



DYZO VZW
JAARVERSLAG 2018

TERUGBLIK OP ONZE
ACTIES EN REALISATIES



zelfstandigen in moeilijkheden

Voorwoord	5
<hr/>	
Dyzo en zijn structuren	6
<hr/>	
• Waar staan we voor?	8
– <i>Visie</i>	8
– <i>Missie</i>	8
– <i>Waarden</i>	9
<hr/>	
• De Raad van Bestuur en Algemene Vergadering	9
<hr/>	
• De Raad van Advies	10
<hr/>	
• De medewerkers van Dyzo	10
– <i>De vaste medewerkers</i>	10
– <i>De vrijwillige medewerkers</i>	11
<hr/>	
Dyzo en zijn operationele werking in 2018	12
<hr/>	
• Advies en begeleiding	14
– <i>Reguliere werking</i>	14
– <i>Schuldhelpverlening</i>	19
<hr/>	
• Kenniscentrum	20
– <i>Uitgave boek “Eerste hulp bij financiële moeilijkheden”</i>	20
– <i>Vorming–Training–Opleiding (VTO)</i>	20
– <i>De Website</i>	21
– <i>Juridische helpdesk</i>	21
<hr/>	
• Sensibilisering en activering	22
– <i>Lokale besturen</i>	22
– <i>Europa: “Early Warning”</i>	22
– <i>De media</i>	22
<hr/>	
Dyzo: HR en kwaliteit	24
<hr/>	
• Personeelsbeleid	26
<hr/>	
• Kwaliteit	27
<hr/>	
Dyzo samenwerkingsakkoorden:	28
<hr/>	
• overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2018 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft	30
<hr/>	
• Overzicht van het aantal dossiers (2018) per Vlaamse stad/gemeente	33
<hr/>	

VOOR

Medio 2014 werd Dyzo vzw opgericht. Vanaf 01/01/2015 kwam Dyzo volledig in de plaats van de bestaande werkingen van Efrem vzw en Tussenstap (divisie van de vzw Zenitor). 2018 was dus het vierde volledige werkingsjaar van Dyzo vzw.

Het is tijd om eens de balans op te maken en terug te kijken naar onze acties en realisaties. In de loop van 2017 startte Dyzo vzw met het aanbieden van schuldhulpverlening (budget-beheer, budgetbegeleiding en gerechtelijke reorganisaties) aan zelfstandigen: de activiteiten van Schulp vzw – dat afgesplitst werd van Efrem tijdens de fusie – werden geïntegreerd binnen Dyzo vzw. In 2018 werd deze cel schuldhulpverlening verder uitgebouwd. Met dank aan Agentschap Innoveren en Ondernemen dat daarvoor extra middelen uittrok, zodat Dyzo een extra medewerker kon aanwerven. 2018 is ook het jaar waarin Dyzo voor het eerst in zijn geschiedenis een boek uitgaf. Het nieuwe insolventierecht dat in mei 2018 in werking trad werd in die uitgave op een praktische manier geduid.

De toekomst is bovendien hoopgevend. In 2015 al besliste de Vlaamse overheid om Dyzo te erkennen als structurele partner van het Agentschap Innovatie en Ondernemen. Elk jaar zijn er steeds meer lokale besturen die samenwerken met Dyzo vzw. Er loopt sinds 2017 – met de medewerking van Dyzo - een doctoraatsonderzoek (UGent) rond faillissementspreventie.

Namens de Raad van Bestuur van Dyzo wil ik het Agentschap Innovatie en Ondernemen en de Vlaamse minister van Economie alvast danken voor het vertrouwen en de steun de voorbije jaren én in de toekomst. Maar vooral wil ik de vaste en vrijwillige medewerkers van Dyzo danken die dagelijks op het terrein actief zijn. Zij maken Dyzo tot een grootse organisatie.

Ik wens de lezer veel leesplezier.

Prof. Dr. Johan Lambrecht


Voorzitter Dyzo

april 2019

WOORD



DYZO EN ZIJN STRUCTU



“Dyzo” is de afkorting van dynamiseren van zelfstandige ondernemers. De baseline van het logo (“(voor) zelfstandigen in moeilijkheden”) in combinatie met de naam laat meteen het unieke zien van Dyzo.

REN

WAAR STAAN WE VOOR?

“Dyzo” is de afkorting van **dynamiseren van zelfstandige ondernemers**. De baseline van het logo (“(voor) zelfstandigen in moeilijkheden”) in combinatie met de naam laat meteen het unieke zien van Dyzo (zie infra bij visie en missie): Dyzo dynamiseert de zelfstandige ondernemer die geconfronteerd wordt met moeilijkheden en Dyzo focust zich tijdens de integrale begeleiding in eerste instantie op de ondernemer (en niet de onderneming). Ook al zijn de ondernemer en de onderneming twee zijden van dezelfde medaille, de situatie van de ondernemer (persoonlijke leefomgeving, veerkracht, toekomstverwachtingen,...) is vaak allesbepalend voor de verdere afloop van de begeleiding door Dyzo en het is de ondernemer die het laatste woord heeft over het lot van zijn onderneming. Ook als de continuïteit van de onderneming niet meer kan gegarandeerd worden, is er nog steeds de ondernemer - de man of vrouw achter het bedrijf - die moet verder geholpen worden.

Met andere woorden: bij Dyzo ligt het accent op de continuïteit van de ondernemer, meer dan op de **continuïteit van de onderneming**. De ondernemer moet weer de draad oppikken en verder gaan met zijn leven, in welk statuut dan ook (zelfstandige, werknemer,...). Veel mensen die beroep doen op Dyzo willen hun onderneming behouden, wat soms het beste toekomstperspectief biedt en wat tijdens de begeleiding ook vaak lukt. Maar als tijdens de begeleiding wordt vastgesteld dat de onderneming niet meer kan gered worden, dan is het een kerntaak van Dyzo om de man of vrouw in kwestie te begeleiden richting nieuwe kansen, nieuwe opportuniteiten.

Visie

“Dyzo is het anker voor de zelfstandige ondernemer in moeilijkheden”

Dyzo wil structuur, stabiliteit geven aan de ondernemers. We leggen het accent vooral op de individuele ondernemer (in tweede instantie op de onderneming); zowel een actieve als een gewezen ondernemer (ten gevolge van een stopzetting of een faillissement) in moeilijkheden kan bij Dyzo terecht.

Dyzo beperkt zich niet enkel tot financiële moeilijkheden, ook voor andere (oorzaken van) problemen waar (ex-) zelfstandigen mee geconfronteerd worden, wil Dyzo het aanspreekpunt zijn:

- rampen (overstroming, brand,...)
- overlijden
- conflicten tussen vennoten of bestuurders
- familiale of gezinsproblemen
- ziekte of ongeval
- ...

Missie

“Dyzo begeleidt de zelfstandige ondernemer in moeilijkheden integraal en geeft hem een stem in de maatschappij en het beleid. Door de weerbaarheid van de ondernemer te versterken en nieuwe kansen te geven draagt Dyzo bij tot de welvaart en het welzijn in Vlaanderen.

Dyzo biedt de finale doelgroep een integrale (juridische, economische, psychosociale,...) benadering. Die integrale aanpak onderscheidt Dyzo van het reeds aanwezige aanbod op de private markt en het overheidsaanbod:

- Economische beroepsbeoefenaars
- Agentschap Innovatie en Ondernemen
- Advocatuur
- Andere sociale diensten
- ...

Waarden

Uit de missie en visie vloeien de volgende 5 waarden voort:

- **Respectvol.** Ondernemen is risicovol en mensen maken fouten. De begeleiding is vooral probleemoplossend. De ondernemer bepaalt het tempo van de veranderingen en behoudt zijn persoonlijke vrijheid van handelen.
- **Ondernemend.** Waar de ondernemer dit nog kan en wil en waar mogelijk wordt alles ingezet op het redden van de onderneming. Risico's worden benoemd en geëvalueerd. De begeleiding is niet buttelend.
- **Geëngageerd.** Onze vaste en vrijwillige medewerkers hebben een hart voor de ondernemers en voor ondernemen. Zij willen zoveel als mogelijk dynamiseren.
- **Empatisch.** Hoe de ondernemer zijn situatie en de veranderingen beleeft, evenals zijn draagkracht, dienen voortdurend voor ogen gehouden te worden.
- **Samenwerken.** De complexiteit van de problematiek vraagt een integrale, multidisciplinaire aanpak die meestal enkel door samenwerking van alle medewerkers en met externe instanties kwaliteitsvol kan geleverd worden.

DE RAAD VAN BESTUUR EN DE ALGEMENE VERGADERING

In juni 2014 werd Dyzo opgericht door:

- Johan Lambrecht
- Flor Joosen
- Dirk Verschoore
- Jan Steverlynck
- Karel Van den Eynde
- Marc Van Biervliet
- Marc Gommers
- Daniël Appeltant

Deze acht personen vormen de Algemene Vergadering van Dyzo. In juni 2014 kregen de onderstaande zeven personen een mandaat in de Raad van Bestuur voor zes jaren:

- Johan Lambrecht (voorzitter)
- Flor Joosen (ondervoorzitter)
- Dirk Verschoore
- Jan Steverlynck
- Karel Van den Eynde
- Marc Van Biervliet
- Marc Gommers

In september 2014 werd dhr. Olivier Delaere benoemd tot directeur.

“DYZO BEGELEIDT DE ZELFSTANDIGE ONDERNEMER IN MOEILIKHEDEN INTEGRAAL EN GEEFT HEM EEN STEM IN DE MAATSCHAPPIJ EN HET BELEID. DOOR DE WEERBAARHEID VAN DE ONDERNEMER TE VERSTERKEN EN NIEUWE KANSEN TE GEVEN DRAAGT DYZO BIJ TOT DE WELVAART EN HET WELZIJN IN VLAANDEREN.”

DE RAAD VAN ADVIES

Het doel van de Raad van Advies is om als klankbord en inspiratiebron te fungeren bij de kwalitatieve uitbouw van Dyzo en het maken van strategische keuzes door Dyzo. De Raad van Advies staat dan ook in nauw overleg met de Raad van Bestuur en de directeur van Dyzo.

In 2018 kwam de Raad van Advies drie keer bijeen:

- 15/01/2018 • 04/06/2018 • 19/11/2018

Tijdens deze bijeenkomsten werd er vooral ingegaan op (de gevolgen voor Dyzo van) het nieuwe insolventierecht (inwerkingtreding: mei 2018), mogelijke samenwerkingen met externe organisaties en hoe Dyzo kan ingaan tegen insolventiefunctionarissen of economische beroepsbeoefenaars die een misstap begaan.

De Raad van advies bestaat uit:

- **Pieter Geens:** *coördinator OCMW Heist–op–den–Berg, docent SAM vzw*
- **Louis Warlop:** *Unizo studiedienst*
- **Ruth De Vreese:** *docent en onderzoeker HoGent*
- **Luc Vandevreire:** *Senior Consultants Vlaanderen (SCV) vzw.*
- **Karel Van den Eynde:** *directeur organisatie en kwaliteit van Liantis Sociaal Verzekeringsfonds*
- **Philip Oosterlinck:** *bedrijfsleider (consultant), ervaringsdeskundige (gewezen gefailleerde met familiebedrijf), vrijwillig medewerker bij Dyzo*
- **Chris Dauw:** *externe consultant bij de Vlaamse kredietbemiddelaar*
- **Nathalie Debast:** *stafmedewerker VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten), vooral bezig met sociaal beleid en armoede*
- **Miet Remans:** *Sam vzw*
- **Melissa Vanmeenen:** *Professor UA, doceert insolventierecht*
- **Patrick Dumortier:** *namens kenniscentrum van gerechtsdeurwaarders (SAM–TES)*
- **Veerle De Maesschalck:** *secretaris van het Algemeen Beheerscomité van het sociaal statuut der zelfstandigen (ABC), gewezen onderzoeker Centrum voor Sociaal Beleid in Antwerpen*

- **Johan Billiet:** *advocaat aan Nederlandstalige balie Brussel, plaatsvervangend rechter, curator, docent arbitrage (VUB), erkend bemiddelaar*
- **Toon Lysens:** *gewezen advocaat en curator, 20 jaar magistraat (voorzitter rechtbank van koophandel te Tongeren), heden erevoorzitter*
- **Paulette Vercauteren:** *rechter in handelszaken (Rechtbank van Koophandel te Antwerpen) en erevoorzitter Unie van de Rechteren in Handelszaken België*
- **Xavier Schraepen:** *gewezen ondervoorzitter BIF, zaakvoerder boekhoudkantoor*
- **Hans Kinoo:** *adjunct–directeur Agentschap Innoveren en Ondernemen*

DE MEDEWERKERS VAN DYZO

De vaste medewerkers

De onderstaande personeelsleden staan op de payroll van Dyzo vzw :

- Hanne Onraedt: sinds 28/07/2014
- Johan Geuens: sinds 29/07/2014
- Olivier Delaere: sinds 1/11/2014
- Pol Vermoere: sinds 1/11/2014
- Karel Vanaudenaerde: sinds 1/11/2014
- Kim Debacker: sinds 01/01/2015
- Sean Beerlandt: sinds 06/2015 (3/5)
- Dirk Mylemans: sinds 16/10/2017
- Philippe Delanoye: sinds 18/09/2017

Anny Cleenewerck verliet Dyzo midden 2018. De samenwerking met Ariane Dehaene en Nancy Cayzeele (beiden deeltijds tewerkgesteld) werd stopgezet gezien de aangekondigde sluiting van de kantoren in Mesen. Zij werden eind 2018 vervangen door Marc Peckstadt en Christel De Wulf (die als juriste en schuldhulpverlener de cel schuldhulpverlening versterkte), die beiden met een interim-contract tewerkgesteld worden. Zo-

doende heeft Dyzo op 31/12/2018 8,6 **voltijdse equivalenten** op de payroll. Sinds september 2017 is er in het kader van art. 60, §7 van de OCMW-wet een administratief medewerker ter beschikking gesteld door het OCMW van Sint-Niklaas. Dirk Verschoore werkt voor de dienst schuldhulpverlening als freelancer.

De vrijwillige medewerkers

Dyzo gelooft rotsvast in de meerwaarde van werken met vrijwillige medewerkers die zich belangeloos en onbaatzuchtig inzetten voor de finale doelgroep. Eind 2018 beschikt Dyzo dan ook over een netwerk van een **40-tal vrijwillige medewerkers**. Dyzo rekruteert permanent nieuwe vrijwillige medewerkers. Er werd in 2018 één keer (22 en 24 mei) een tweedaagse opleiding georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers. Sinds midden 2015 werden de vrijwillige medewerkers opgesplitst in 2 categorieën. Er zijn 6 vrijwillige medewerkers die '**kernvrijwilliger**' zijn:

- Theo Frederix (sinds 2015)
- Ludo Roels (sinds 2015)
- Bert Verdonck (sinds 2015)
- Wim Taels (sinds 2015) -> midden 2018 gestopt en vervangen door Jo Devoldere
- Gilbert Verhaegen (sinds 2015)
- Louis Meert (sinds 2016)

Dat betekent dat ze inzake dienstverlening aan de finale doelgroep op dezelfde voet staan als de vaste medewerkers (adviseurs) van Dyzo. Het niveau van de kennis en de vaardigheden van de zes 'kernvrijwilligers' is even hoog als die van de vaste medewerkers, zodat de kwaliteit van de begeleidingen gegarandeerd is.

De andere vrijwillige medewerkers worden – in de lijn van hun in kaart gebrachte interesses en kennis - voor

bepaalde deelaspecten ingezet (die opduiken lopende de begeleiding door een vaste medewerker of kernvrijwilliger), zoals:

- Verliesverwerking na faillissement
- Onderhandelen met de boekhouder/bank/FOD Financiën/sociaal verzekeringsfonds/...
- Helpen met aangifte faillissement
- Aanbreng van bepaalde (veelal bedrijfseconomische) expertise
- Opmaak nieuw commercieel plan
- Voorbereiden van een procedure 'gerechtelijke reorganisatie' door het samenbrengen van alle nodige inlichtingen en documenten
- Administratieve begeleiding bij specifieke aanvragen
- Psychosociale ondersteuning van de nog actieve ondernemer
- Administratieve ondersteuning in de kantoren
- Uitleg bij administratieve documenten en procedures
- Ordenen van de documenten en opmaken van een overzicht van schulden en vaste kosten
- ...

Sinds de oprichting van Dyzo is er ook een "vrijwilligersforum": dat is een vertegenwoordiging van de vrijwillige medewerkers die zich buigt over de (vrijwilligers)werking van Dyzo en input geeft aan de Raad van Bestuur en de vaste medewerkers van Dyzo. Het vrijwilligersforum had op de onderstaande data bijeenkomsten en boog zich daarbij vooral over de wettelijke regels omtrent de onkostenvergoeding van de vrijwillige medewerkers, deontologie en de KPI's ('Key Performance Indicators', de indicatoren om de werking en doelstellingen te meten):

- 29/01/2018
- 26/03/2018
- 28/05/2018
- 26/11/2018

¹ Tot begin 2017 waren er 7 kernvrijwilligers, maar Hans Holtrust nam begin 2017 afscheid van Dyzo.





DYZO DE OPERATIONELE WERKING IN 2018

Hierna worden de strategische doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2018.



Vertrekkende van de missie en visie waren de **operationele doelstellingen** van Dyzo voor 2018 drieledig:

- 1) Het permanent geven van **kwaliteitsvol advies en begeleiding op maat** aan de zelfstandigen in moeilijkheden en de tussenpersonen die ons inschakelen (zoals boekhouders, accountants, maatschappelijk werkers van OCMW's en CAW's, ...).
- 2) Als **expertisecentrum** via (het stimuleren van) onderzoek en VTO (vorming-training-opleiding) permanent alle stakeholders en intermediairen (curatoren, boekhouders, accountants, ...) ondersteunen in functie van het adequaat begeleiden van de finale doelgroep.
- 3) **Sensibilisering en activering** van alle intermediairen rond de problematiek van zelfstandigen in moeilijkheden. Dyzo wil alle actoren actief op het terrein van zelfstandigen in moeilijkheden responsabiliseren en activeren en de problematiek bespreekbaar maken (o.a. via vermeldingen en getuigenissen in de media, beleidsaanbevelingen, ...).

Hieronder worden deze 3 operationele doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2018.

ADVIES EN BEGELEIDING

Reguliere werking

Dyzo is laagdrempelig (er werd doelbewust geopteerd voor een kosteloos telefoonnummer (0800/11106)) en heel vlot bereikbaar via verschillende kanalen (mail, telefoon, ...). In het kalenderjaar 2018 werden in de databank 3.289 nieuwe dossiers geopend¹ van (ex-)ondernemers of intermediairen die Dyzo contacteerden.

Overzicht: aantal nieuwe dossiers (2015-2018) per maand

	2015	2016	2017	2018
januari	247	227	285	234
februari	216	264	274	354
maart	287	193	272	308
april	209	222	215	221
mei	188	199	260	239
juni	219	226	262	290
juli	157	160	213	268
augustus	165	195	251	232
september	179	233	250	330
oktober	225	219	261	314
november	187	230	244	256
december	198	197	202	243
Totaal	2.477	2.565	2.989	3289

Enkele opvallende zaken:

- Het aantal oproepen stijgt jaarlijks significant. Dyzo bereikt steeds meer zijn doelgroep.
- Bij de nieuwe aanmeldingen gaat het vooral om preventieve dossiers: in 72,77% van de nieuwe aanmeldingen stelde de permanentie bij de aanmelding vast dat de klant nog een onderneming heeft. In de andere gevallen (27,23%) was er geen onderneming meer (onderneming failliet of ontbonden en vereffend, ondernemingsnummer geschrapt, ...).

¹ Gezien de nieuwe databank die op 1/1/2018 in werking werd genomen, werd een aantal lopende dossiers om praktische redenen opgeladen in de nieuwe databank. 64 dossiers van de 3.289 waren oude dossiers (geopend in 2017 of vroeger) waarvan de begeleiding in 2018 nog doorliep. Dus eigenlijk waren er in 2018 in totaal 3.225 nieuwe dossiers (3.289 min 64).

De 3.289 dossiers zijn als volgt opgedeeld:

- 383 van alle nieuwe aanmeldingen werd opgelost via consult(en) (11,64%): dit betekent dat niet de ondernemer maar een externe partij (boekhouder, accountant, maatschappelijk werker, advocaat, ziekenfonds...) ons contacteerde voor telefonisch of mailadvies omtrent de situatie van een (ex-) zelfstandige ondernemer in moeilijkheden. Het betreft dossiers waar Dyzo vanzelfsprekend niet ter plaatse kan gaan omdat we de gegevens van de betreffende ondernemer (meestal) niet krijgen en enkel contact hebben met de tussenpersoon, die verder instaat voor de begeleiding van de (ex-)zelfstandige in moeilijkheden.
- de andere aanmeldingen (2.906, of 88,36 % van de dossiers) vallen uiteen in twee groepen:
 - (1) 1.524 adviezen per mail en telefonisch aan de finale doelgroep (46,34%)
 - (2) 1.382 begeleidingen door een medewerker van Dyzo (1.382 van de 3.289, of 42,02%). Wanneer een integrale begeleiding wordt opgestart, zijn er vier mogelijkheden:
 - De persoon wordt ontvangen op het kantoor van Dyzo
 - De persoon wordt ontvangen op één van de zitdagen van Dyzo
 - De persoon ontvangt een medewerker van Dyzo in zijn zaak, privéwoning of op een neutrale plaats (geregistreerd als huisbezoek (HB)).
 - Er wordt een gesprek belegd bij de advocaat/bank/boekhouder/... in aanwezigheid van de klant (geregistreerd als functioneel bezoek (FB)).

Overzicht van het aantal 'face-to-face-gesprekken' (zowel eerste gesprekken als vervolgesprekken; zowel huisbezoeken (HB), functionele bezoeken (FB), ontvangst op zitdag (ZD) als ontvangst op kantoor in Brussel (OVB) in 2018 door de vaste medewerkers.

Adviseur	FB	HB	OVB	ZD	Eindtotaal
Christel De Wulf		11	2		13
Dirk Mylemans	1	191	3	41	236
Hanne Onraedt	14	111	32	126	283
Johan Geuens		263	3	36	302
Karel vanaudenaerde	3	59	4	29	95
Kim Debacker	6	190	0	127	323
Olivier Delaere	8	26	27	16	77
Philippe Delanoye		141	4	86	231
Pol Vermoere		125	24	42	191
Eindtotaal	32	1.117	99	503	1.751

Overzicht van de toegewezen dossiers aan kernvrijwilligers (2015-2016-2017)

kernvrijwilligers	2015	2016	2017	2018
Gilbert Verhaegen	8	16	24	21
Theo Frederix	7	10	23	48
Ludo Roels	10	8	16	17
Wim Taels	8	30	37	22
Hans Holtrust	9	8	2	0
Bert Verdonck	11	11	24	14
Louis Meert		14	34	44
Jo Devoldere				17
	53	97	160	183

In 220 van de 1.382 begeleidingen van 2018 (15,92%) oordeelde de adviseur na één of meerdere gesprekken om de begeleiding gedeeltelijk uit te besteden aan een vrijwillige medewerker.

Die vrijwillige medewerker stond vervolgens mee in voor bepaalde deelaspecten van de begeleiding (zoals onderhandelingen met bank, hulp bij papierwerk, hulp bij opmaak doorstartplan, mentale ondersteuning bij stopzetting, ...).

De ervaringen laten zien **dat de intensiteit van de begeleidingen sterk fluctueert**. Bij meer dan 60% van de begeleidingen volstaat één gesprek. Maar er waren in 2018 ook dossiers die meer dan 10 gesprekken duurden. Bij de dossiers waar schuldhulpverlening wordt aangeboden, zijn begeleidingen van meerdere gesprekken de algemene regel (zie infra bij schuldhulpverlening).

Resultaten van 2018, met het aantal reguliere dossiers dat respectievelijk na één, twee, drie, ... face-to-face-gesprekken wordt afgerond.

Aantal bezoeken	Hoeveel keer
15	1
11	1
10	1
9	3
8	9
7	6
6	11
5	13
4	44
3	86
2	297
1	869

Elke ondernemer die Dyzo contacteert, wordt systematisch gevraagd waar hij/zij voor het eerst van Dyzo hoorde of wie er hem/haar doorstuurde naar Dyzo. De intakecategorieën (ook verwijzers genoemd) laten een aantal duidelijke tendensen zien:

- OCMW's zijn en blijven afgetekend de grootste doorverwijzer.
- De website is en blijft een belangrijk toeleidingskanaal.
- Het aantal doorverwijzingen van advocaten en boekhouders stijgt gestaag.

Door o.a. de vele samenwerkingsakkoorden met de lokale besturen in West-Vlaanderen, is en blijft deze provincie ook de koploper op het vlak van het aantal nieuwe dossiers.

Overzicht van de intakecategorieën van de Dyzo-dossiers (2015-2018)

intakecategorie	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%	2018	2018%
OCMW	906	36,577	872	34	1.004	33,59	967	29,4
Website	394	15,906	492	19,18	618	20,676	915	27,82
Herintake	178	7,1861	190	7,407	267	8,9328	213	6,476
Andere	173	6,9843	198	7,719	225	7,5276	335	10,19
vVia-via	167	6,742	213	8,304	217	7,26	200	6,081
UNIZO	127	5,1272	119	4,639	102	3,4125	87	2,797
Efrem/Schulp	112	4,5216	13	0,507	8	0,2676	0	0
Sociaal Verzekeringsfonds	91	3,6738	84	3,275	101	3,3791	96	2,919
CAW	80	3,2297	106	4,133	129	4,3158	92	2,797
Onbekend	80	3,2297	60	2,339	68	2,275	0	0
Boekhouder/accountant	64	2,5838	114	4,444	115	3,8474	120	3,649
Rechtbank	20	0,8074	22	0,858	20	0,6691	19	0,578
Media	16	0,6459	23	0,897	7	0,2342	89	2,706
Advocaat	15	0,6056	22	0,858	42	1,4052	59	1,794
AIO	13	0,5248	13	0,507	9	0,3011	21	0,638
Zelfhulpgroep	11	0,4441	1	0,039	1	0,0335	0	0
Ziekenfonds	8	0,323	11	0,429	10	0,3346	9	0,274
Hefboom	7	0,2826	1	0,039	14	0,4684	2	0,061
MyTrustO					10	0,3346	17	0,517
Microstart	7	0,2826	2	0,078	3	0,1004	2	0,061
Politiek	3	0,1211	5	0,195	3	0,1004	0	0
Boeren op een kruispunt	2	0,0807	3	0,117	7	0,2342	3	0,091
COM-CED	2	0,0807	1	0,039	4	0,1338	12	0,365
CED-W	1	0,0404	0	0	1	0,0335	0	0
Loopbaancoachingscentrum					3	0,1004	0	0
Syntra Vlaanderen					1	0,0335	0	0
Arts/ziekenhuis							18	0,547
Bank/verzekeraar							6	
Sociaal secretariaat							6	
Nelectra							1	
	2.477	100%	2.565	100%	2.989	100%	3289	100%

Overzicht van de geografische spreiding van de dossiers (2015-2018)

geografische spreiding	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%	2018	2018%
West-Vlaanderen	674	27,21	691	26,94	772	25,83	744	22,62
Antwerpen	608	24,55	594	23,16	683	22,85	683	20,77
Oost-Vlaanderen	439	17,72	494	19,26	625	20,91	528	16,05
Limburg	303	12,23	275	10,72	343	11,48	344	10,46
Vlaams-Brabant	283	11,43	329	12,83	341	11,41	446	13,56
Onbekend/buitenland/Brussel/Wallonië/...	170	6,863	182	7,096	225	7,528	544	16,54
	2.477	100%	2.565	100%	2.989	100%	3.289	100%

Schuldhelpverlening

Sinds april 2017 startte Dyzo vzw met het aanbieden van schuldhelpverlening aan zelfstandigen. Schuldhelpverlening veronderstelt altijd dat we met een nog winstgevende zaak te maken hebben waar voldoende terugbetalingscapaciteit aanwezig is (nadat we van de winst hebben afgetrokken: de vaste kosten, de verloning van de ondernemer en de geraamde bedragen nodig voor voorafbetalingen aan FOD Financiën). Soms kan het ook gaan om een zaak die door reorganisatie opnieuw voldoende winstgevend kan worden. Schuldhelpverlening omvat drie werkvormen:

- **Budgetbegeleiding:** een aantal strategische of alle schuldeisers van de klant worden gecontacteerd, er worden afbetalingsplannen onderhandeld in functie van de terugbetalingscapaciteit. Deze betaalafspraken worden opgevolgd door Dyzo maar de klant staat zelf in voor de betalingen.
- **Budgetbeheer:** idem als budgetbegeleiding, maar bovendien worden de onderhandelde betaalafspraken uitgevoerd door Dyzo via een derdenrekening. De klant dient te zorgen voor regelmatige provisie op deze derdenrekening.
- **Gerechtelijke reorganisatie** (vroeger WCO genoemd): een specifieke vorm van budgetbeheer waarbij via een verzoekschrift bescherming wordt aangevraagd bij de Ondernemingsrechtbank en er tijdens de periode van gerechtelijke bescherming een herstelplan wordt geschreven in overleg met de schuldeisers. Als het herstelplan wordt gehomologeerd, worden alle bijhorende uitgaande betalingen verricht via de derdenrekening. De klant wordt doorheen deze complexe gerechtelijke procedure geloodst. Het grote voordeel van deze procedure is dat de kosten van uitvoering en intresten stopgezet worden en dat soms een deel schuldkwijtschelding



kan bekomen worden. De (eventueel verminderde) schuldenlast kan zo vastgeprikt worden op een bedrag waar niets meer bijkomt en waarvan de afbetalingen gedurende 5 jaar kunnen gespreid worden. De druk van schuldeisers valt weg en de ondernemer vindt terug rust om zich volledig op zijn zaak te concentreren. De ondernemer weet nauwkeurig voor welke opdracht hij staat als hij binnen 5 jaar schuldenvrij wil zijn. Het nadeel is dat de vonnissen in de bijlagen van het Belgisch staatsblad gepubliceerd worden en dat leveranciers, klanten, ... kunnen afhaken en nieuwe kredieten moeilijk worden.

Er is duidelijk een nood aan schuldhulpverlening bij de klanten van Dyzo. In 2018 werden o.a.:

- In 146 dossiers onderhandelingen aangeknoopt met schuldeisers ,
- In 222 dossiers vrijstelling of kwijtschelding van sociale bijdragen aangevraagd voor de klant
- Voor 28 klanten budgetbegeleiding opgestart,
- 27 klanten in budgetbeheer genomen,
- 49 klanten geholpen met de opstart van de gerechtelijke bescherming tegen de schuldeisers,
- 154 klanten geholpen met de deblokkering van hun sociale rechten (uitkering of terugbetaling gezondheidszorgen).

Schuldhulpverlening vereist maandenlange – tot zelfs jarenlange – begeleidingen door vaste en vrijwillige medewerkers. De freelance medewerker die de schuldhulpverlening coördineert registreerde in zijn agenda in 2018 71 functionele bezoeken (FB), 116 huisbezoeken (HB) en 48 cliënten die langskwamen op kantoor. Gemiddeld ligt het aantal face-to-face-gesprekken in de schuldhulpverlening op 4 per persoon per jaar.

KENNISCENTRUM

Uitgave boek “Eerste hulp bij financiële moeilijkheden”

In 2018 gaf Dyzo via uitgeverij Politeia het boek “Eerste hulp bij financiële moeilijkheden – een praktische kijk op de nieuwe insolventiewetgeving” uit. De auteurs van de hoofdstukken – waar telkens een bepaald thema op een praktische manier werd geduid – waren medewerkers van Dyzo en advocaten. In december 2018 werden 2 opleidingen georganiseerd om dit boek te promoten.

Vorming-Training-Opleiding (VTO)

De organisatie van vormingen, trainingen en opleidingen heeft vele voordelen:

- Via opleidingen, ... krijgen allerlei actoren voldoende kennis, vaardigheden en attitudes om niet alleen open te staan voor de finale doelgroep, maar ook om de finale doelgroep adequaat verder te helpen in een aantal situaties. Op die manier bereiken we ook op indirecte wijze de finale doelgroep en creëren we een hefboomeffect.

- Groeiende naambekendheid (en bijhorend potentieel hoger bereik van de finale doelgroep) en verankering als expertisecentrum bij cruciale intermediairen zoals boekhouders, accountants, curatoren, ...
- Meer steun voor de organisatie vanuit de juridische wereld (magistratuur, advocatuur, ...) en de economische beroepen (BIBF, IAB, ...).
- Een versterking van het netwerk van Dyzo.

Dyzo organiseerde in 2018 drie thematische opleidingen op diverse locaties. De deelnemers waren vooral economische beroepsbeoefenaars (boekhouders-fiscalisten, accountants, bedrijfsrevisoren, ...), maar evenzeer ondernemers, advocaten, ... De docenten waren altijd externe gastsprekers:

Overzicht van aantal georganiseerde thematische opleidingen (2018) en het aantal deelnemers

Datum	Locatie	Thema	Lesgever	Deelnemers
16/01/2018	Grobbendonk	‘Wanneer heeft de bank genoeg?’	Bert Bekaert	19
07/12/18	Grobbendonk	‘Eerste hulp bij financiële moeilijkheden’	Philippe Termotte	28
14/12/2018	Gent	‘Eerste hulp bij financiële moeilijkheden’	Bert Bekaert	40

Daarnaast geven de Dyzo-medewerkers regelmatig **opleidingen en bijscholingen** aan externe organisaties. Vooral OCMW's en CAW's zijn vragende partij voor de opleiding rond de nieuwe faillissementswetgeving. In 2018 waren er in totaal 516 deelnemers aan Dyzo-opleidingen.

Overzicht van door Dyzo-medewerkers gedoceerde opleidingen (2018)

Datum	Locatie
15/03/2018	OCMW Lanaken
20/03/2018	OCMW Heist-op-den-Berg
26/03/2018	OCMW Neerpelt
27/03/2018	OCMW Tienen
29/03/2018	OCMW Leuven
29/03/2018	OCMW Zonnebeke
16/04/2018	OCMW Ardooi
16/04/2018	OCMW Putte
24/04/2018	OCMW Wellen
26/04/2018	OCMW Dilsen-Stokkem
26/04/2018	OCMW Kontich
07/05/2018	OCMW Gent
08/05/2018	OCMW Temse-Kruike
08/05/2018	OCMW Zedelgem
14/05/2018	OCMW Laarne
24/05/2018	CAW Oost-Vlaanderen
29/05/2018	CAW Thurnhout
29/05/2018	OCMW Brugge
31/05/2018	OCMW Wommel
06/06/2018	OCMW Kortrijk
11/06/2018	OCMW Genk
12/06/2018	OCMW Beersel
12/06/2018	OCMW Lovendegem
19/06/2018	OCMW Lovendegem
26/06/2018	OCMW Kapelle-op-den-Bos
26/06/2018	OCMW Herselt
22/10/2018	OCMW Wuustwezel
08/11/2018	OCMW Holsbeek
09/11/2018	OCMW Veurne

De Website

Dyzo heeft een website (www.dyzo.be) waar naast de praktische zaken (contactgegevens van Dyzo,...) allerlei informatie, tips & tricks,... staan. De website kadert perfect in de doelstellingen van Dyzo als kenniscentrum omdat:

- Alle relevante wetwijzigingen, onderzoeken,... er meteen online worden geduid,
- De finale doelgroep en de intermediairen aan de slag kunnen met de vele praktische informatie en modelformulieren die op de website te vinden zijn.

In 2018 bedroeg het gemiddeld aantal individuele bezoekers op de website meer dan 10.000 per maand.

Juridische helpdesk

In juni 2016 werd de juridische helpdesk opgestart. Enkele uren per week kunnen ondernemers of intermediairen (boekhouders, sociale diensten,...) juridisch eerstelijnsadvies inwinnen op 0902/12005. Bij de klanten van Dyzo is er duidelijk een behoefte aan antwoorden op de juridische vragen (betekening vonnis, opzeg handelshuur, dagvaarding door schuldeiser, bewarend beslag door gerechtsdeurwaarder,...) waar ze mee geconfronteerd worden.

SENSIBILISERING EN ACTIVERING

Lokale Besturen

Dyzo wil in Vlaanderen zoveel mogelijk actoren overtuigen van de grote noden van de finale doelgroep. Maar sensibiliseren is maar een eerste stap. Het uiteindelijke doel is activering van de actoren, zodat ze met de steun van Dyzo vanuit hun positie de finale doelgroep verder helpen. Zo biedt Dyzo OCMW's de mogelijkheid om een samenwerkingsakkoord af te sluiten met Dyzo. Veel OCMW's stellen immers vast dat er steeds meer zelfstandigen bij hen aankloppen maar dat ze deze specifieke doelgroep (met hun boekhouding, specifieke kosten, afwijkende fiscaliteit en sociale zekerheid,...) niet altijd adequaat verder kunnen helpen. Vandaar dat ze vragende partij zijn om samen te werken met Dyzo, dat wel beschikt over die kennis.

In 2018 besloten 3 OCMW's voor de eerste keer één of meerdere keren een beroep op Dyzo via een vergoeding per dossier (samenwerking ad hoc): OCMW Gooik, OCMW Geel en OCMW Genk

Dyzo maakte deze samenwerkingen ad hoc mogelijk doordat bij bepaalde lokale besturen de wil en de capaciteit aanwezig is om de finale doelgroep verder te helpen, maar in bepaalde complexe dossiers toch de nood leeft aan ondersteuning of een second opinion vanuit Dyzo. Een OCMW kan dan een eenmalige vergoeding (250 €) betalen aan Dyzo in ruil voor deze tussenkomst, zonder dat het OCMW een globale samenwerkingsovereenkomst met Dyzo heeft gesloten. Dyzo heeft de samenwerkingsakkoorden die Efram afsloot met OCMW's overgenomen. In kalenderjaar 2018 werden er **8 nieuwe globale samenwerkingsakkoorden afgesloten met lokale besturen:**

- Gavere
- Meerhout
- Pittem
- Ternat
- Tielt
- Willebroek
- Wuustwezel
- Zwalm

Europa: "Early Warning"

Dyzo is partner in een Europees project (2017-2019) dat tot doel heeft in Europa diensten uit te bouwen waar ondernemers in moeilijkheden en gefailleerden terecht kunnen. Vlaanderen is met Dyzo één van de regio's waar er al een goed uitgebouwde dienst bestaat. Ook Duitsland, Denemarken,... beschikken over dienstverleningen met jarenlange ervaringen.

Andere Europese landen leren hoe ze zo'n dienstverlening kunnen uitbouwen. Maar ook landen die al een dienstverlening hebben, leren van elkaar door het uitwisselen van ervaringen, best practices,...

Meer info: www.earlywarningeurope.com

De media

Zorgen dat Dyzo voldoende naambekendheid verwerft, is een permanent aandachtspunt. Dyzo werkt actief op de media en houdt alle relevante vermeldingen (TV, radio, artikel in krant,...) bij. In 2018 waren er 20 geregistreerde relevante vermeldingen in de media.

Dyzo is ook partner bij de organisatie van **'Fuckup Nights'** en **'FailForward'**, die georganiseerd worden door respectievelijk UNIZO en Startup.be. Tijdens die sessies praten mensen openlijk over (zakelijke en persoonlijke) mislukkingen in hun leven en – vooral – wat ze eruit geleerd hebben. Op die manier wordt het maatschappelijk taboe in Vlaanderen op mislukken algemeen en op faillissement in het bijzonder langzaam doorbroken.

Daarnaast werkt Dyzo ook mee aan de jaarlijkse actualisatie (en heruitgave) van het **'Handboek Schuld-bemiddeling'**. Dat is een handboek dat wordt uitgegeven en jaarlijks wordt geactualiseerd door het Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS). Dyzo zit er in het redactiecomité en is verantwoordelijk voor de hoofdstukken die betrekking hebben op zelfstandigen.

Overzicht van alle vermeldingen (2018) van Dyzo in de media

Medium	Datum	Artikel	Titel
Gemeente Geeraardsbergen	01-01-2018	Dyzo: Het anker voor zelfstandigen in moeilijkheden	Tijdschrift
Het Nieuwsblad	19-02-2018	Taboe: slechts 2 mensen wisten dat ik in armoede leefde	Krant
De Standaard	20-02-2018	Failliete zaak, failliete ziel	Krant
Gemeente Anzegem	01-03-2018	Dyzo: Het anker voor zelfstandigen in moeilijkheden	Nieuwsbrief
ZO magazine	26-04-2018	Falen is niet per se floppen	Tijdschrift
De Tijd/Netto	30-04-2018	Nieuwe kansen voor ondernemers in moeilijkheden	Digitale versie
Unizo persbericht	30-04-2018	Unizo en Dyzo: over nieuwe insolventiewet	Digitale versie
VSDC Wevelgem	11-05-2018	Stand van zaken: hervormingen	Tijdschrift
Het Nieuwsblad	10-06-2018	Steeds meer zelfstandigen verkeren in nood	Digitale versie
VRT	10-06-2018	Almaar meer zelfstandigen vinden de weg naar Dyzo	Digitale versie
VTM	10-06-2018	Steeds meer zelfstandigen verkeren in nood	Digitale versie
Het Laatste Nieuws	10-06-2018	Steeds meer zelfstandigen in financiële nood	Digitale versie
De zondag	10-06-2018	Steeds meer zelfstandigen in nood	Krant
De Metro	11-06-2018	Steeds meer zelfstandigen verkeren in nood	Krant
Zenito Nieuws	12-06-2018	Almaar meer zelfstandigen vinden de weg naar Dyzo	Digitale versie
Gazet Van Antwerpen	18-06-2018	Laat ons de ondernemer redden	Krant
ZO UNIZO magazine	28-06-2018	Steeds meer aanmeldingen bij schuldbemiddeling Dyzo	Tijdschrift
Stad Aalst	12-07-2018	Pag. 118 - Begeleiding van ondernemers in nood	Digitaal tijdschrift
BNP Paribas Fortis	24-07-2018	Laat uw onderneming niet kodakiseren	Digitale nieuwsbrief
Het Nieuwsblad	16-08-2018	Eerste hulp bij falingen - Louis Meert	Krant



DYZO HR EN KWALITEIT



Dyzo hanteert een proactief en ondernemend personeelsbeleid waarbij de medewerkers aangemoedigd worden om zich permanent bij te scholen.



PERSONEELSBELEID

Dyzo hanteert een proactief en ondernemend personeelsbeleid waarbij de medewerkers aangemoedigd worden om zich **permanent bij te scholen**. De medewerkers waren aanwezig op de thematische seminars (zie supra) die Dyzo organiseerde en waarbij een externe gastspreker werd gevraagd. Daarnaast was er een ruim aanbod van opleidingen en bijscholing waar de medewerkers gebruik van maakten.

Gezien de complexiteit en intensiteit van de dossiers besteedt Dyzo veel aandacht aan **ervaringsuitwisseling en het bespreken van cases**. Op het maandelijks teamoverleg ('Team nationaal', elke eerste donderdag van de maand) worden er in de voormiddag vooral praktische zaken besproken, in de namiddag is er altijd dossierbespreking en/of praktische opleiding.

Ook voor de vrijwillige medewerkers wordt de inspraak en betrokkenheid gegarandeerd. Zo is er een **'vrijwilligersforum'** – bestaande uit enkele vertegenwoordigers van de vrijwillige medewerkers - die trimestrieel bijeenkomen en jaarlijks rapporteren aan de directeur en de Raad van Bestuur. Tijdens de jaarlijkse week van de vrijwilliger werd er een uitstap georganiseerd in Brussel voor alle vrijwillige medewerkers om ze in de bloemetjes te zetten voor hun inzet.

Dyzo bewaakt ook de kwaliteit die wordt aangeboden aan de finale doelgroep door de vrijwillige medewerkers. Zo krijgen ze regelmatig opleidingen aangeboden, evenals **'Thema-avonden'** (vooral opleiding door een externe gastdocent of organisatie) en **'Case-study'** (waar ze de (pijnpunten van) hun lopende begeleidingen kunnen bespreken). Daar ook de vaste medewerkers hieraan deelnemen, is het een moment van 'matching' tussen de vaste en vrijwillige medewerkers.

KWALITEIT

Dyzo onderging in 2017 een **maturiteitsassessment door KPMG**. In 2018 werden de aanbevelingen van KPMG geïmplementeerd. Zo werd er een dienstenportfolio ontwikkeld en werd er een actieplanning ontwikkeld om de klantvriendelijkheid, correctheid en discretie te verhogen.

Dyzo slaagt erin veel ondernemingen te behoeden voor het faillissement. Ook al is het vermijden van het faillissement niet de kerntaak van Dyzo – zie supra bij visie en missie– toch kan een succesvolle doorstart zonder een stopzetting of faillissement ervoor zorgen dat de ondernemer (en zijn gezin, het personeel,...) verder een inkomen haalt uit de onderneming. Dyzo doet jaarlijks een onderzoek naar het **overlevingspercentage van de ondernemingen** die bij Dyzo aankloppen. Via een steekproef (alle dossiers van de periode april-mei-juni van het refertejaar X-2) wordt de continuïteit van de onderneming 2 jaar na de contactname met Dyzo nagegaan via de online toegankelijke informatie (Staatsblad, Kruispuntbank Ondernemingen (KBO),...). Uit steekproeven in 2018 blijkt dat van de ondernemingen die in 2016 bij Dyzo aanklopten:

54,1% twee jaar na datum nog steeds een actieve onderneming is (hetzij op naam van de ondernemer zelf, hetzij op naam van een overnemer).

In 45,9 % van de gevallen de onderneming werd stopgezet, vereffend & ontbonden of failliet verklaard.

Illustratie: Overlevingspercentage van de ondernemingen twee jaar na contactname met Dyzo (jaar X in vergelijking met X-2).

jaar X-2	jaar X	overlevingspercentage
2012	2014	51,03
2013	2015	51,30
2014	2016	49,75
2015	2017	55,14
2016	2018	55,10



DYZO SAMENWERKINGS



AKKOORDEN

BIJLAGE 1

Overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2018 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft

Let wel: de onderstaande alfabetische lijst bevat enkel de lokale besturen (OCMW's) waar Dyzo een globale all-in samenwerkingsovereenkomst mee heeft gesloten, al dan niet met een maandelijks zitdag. (dus niet OCMW's die per dossier/case samenwerken met Dyzo).

Gemeente	Overeenkomst?	Zitdag
Aalter	Overeenkomst	
Anzegem	Overeenkomst	zitdag
Ardoie	Overeenkomst	
Avelgem	Overeenkomst	
Beernem	Overeenkomst	
Beringen	Overeenkomst	zitdag
Berlare	Overeenkomst	
Beveren	Overeenkomst	
Bierbeek	Overeenkomst	
Blankenberge	Overeenkomst	zitdag
Bornem	Overeenkomst	
Bredene	Overeenkomst	
Brugge	Overeenkomst	zitdag
Damme	Overeenkomst	
De Haan	Overeenkomst	
De Panne	Overeenkomst	
De Pinte	Overeenkomst	
Deerlijk	Overeenkomst	zitdag
Diksmuide	Overeenkomst	
Duffel	Overeenkomst	
Edegem	Overeenkomst	zitdag
Gavere	Overeenkomst	
Gent	Overeenkomst	zitdag
Geraardsbergen	Overeenkomst	zitdag
Gistel	Overeenkomst	
Grimbergen	Overeenkomst	zitdag
Harelbeke	Overeenkomst	
Heist-op-den-Berg	Overeenkomst	
Herselt	Overeenkomst	
Heusden-Zolder	Overeenkomst	zitdag

Hooglede	Overeenkomst	
Houthulst	Overeenkomst	
Ichtegem	Overeenkomst	
Ieper	Overeenkomst	zitdag
Ingelmunster	Overeenkomst	
Izegem	Overeenkomst	zitdag
Jabbeke	Overeenkomst	
Kapelle-op-den-Bos	Overeenkomst	
Keerbergen	Overeenkomst	
Knokke-Heist	Overeenkomst	zitdag
Koekelare	Overeenkomst	
Koksijde	Overeenkomst	zitdag
Kontich	Overeenkomst	
Kortemark	Overeenkomst	
Kortrijk	Overeenkomst	zitdag
Kraainem	Overeenkomst	
Kruishoutem	Overeenkomst	
Kuurne	Overeenkomst	
Lanaken	Overeenkomst	
Langemark-Poelkapelle	Overeenkomst	
Ledegem	Overeenkomst	
Lier	Overeenkomst	zitdag
Lierde	Overeenkomst	
Linkebeek	Overeenkomst	
Lochristi	Overeenkomst	
Londerzeel	Overeenkomst	
Lo-Reninge	Overeenkomst	
Lubbeek	Overeenkomst	
Mechelen	Overeenkomst	zitdag
Meerhout	Overeenkomst	
Melle	Overeenkomst	
Menen	Overeenkomst	zitdag
Merchtem	Overeenkomst	
Merelbeke	Overeenkomst	zitdag
Meulebeke	Overeenkomst	
Mol	Overeenkomst	
Moorslede	Overeenkomst	
Nieuwpoort	Overeenkomst	
Ninove	Overeenkomst	zitdag

Oostende	Overeenkomst	zitdag
Oostkamp	Overeenkomst	
Oostrozebeke	Overeenkomst	
Oudenburg	Overeenkomst	
Pittem	Overeenkomst	
Poperinge	Overeenkomst	
Puurs	Overeenkomst	
Roeselare	Overeenkomst	
Ronse	Overeenkomst	
Schildde	Overeenkomst	
Sint-Katelijne-Waver	Overeenkomst	
Sint-Laureins	Overeenkomst	
Sint-Lievens-Houtem	Overeenkomst	
Sint-Truiden	Overeenkomst	zitdag
Staden	Overeenkomst	
Ternat	Overeenkomst	
Tervuren	Overeenkomst	
Tielt	Overeenkomst	
Tielt-Winge	Overeenkomst	
Tienen	Overeenkomst	zitdag
Torhout	Overeenkomst	zitdag
Turnhout	Overeenkomst	
Vilvoorde	Overeenkomst	
Vleteren	Overeenkomst	
Waregem	Overeenkomst	zitdag
Wemmel	Overeenkomst	zitdag
Wervik	Overeenkomst	
Wevelgem	Overeenkomst	zitdag
Wezembeek-Oppem	Overeenkomst	
Wichelen	Overeenkomst	
Wielsbeke	Overeenkomst	
Wijnegem	Overeenkomst	
Willebroek	Overeenkomst	
Wingene	Overeenkomst	
Wommelgem	Overeenkomst	
Wuustwevel	Overeenkomst	
Zaventem	Overeenkomst	
Zedelgem	Overeenkomst	
Zonnebeke	Overeenkomst	
Zwalm	Overeenkomst	
Zwevegem	Overeenkomst	

BIJLAGE 2

Overzicht van het aantal dossiers (2018) per Vlaamse stad/gemeente

544 van de 3.289 dossiers waren mensen (1) waar de woon- of werkplaats niet geregistreerd kon worden, (2) uit het buitenland, (3) uit het Brussels Gewest of (4) uit het Waalse Gewest. De mensen die ons uit het Brussels en Waals Gewest contacteerden, werden systematisch doorverwezen naar de zusterorganisaties van Dyzo in het Brussels en Waals Gewest.

Alle andere dossiers waren afkomstig uit één van de 308 Vlaamse steden en gemeenten. Hieronder een overzicht (met cijfers per maand en het totale aantal in 2018) van de dossiers uit de steden en gemeenten (2018) waar Dyzo oproepen kreeg.

Overzicht. Links staat de gemeente/stad alfabetisch. Vervolgens de dossiers per maand in die gemeente/stad, met op het einde het totaal van de dossiers in 2018 in die stad/gemeente.

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Antwerpen	46	70	60	55	62	67	53	47	60	71	49	43	683
Aartselaar							2						2
Antwerpen	14	20	17	12	26	13	13	9	24	15	19	14	196
Arendonk				1					1				2
Baarle-Hertog		1											1
Balen	1	1	2	4	1					1	2		12
Beerse						2	1				1		4
Berlaar				1									1
Boechout						1		1			1	2	5
Bonheiden		1	1	1		1		1			1		6
Boom				1					1	3	1		6
Bornem			1		1				1	1			4
Borsbeek						1		1					2
Brasschaat		2	1			1	1	2		1	2	1	11
Brecht	1	1	2	1		2		2		1			10
Duffel		1	1						2	1	1	2	8
Edegem	1		1		1	1	1		1	1	2		9

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Essen		3	1					1					5
Geel		2	2	1	4	1	1	3	1	1	1		17
Grobbendonk		1	1	1	1								4
Heist-op-den-Berg	2	1	1	2	2	3	1	4	3	1			20
Herentals				1	2	1	2	3	2	1	1		13
Herenthout	1												1
Herselt	1	1			3	1				1	1		8
Hoogstraten			1	2	1	4	1			1	2		12
Hove		1						1					2
Hulshout			1		1		1						3
Kalmthout		1		1			2	1	2				7
Kapellen	1	1	1				2					2	7
Kasterlee	1	1		2				1	1	1			7
Kontich		1				1	3	1		1		1	8
Laakdal	1			1		1			2	1		1	7
Lier	4	3	5	2		4	3		2	4	2	3	32
Lille										1		1	2
Lint							1	1					2
Malle	1		2	1		1		1	1	1			8
Mechelen	3	7	8	1	8	5	1	5	3	4	1	2	48
Meerhout		2					2			2			6
Merksplas		1					2						3
Mol	3	1	1	2	3	3				4	2	3	22
Mortsel	2	1							1				4
Niel				2		1			1				4
Nijlen		1	1	1	1	1	1						6
Olen	1	1					1		1		2		6
Oud-Turnhout				1					1		1		3
Putte	1		2			2	1	1				1	8
Puurs-Sint-Amands		1		3	1	2	3			3			13
Ranst		1									1	1	3

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ravels	1			1						1			3
Retie			1					1		2			4
Rijkevorsel		2				1							3
Rumst		1				1			1	2	1	1	7
Schelle				1		1					1		3
Schilde	2	1		1	2		1			1			8
Schoten			2	1	1	1		1	1				7
St-Katelijne-Waver							2		1	2	1	1	7
Stabroek	1									1			2
Turnhout		3		3	2	2	1	1	3	5		2	22
Vorselaar						1							1
Vosselaar		2	1			1							4
Westerlo	1	1		1				1					4
Wijnegem						1			1			3	5
Willebroek		1	2			2	2	2	1	2		1	13
Wommelgem	1								1	2	1	1	6
Wuustwezel				1		1	1						3
Zandhoven			1		1			1		1			4
Zoersel								1		1	1		3
Zwijndrecht	1			1		2							4
Limburg	25	29	31	18	32	32	40	27	33	31	27	19	344
Alken				1				1		1			3
As					1				1				2
Beringen			2	1	1	2	1	1		2	2		12
Bilzen	3	3	1	1	3			1	1		1		14
Bocholt							1			1			2
Borgloon		1											1
Bree	1		2	1	1	1			4	1			11
Diepenbeek		1	1		3		1	1		1			8
Dilsen-Stokkem		1	1		1		2						5
Genk	2	3	2		1	3	6	5	4	2	1		29

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Gingelom					1			1	2				4
Ham			1	2		1		1			1		6
Hamont-Achel	1	1	2			1				1	1	1	8
Hasselt	3		2	1	2	10	6	2	6	4		5	41
Hechtel-Eksel					1			1			1		3
Heers	1				1								2
Herk-de-Stad							2		1	1			4
Heusden-Zolder	3	5	5	3	3	1	1	2	2	1		1	27
Hoeselt						2	1	1			1		5
Houthalen-Helcht.		2	2		4	3	2	1		1			15
Kinrooi		1										1	2
Kortesseem			1								1		2
Lanaken	2		2					1	1				6
Leopoldsburg			2				2				1	1	6
Lommel			1		2	1	2	1	2	2	3		14
Lummen			1				1		1		3		6
Maaseik				1			2			1	3	3	10
Maasmechelen	2	1		1		1		2				3	10
Nieuwerkerken						1			1	1		1	4
Oudsbergen		3			1		2		2		2		10
Peer		1	1		1			1			1		5
Pelt			1	1			1	1	1	1		1	7
Riemst	1	1					1	1				1	5
Sint-Truiden	2	2		1	2	4		1	1	3	3		19
Tessenderlo		1		1			2	1		2			7
Tongeren	1	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	20
Voeren	1												1
Wellen				1									1
Zonhoven	2				2		1						5
Zutendaal				1						1			2
Oost-Vlaanderen	37	69	52	33	28	47	48	40	44	42	36	51	527

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Aalst	1	2	1		2	2	3		2	3	4	3	23
Aalter		1			1	3	2	1	2		1	2	13
Assenede		1						1	1	1	1		5
Berlare	1	4	1	1	1	2		1	1			1	13
Beveren		1	1	2	1	2	1		2	2	2	3	17
Brakel								1					1
Buggenhout			2	1			1		1			1	6
De Pinte		1			1	1	1			1		1	6
Deinze	2			1		2	1	2	2	3	2		15
Denderleeuw		5	3	1				2	1	1			13
Dendermonde	2	2		1	2		1	1			1		10
Destelbergen			3			1	1		1	1			7
Eeklo		1			1		1	1			1	1	6
Erpe-Mere										1			1
Evergem		3				1		3				2	9
Gavere		1					1	1	1				4
Gent	14	24	12	8	7	15	10	7	11	15	8	8	139
Geraardsbergen		1	7	1		1	2	2	4	1	3		22
Haaltert		1											1
Hamme				2								1	3
Herzele										1		2	3
Kaprijke				2					1		2		5
Kluisbergen	1	1	1			1							4
Kruibeke	1	1					2					1	5
Kruisem			1	1			1		1				4
Laarne		2						1					3
Lebbeke							1	1	1	1	1		5
Lede			1										1
Lierde			2										2
Lievegem			2				1		1		1	2	7
Lochristi	1	1	2	1		2	3			1		3	14

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Lokeren	1	3				1	1	1	1		1		9
Maldegem	1	1	1	3	1		1	1		1		1	11
Melle		1					1		1				3
Merelbeke	1		2	1	2	2		1		1	1	4	15
Moerbeke								1				1	2
Nazareth	1			1		1							3
Ninove		1	2	2	2	1	3		1		2		14
Oosterzele	2	1	1										4
Oudenaarde		1	1	2	1	1		1	1			1	9
Ronse	1	2			1				1	1	2	5	13
Sint-Gillis-Waas					1				1	2		1	5
Sint-Laureins							2			1		1	4
Sint-Martens-		1											1
Sint-Niklaas	1	2	1		1	2	1	3	2			2	15
Stekene	2		1		1		2		1				7
Temse	1		1		1		1			2	1	1	8
Wachtebeke		1										1	2
Wetteren	1			1		3			1	1	1		8
Wichelen			1			1						1	3
Zelev			1	1		1	1						4
Zelzate						1		3		1		1	6
Zottegem		2					1	2	1				6
Zulte					1		1	2					4
Zwalm	2		1								1		4
Vlaams-Brabant	27	49	53	30	30	34	32	25	40	49	41	36	446
Aarschot	1	3		1	1	2		1		1	1	3	14
Affligem								1	1	2			4
Asse		1	2	1		1			4	1			10
Beersel	1		2			1						1	5
Begijnendijk										1	1		2
Bekkevoort			1										1

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Bertem		1								2	1	1	5
Bever	1									1			2
Bierbeek	1		2		1	1					1		6
Boortmeerbeek					1	2			1				4
Boutersem		1								1		1	3
Diest	1	1		1			1		1				5
Dilbeek		3						2			2	2	9
Drogenbos	1	1							1		1		4
Galmaarden	1					1	1			1	1	1	6
Geetbets	1						1			1			3
Glabbeek				1									1
Gooik	1	1	2						1				5
Grimbergen		2	5	3	6	2	2	3	1	1		2	27
Haacht	1		2	1		1					1		6
Halle	2	1	3	2		2	3	1	1	2	1	1	19
Herent		1		1	1			1	2	1	1		8
Herne		1			1						1		3
Hoegaarden		1										2	3
Hoeilaart							1				2		3
Holsbeek					2							1	3
Huldenberg		1	1			1			1		1		5
Kampenhout	1	1	1	1	1	1	1			1	1		9
Keerbergen			1		1		2			2	2		8
Kortenaken							1			1			2
Kortenberg		1		1			1		2	1		2	8
Kraainem	1	2											3
Landen			1					1		2			4
Lennik		1	1										2
Leuven	3	5	4	7	2	6	2			2	4	1	36
Liedekerke					1		1	1		1			4
Linkebeek		2	2			2		1		3		1	11

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Linter			1								1		2
Londerzeel		2	1		1		1	1		1	1		8
Lubbeek	1	1							1				3
Machelen		1	2			1		1		1			6
Meise			1		2			2	4	1	1		11
Merchtem			1					1	2	2	2		8
Opwijk	1	2				1	1		1	2	1		9
Oud-Heverlee		1							1			1	3
Overijse		2				1				1			4
Roosdaal		1					1					2	4
Rotselaar			1	1		1	2		1		2	1	9
Scherpenh/Zichem		1			1		1		1				4
Sint-Genesius-							1		1			3	5
Sint-Pieters-Leeuw		1	1		1	1			1	1	2		8
Steenokkerzeel							1		1	1	1	1	5
Ternat	1	1	1	1			1	1	2			1	9
Tervuren		1	2	1					1	1		1	7
Tielt-Winge		1					1	1		1	1		5
Tienen	2	1	6	2		2	1	1	4	4	4	3	30
Tremelo					1			1					2
Vilvoorde	1	1		2			1	1		1	1		8
Wemmel	3	1	3		2		2	2	1	3	1		18
Wezembeek-Oppem				2					1				3
Zaventem	1		3	1	3	1	1	1	1			1	13
Zemst						2				1	1		4
Zoutleeuw					1	1						3	5
West-Vlaanderen	55	75	66	45	47	65	56	47	98	72	65	53	744
Alveringem		1								1	1		3
Anzegem	1	1	1			2	2		1				8
Ardoorie					2	1							3

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Avelgem		1	2	1	1				1	1		1	8
Beernem			1	1			1	1		1		1	6
Blankenberge	2	3	1	1	1	1	1		1	1		2	14
Bredene			2			1	1			1			5
Brugge	3	5	7	4	3	7	11	4	13	3	7	6	73
Damme	2		1	1		2		1	1			3	11
De Haan		1			1					3		1	6
De Panne		2	2	1						1			6
Deerlijk	1												1
Dentergem		1		1			1			2	1		6
Diksmuide	1	3	1		1		1	1	1	2		1	12
Gistel		1		1				2				1	5
Harelbeke		3	3	3	1			3	5		2	1	21
Heuvelland		2			1			2	4		1	1	11
Hooglede	3	1		1				3	1	1			10
Houthulst			1				1		1	1	1		5
Ichtegem		2	1			1			1	1	1	1	8
Ieper	2	3	4	4	3	3		2	3	1	4	4	33
Ingelmunster	2	1			1		1	2			1	1	9
Izegem	1		2	1		1	2	2	6	3	1	4	23
Jabbeke	1	1	1	1		2	1	2	2				11
Knokke-Heist	2	3			1	1	4		2	3	1	1	18
Koekelare		1	2								1		4
Koksijde	1	2	3	2	4				1	1	1	2	17
Kortemark	1	1	1			1	2		2	1			9
Kortrijk	1	5	6	1	4	5	4	3	9	7	3	5	53
Kuurne	1				1			1		1	2		6
Langemark-Poelk.		1		1		1				2			5
Ledegem		1	1	1		1				3		1	8
Lendelede						1			1				2

Gemeente	Maand												Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Lichtervelde				1	1		1				1		4
Lo-Reninge			1										1
Menen	2	3	1		1	3	1	1		2		1	15
Mesen			1										1
Meulebeke		2					1	1	1	1			6
Middelkerke		3	2	1			1		1		1		9
Moorslede	2			2			1						5
Nieuwpoort		1	1	2				1			1	1	7
Oostende	3	1	5	2	9	6		3	4	8	7	1	49
Oostkamp				1	1		2	2	2	2	4		14
Oostrozebeke	3		1										4
Oudenburg	3	2							1				6
Pittem	1							1			1		3
Poperinge			1	1		1	1		6		1		11
Roeselare	1	2	2	1	4	4	3	1	5	2	3	2	30
Ruiselede					1	1		1	1				4
Staden				1					1	1			3
Tielt	2	1	1	1		2	1		2		5	1	16
Torhout	4		1	1	1	1		1		1	1	1	12
Veurne						1	2		1	1		1	6
Vleteren						1					1		2
Waregem		5	2	4	2		4		2	3	3	3	28
Wervik	1	1				2		1	3			1	9
Wevelgem	3	2	1	1	1	4	3	2	5	3	4	1	30
Wielsbeke			2			2	1	2	1		1		9
Wingene		1	1			2							4
Zedelgem	2					2	1			4	2	1	12
Zonnebeke	1	3				2			2	1	1	1	11
Zuienkerke	2								2				4
Zwevegem		2			1			1	2	2		1	9
Eindtotaal	235	354	308	221	238	290	268	232	330	314	256	243	3289



AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN



Samen voor sterk ondernemen