpen te worden. Je kan ook een soort goedkeuringssysteem invoeren bij het plannen van een zakenreis. Dat dient dan niet enkel om het kostenplaatje in de hand te houden, maar omvat ook een gesprek met de veiligheidsverantwoordelijke van het bedrijf of de opmaak van een soort standaardtekst met tips voor een verblijf in een bepaald gebied.”



Jean-François De Mol
Directeur Sales en Accountmanagement
BCD Travel België

Informatie inwinnen

“Eenmaal je werknemer in het buitenland is, moet je als bedrijf vrijwel voortdurend op de hoogte zijn waar deze zich exact bevindt. Dat lijkt een evidentie, maar 80% van de onder-vraagde bedrijven heeft aangegeven dat, indien er iets zou gebeuren, ze hun werknemer niet precies kunnen lokaliseren of niet meteen kunnen bereiken.”

Je kan zo veel mogelijk risico’s uitsluiten, maar helemaal safe ben je natuurlijk nooit. Plaatselijke onrusten, natuurrampen, stakingen,... Er kan altijd wel iets gebeuren. Daarom is het belangrijk om je te laten verzekeren en - vooral - om te weten waarvoor je verzekerd bent. De Mol: “Een eerste noodzaak is de annulatieverzekering. Tegenwoordig is het bijvoorbeeld geen uitzondering meer al iemand zijn vlucht mist doordat hij uren in de file heeft gestaan. Daarnaast heb je als reiziger sowieso een reisbijstandsverzekering nodig voor het geval je ziek wordt en een aanvullende verzekering voor specifiek materiaal zoals een laptop, gsm, tablet,...”

Externe partner

“Uiteraard is het niet voor elk bedrijf mogelijk om een specifieke dienst op te richten om alle zakenreizen optimaal te laten verlopen. In dat geval kunnen ze een beroep doen op externe, gespecialiseerde partners om zich te laten bijstaan in het begeleiden van hun zakenreizen. Deze beschikken bijvoorbeeld over tools om via sms-technologie onmiddellijk te weten te komen waar een persoon zich bevindt en of deze in veiligheid is. Voor de familie van een personeelslid is dat een belangrijke service die het bedrijf kan bieden.”

Return on investment

“Met de economische crisis en de milieuproblematiek zijn bedrijven vandaag de dag meer bezig met het nut van een zakenreis en het aantal personen dat hieraan moet deelnemen. Videoconferenties bieden hiervoor vaak een goed alternatief, maar het is al meermaals bewezen dat een reële ontmoeting een positiever effect heeft. Bij het onderzoeken van nieuwe businessmogelijkheden is het toch belangrijk dat je de locatie gezien hebt en weet wie de partners zijn? Uiteraard hoeft je niet onnodig het vliegtuig op te stappen, maar het hoeft geen betoog dat een zakenreis rendabel is en zich vaak terugverdient”, besluit De Mol.

DAAN DE BECKER

redactie.be@mediaplanet.com

10

TIPS OM HET RISICO
TE BEPERKEN



- 1 Kies voor een betrouwbaar zakenreisbureau bij het organiseren van je reis.
- 2 Zorg ervoor dat de technologie van het bedrijf (laptop, gsm,...) beveiligd is, zodat vertrouwelijke bedrijfsgegevens in geval van diefstal niet openbaar worden.
- 3 Neem contact op met de veiligheidsadviseur van het bedrijf. Deze kan je heel wat tips geven en trainen op bepaalde veiligheidsaspecten.
- 4 Transporteer geen onmisbare documenten in uw reiskoffer. Bewaar de meest belangrijke informatie in uw handbagage.
- 5 Gebruik op een vreemde bestemming eerder de shuttle-dienst van het hotel dan een taxi.
- 6 Vraag ter plekke (in het hotel) nog eens extra na welke gebieden of plaatsen je best vermijdt.
- 7 Zorg ervoor dat zowel uw persoonlijke spullen als bedrijfsbenodigdheden nooit onbewaakt of onbeveiligd achtergelaten worden.
- 8 Probeer te vermijden dat je kamer op de eerste verdiepingen van het hotel gevestigd is. Deze ligging vergroot de kans op inbraken.
- 9 Wees steeds voorzichtig met het gebruik van je creditkaart en wees extra aandachtig bij het ontvangen van cash wisselgeld.
- 10 Hou het contact met onbekende personen louter professioneel. Je persoonlijke mening delen over bijvoorbeeld politieke kwesties, is absoluut uit den boze.

DAAN DE BECKER

redactie.be@mediaplanet.com

VERANTWOORDELIJKHEID
De werkgever is de eerste verantwoordelijke om de veiligheid van de werknemers te garanderen.
FOTO: SHUTTERSTOCK

PERSOONLIJK INZICHT



Ludo Theunissen

Functie: Voorzitter van het Instituut voor Kredietmanagement en gastprofessor aan de Universiteit van Gent

EXPERTISE

“Veel ondernemingen hechten onvoldoende belang aan het bewaken van hun financiële situatie en **het opvolgen van uitstaande betalingskredieten**. Deze houding brengt enorme risico's met zich mee”, zegt Ludo Theunissen, voorzitter van het Instituut voor Kredietmanagement.

“Bedrijven zijn te laks bij het innen van hun facturen”

Op dit moment heerst er in Europa nog steeds grote onduidelijkheid over de financieel-economische crisis.

Het voorbije jaar kwamen er regelmatig positieve signalen, maar even later werden die weer tenietgedaan door negatieve indicatoren. Niemand kan momenteel dus zeggen hoe en hoe snel we uit de crisis zullen geraken. In de Verenigde Staten is er wel een duidelijke herneming merkbaar, al is de situatie ook daar nog steeds niet stabiel. Een interessante indicator daarvoor is ook de Credit Managers Index (CMI). Deze komt tot stand op basis van een bevraging van kredietmanagers, en blijkt een vroegtijdige indicator van conjunctuurevoluties. Ook in België zijn we nu de CMI aan het opstarten.

Waakzaam blijven

In een onzeker klimaat is het voor bedrijven uiteraard moeilijk om te investeren en te groeien. Bepaalde investeringsmarkten zijn zeer onstabiel, banken doen moeilijk over het geven van kredieten en leveranciers

stellen hun betalingen zo lang mogelijk uit. Al deze factoren spelen een belangrijke rol in de stijging van het aantal faillissementen. Ter illustratie: mei is de eerste maand dit jaar waarin het vorige maandrecord betreffende faillissementen niet verbroken werd... Voorlopig zijn er dus nog niet veel redenen om aan te nemen dat de crisis achter de rug is. We moeten dus met zijn allen waakzaam blijven.

Betalingstermijn

De eerder aangehaalde betalingstermijnen zijn hierbij een belangrijk aandachtspunt. Je ziet hier een soort doorgeefeffect: doordat de banken moeilijker kredieten verlenen, gaan bedrijven zelf op zoek naar manieren om extra fondsen te creëren. Dat doen ze bijvoorbeeld door hun facturen systematisch te laat te betalen, waardoor andere bedrijven op hun beurt met liquiditeitsproblemen te kampen krijgen. Je ziet dat grote bedrijven, die gemakkelijker aan kredieten geraken, vaak deels instaan voor de financiering van hun minder kredietwaardige leveranciers.

De laatste jaren merken we een opmerkelijke toename in het aantal facturen dat te laat (of niet) wordt be-

taald. Veel ondernemingen hechten onvoldoende belang aan het bewaken van hun financiële situatie en het opvolgen van uitstaande betalingskredieten. Het hele parcours van kredietmanagement moet dringend professioneler verlopen. Dat start met een grondige evaluatie van de kredietwaardigheid van een potentiële klant, gevolgd door het zelf correct en duidelijk opmaken en tijdig versturen van de facturen. Door de betalingstermijn duidelijk te vermelden, laat je de klant geen ruimte om excuses te verzinnen waarom ze niet betalen.

Lakse houding

Als een factuur over datum is, moet je ook meteen starten met het invorderen ervan. Vaak wordt er pas meer dan een maand later een verantwoording gevraagd. Die lakse houding komt voort uit schrik voor negatieve gevolgen bij een nieuwe commerciële samenwerking. Wel, daar is geen enkele reden toe. Er zijn behoudens enkele uitzonderingen – weinig bedrijven die negatief reageren als je hen aanmaant om zich aan een ondertekende afspraak te houden. Een goede opvolging is dus niet meer dan normaal.



OPLEIDING



“Bacheloropleiding geeft me meer kansen”

Lennert Bral (19) volgt een Bachelor Maatschappelijke Veiligheid. Hij zit intussen op het einde van zijn tweede jaar van de opleiding en als alles vlot verloopt, studeert hij volgend jaar af.

→ “Eerst was ik van plan om een standaardopleiding tot politieagent te volgen, maar na wat rondzoeken kwam ik bij deze richting terecht. Ik wil nog steeds graag politie-man worden, maar met een bachelor-diploma in je handen krijg je vrijstelling voor bepaalde toelatingsproeven en heb je later meer kans op promotie.”

Theoretisch

→ “De Bachelor Maatschappelijke Veiligheid is een vrij theoretische richting en verschilt daarmee sterk van het zevende jaar integrale veiligheid. Waar je tijdens zo'n zevende jaar veel praktijkoefeningen bij de brandweer en politie krijgt, focust onze richting vooral op kennis. Enkele vakken zijn bijvoorbeeld ontwikkelingspsychologie, internationale betrekkingen, rechtsvakken en het keuzevak verkeersveiligheid,... Voor dit laatste hebben we onlangs een project afgerond waarbij we de veiligheid in en rond een school moesten analyseren. Op die manier

komen we toch een beetje met de praktijk in aanraking.”

Uitdagingen

→ “Die praktijkervaring – in combinatie met de theoretische studiegegevens – heeft me trouwens nog tot andere inzichten gebracht. Op mijn leeftijd kan ik natuurlijk nog niet op veel expertise teren, maar als ik de maatschappij nu bekijk, moeten we vooral werken aan het probleem rond de toenemende werkloosheid. Dit hangt samen met armoede, wat dan weer zorgt voor sociale vereenzaming en een toename van de criminaliteit. Daar ligt dus een belangrijke maatschappelijke uitdaging.”

Ministerie van Binnenlandse Zaken

→ “Je kan met deze studierichting heel wat kanten uit. Sommigen starten met de ambitie om veiligheidscoördinator of preventieadviseur te worden, anderen mikken op een functie bij de overheid. Zo hebben enkele medestudenten stage gelopen bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Ikzelf blijf voorlopig bij mijn eerste gedacht: na mijn studies richt ik me op de toelatingsproeven voor de politieschool.”

DAAN DE BECKER

redactie.be@mediaplanet.com

Bacheloropleiding Maatschappelijke Veiligheid Expertisecentrum Maatschappelijke Veiligheid



KATHO
KATHOLIEKE HOGESCHOOL ZUID-WEST-VLAANDEREN
ASSOCIATIE K.U. LEUVEN VZW

www.katho.be

EXPERTPANEL

	Vraag 1 In welke mate heeft het onvoldoende naleven van betalingstermijnen door klanten een invloed op de winst van een bedrijf?	Vraag 2 Hoe kunnen bedrijven hierop anticiperen en de uitstelperiode tot een minimum beperken?	Vraag 3 Op welke manier kan deze trend een halt worden toegevoegd?
 Erik De Caluwe Managing Partner Triple A Solutions	Het niet naleven van de betalingstermijnen heeft als direct gevolg dat dit zich vertaalt in een gestegen behoefte aan 'Bedrijfskapitaal'. Hierdoor dienen ondernemingen beroep te doen hun beschikbare liquiditeiten en/of op bijkomende externe financiering wat uiteraard een negatieve impact heeft op de resultaten. Een belangrijk gevolg hiervan - dat veelal onderschat wordt - is het potentiële gevaar dat handelsvorderingen op termijn, geheel of gedeeltelijk, dienen afgeschreven te worden wat de 'Bottom Line' sterk negatief kan beïnvloeden.	Het analyseren van de financiële stabiliteit van potentiële- en bestaande klanten is een essentiële voorwaarde om te anticiperen op betalingsproblemen. Gezien de hiertoe noodzakelijke recente financiële informatie niet steeds beschikbaar is, blijft een constante opvolging van de evolutie van de Handelsvorderingen en een permanent contact met de klanten een absolute voorwaarde om tijdig op betalingsproblemen te kunnen inspelen. Hierbij kunnen gespecialiseerde niche spelers een belangrijke meerwaarde bieden gezien deze beschikken over de 'technische tools' en vooral gevormd personeel dat bijkomend opleiding en een bredere visie i.v.m credit management en credit collection aan de klanten kan aanbieden.	De negatieve impact van betalingsproblemen op de resultaten en de behoefte aan bedrijfskapitaal is geen nieuw gegeven. In de huidige economische context, waarin het betalingsgedrag verder in negatieve zin is geëvolueerd, werd dit probleem meer expliciet aan de oppervlakte gebracht. De invoering van het betalingsbevel en de geplande maximale betalingstermijn van 60 dagen door Europa zijn ondersteunende maatregelen om de trend te stoppen. De interne opvolging van de handelsvorderingen zal echter steeds een kernactiviteit blijven voor elk bedrijf gezien de mogelijk negatieve impact van betalingsachterstallen op de resultaten en vooral op het genereren van vrije cash flows waarover elk gezond bedrijf dient te beschikken.
 Dirk Laurent Afg. Bestuurder Vrydagh & Boriau	Dit heeft een enorme invloed en wordt zwaar onderschat. Veel bedrijfsleiders realiseren zich niet dat een verkoop maar rond is als de betaling binnen is. Geen eigen geldmiddelen betekent gaan lenen en dit veronderstelt interesten. Je gebruikt bovendien kredietlijnen voor niet-productieve doeleinden. Reken daar de zware administratieve last bij die dit meebrengt en het moeten slikken van verliezen als gevolg van faillissementen. Een lakse houding is heel snel gekend bij klanten en zij zullen daar dankbaar gebruik van maken om op kosten van uw onderneming hun activiteit te financieren.	Alles begint bij het maken van een goede overeenkomst met de prospect of klant. Het leveren van goederen en/of diensten volgens gemaakte afspraken - het correct opstellen van facturen en aanrekenen van interesten en kosten bij late betaling. Het is onze ervaring dat een debiteuren administratie nog steeds stiefmoederlijk wordt behandeld en enkel bekeken als men er even tijd voor heeft. Debiteuren worden dit gewaar en dus is een korte opvolging van cruciaal belang. Met de bestaande instrumenten van tegenwoordig mag het geen excuus meer zijn om niet kort op de bal een aanmaning te verzenden aan de debiteur, voorzien van de nodige vervolgstappen waar een externe incasso partner een toegevoegde waarde betekent.	Betalingstermijnen zijn een rekbaar begrip - geen opvolging betekent latere betaling. Dus het ligt voor de hand dat we de klant opvoeden en dat voor geleverd werk, goederen en diensten een correcte betaling mag worden verwacht. Ons kantoor levert hiervoor de tool en de diensten. We hanteren steeds de leuze 'Zacht als het kan, hard als het moet' - want een slecht betalende debiteur vandaag is daarom morgen nog geen slechte klant. Wij werken in het verlengde van onze opdrachtgever zodat hij zich kan bezighouden met zijn corebusiness - het bedienen van zijn klanten. Correctheid - vooral ook door de incassopartner, is van groot belang.
 Manon Taris Consultant Advia	'Winst' is een eindresultaat waarvan de omvang wordt beïnvloed door kosten en opbrengsten. Sneller betaald worden heeft tot gevolg dat intresten ontvangen worden, dat geen kredieten moeten aangesproken worden, dat geen administraties (eigen of van een derde) moeten ingeschakeld worden met alle kosten vandien, edm. Wanbetalingen leiden derhalve niet enkel tot het maken van kosten of het ontberen van werkkapitaal binnen een onderneming, ze ontnemen haar ook diverse opbrengsten.	Klanten kort opvolgen en de algemene voorwaarden en/of de wet toe te passen. De Europese Richtlijn verplicht dat na 30 tot 60 dagen factuurdatum intresten én een schadevergoeding van minstens 40 euro verschuldigd zijn. Méér klantvriendelijk is om de betaalmogelijkheden voor de klant te vergemakkelijken. Middels e-facturatie ZOOMIT worden alle wettelijke vereisten gewaarborgd en kan de klant eenvoudig en snel zijn facturen betalen. Bovendien waarschuwt ZOOMIT voorafgaandelijk aan de vervaldatum met een betaalherinnering, hetgeen ineens ook de administratie(kosten) beperkt. Een bedrijf kan ook zijn klanten 'scoren' waarbij verschillende vervaldatum worden gehanteerd.	Er zijn verschillende systematieken om wanbetaling tegen te gaan, gaande van het invoeren van E-facturatie via ZOOMIT (professionaliseren), het aanrekenen van intresten en schadevergoedingen (straffen), het uitsluitend werken met contante betalingen (verhinderen) tot kortingen toekennen voor contante betalingen (belonen). Eén en ander is steeds afhankelijk van het type product, klant en sector. Elk bedrijf kan zich hierover laten adviseren met KMO-cheques.



AG Employee Benefits

www.agemployeebenefits.be



Met een globaal marktaandeel van 23,7 % en een omzetcijfer van 6,7 mia €, is AG Insurance de leider op de Belgische verzekeringsmarkt.

Meer dan 4.000 gespecialiseerde medewerkers stellen al hun expertise te uwer beschikking. Zij ontwikkelen in alle verzekeringsdomeinen concrete oplossingen op maat. En dit in nauwe samenwerking met onze distributiepartners BNP Paribas Fortis, Fintro-agenten, onafhankelijke makelaars, gespecialiseerde consultants of werkgevers voor wat de groepsverzekering betreft.

In een verzekeringswereld in volle evolutie, steunt AG Insurance op waarden als soliditeit en zekerheid, zodat u de toekomst met alle vertrouwen tegemoet kan zien.

Dezelfde waarden zorgen ervoor dat we in onze activiteit AG Employee Benefits al onze engagementen kunnen nakomen: de extralegale voordelen op het vlak van pensioen, gezondheidszorg en invaliditeit zijn 100 % gewaarborgd.

Als leider in de tweede pijler, biedt AG Employee Benefits oplossingen op maat voor aanvullende pensioenen en collectieve verzekeringen gezondheidszorg en gewaarborgd inkomen: bedrijfsplannen, sectorplannen, cafetariaplannen en oplossingen zoals Medi-Assistance, HospiCare, IncomeCare, AmbuCare, AG Care, AG Ascento, ... Niet minder dan 500.000 werknemers rekenen op ons voor hun extralegaal pensioen en meer dan 1.000.000 aangeslotenen voor hun verzekering gezondheidszorg.

Voor zijn internationale oplossingen werkt AG Employee Benefits samen met de twee belangrijkste internationale netwerken: IGP en Insurope.

AG Employee Benefits zal ook in de toekomst competitieve en vernieuwende producten blijven ontwikkelen en een kwalitatief hoogstaande dienstverlening blijven nastreven. U kan op al onze medewerkers rekenen voor een bevoorrecht partnership in het complexe domein van aanvullende voordelen in pensioen en gezondheidszorg.

AG Employee Benefits. Vertrouwen in expertise.

AG Insurance nv - RPR Brussel - BTW BE 0404.494.849 - E. Jacqueminaan 53, B-1000 Brussel
AG Employee Benefits: Kruidtuinlaan 20, B-1000 Brussel - www.agemployeebenefits.be - Tel. +32(0)2 664 82 11 - Fax +32(0)2 664 83 09

Uw klanten hebben honderd redenen om te laat te betalen.

Wat is uw reden om te laat te reageren?

**CREDIT
MANAGEMENT**



Audits & Project Management
Jobs & Careers
training & Education

CONTACTEER ONS NU

02 704 47 90

info@3as.be

www.triple-A-solutions.be

Show you the money!



TRIPLE A SOLUTIONS

Triple A Solutions | Park Hill | J.E. Mommaertslaan 20A | 1831 Diegem | www.triple-a-solutions.be | info@3as.be | tel +32 2 704 47 90 | fax +32 2 704 47 99