

# Dyzo vzw

## Jaarverslag 2017



# Inhoudstafel

<i>Voorwoord</i>	3
<i>Dyzo en zijn structuren</i>	4
- <i>Waar staan we voor</i>	4
o <i>Visie</i>	
o <i>Missie</i>	
o <i>waarden</i>	
- <i>De Raad van Bestuur en Algemene Vergadering</i>	5
- <i>De Raad van Advies</i>	7
- <i>De medewerkers van Dyzo</i>	8
o <i>De vaste medewerkers</i>	
o <i>De vrijwillige medewerkers</i>	
<i>Dyzo en zijn operationele werking in 2017</i>	10
- <i>Advies en begeleiding</i>	10
o <i>Reguliere werking</i>	
o <i>schuldhulpverlening</i>	
- <i>Kenniscentrum</i>	16
o <i>Pijler VTO</i>	
o <i>Website</i>	
o <i>Juridische helpdesk</i>	
o <i>Kredietcomité Hefboom</i>	
- <i>Sensibilisering en activering</i>	20
o <i>Lokale besturen</i>	
o <i>Europa</i>	
o <i>media</i>	
<i>Dyzo : HR en kwaliteit</i>	23
- <i>Personeelsbeleid</i>	
- <i>Kwaliteit</i>	
<i>Bijlage:</i>	25
- <i>overzicht van het aantal lokale besturen met een globaal samenwerkingsakkoord (31/12/2017)</i>	
- <i>spreiding van het aantal dossiers (2017) per stad/gemeente</i>	

# Voorwoord

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). 2017 was dus het derde 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 2017 startte Dyzo vzw met het aanbieden van schuldhulpverlening (budgetbeheer, budgetbegeleiding,...) aan zelfstandigen: de activiteiten van Schulp vzw – dat afgesplitst werd van Efrem tijdens de fusie – werden geïntegreerd binnen Dyzo vzw.

De toekomst is 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. In 2017 startte er – 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 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

3 februari 2018

# Dyzo en zijn structuren

## 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 dus het unieke houvast, het anker zijn in Vlaanderen voor zelfstandige ondernemers in moeilijkheden. We leggen het accent op de individuele ondernemer (*niet zozeer de onderneming*); zowel een actieve als een gewezen ondernemer (*ten gevolge van gewone 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 in moeilijkheden mee geconfronteerd worden, wil Dyzo het aanspreekpunt zijn:

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

- ziekte
- ...

## 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 maar maakt Dyzo ook complementair met het reeds aanwezige aanbod op de private markt en het overheidsaanbod:

- Economische beroepsbeoefenaars
- Agentschap Innovatie en Ondernemen
- advocatuur
- ....

## 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 betuttelend.
- **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 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.

## 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 2017 kwam de Raad van Advies twee keer bijeen:

- 20/03/2017
- 11/09/2017

Tijdens deze bijeenkomsten werd er vooral ingegaan op de gevolgen voor Dyzo van het nieuwe insolventierecht (inwerkingtreding: mei 2018), de uitbouw van schuldhulpverlening (budgetbegeleiding, WCO,...) door Dyzo en hoe Dyzo kan ingaan tegen malafide organisaties/diensten/actoren/...

De Raad van advies – geïnstalleerd eind 2014 - bestaat uit:

- **Pieter Geens**, coördinator OCMW Heist-op-den-Berg, docent Vlaams centrum Schuldenlast
- **Ruth De Vreese**, docent en onderzoeker HoGent
- **Ghislain De Naeyer**: bestuurder Senior Consultants Vlaanderen (SCV) vzw.
- **Karel Van den Eynde**: directeur organisatie, kwaliteit en innovatie van Zenito 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**: Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS)
- **Melissa Vanmeenen**, Professor UA, doceert insolventierecht en maakte proefschrift over handelonderzoek
- **Dries Storme**, directeur 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** : 19 jaar curator en rechter-commissaris, daarna 20 jaar magistraat (voorzitter rechtbank van koophandel te Tongeren), heden erevoorzitter
- **Paulette Vercauteren**: rechter in handelszaken (Rechtbank van Koophandel te Antwerpen) en voorzitter Unie van de Rechter in Handelszaken België
- **Xavier Schraepen**, ondervoorzitter BIBF, zaakvoerder van boekhoudkantoor in regio Tienen
- **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 28/07/14
- Johan Geuens: sinds 29/07/14
- Anny Cleenewerck: sinds 01/09/14 (18,75u/37,5u)
- Olivier Delaere: sinds 1/11/14
- Pol Vermoere: sinds 1/11/14
- Karel Vanaudenaerde: sinds 1/11/14
- Kim Debacker: sinds 01/01/2015
- Sean Beerlandt: sinds 06/2015 (18,75u/37,5u)
- Ariane Dehaene: sinds 01/04/2017 (18,75u/37,5u)
- Nancy Cayzeele: sinds 01/04/2017 (18,75u/37,5u)
- Dirk Mylemans: sinds 16/10/2017 (voordien tewerkgesteld in art. 60)
- Philippe Delanoye: sinds 18/09/2017 (vervanging van Stefanie Soenen)

Zodoende heeft Dyzo op 31/12/2017 **10 voltijdse equivalenten** in dienst. Sinds september 2017 is er in het kader van art. 60, §7 van de OCMW-wet een medewerker (Annick De Wilde) ter beschikking gesteld door het OCMW van Sint-Niklaas.

## 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 2016 beschikt Dyzo dan ook over een netwerk van een **60-tal vrijwillige medewerkers**. Dyzo rekruteert dan ook permanent nieuwe vrijwillige medewerkers. Er werd in 2017 twee keer een tweedaagse opleiding georganiseerd (25 en 26 april 2017; 24 en 25 oktober 2017).

Sinds midden 2015 werden de vrijwillige medewerkers opgesplitst in 2 categorieën. Er zijn 6 vrijwillige medewerkers die '**kernvrijwilliger**' zijn<sup>1</sup>:

- Theo Frederix (sinds 2015)
- Ludo Roels (sinds 2015)
- Bert Verdonck (sinds 2015)
- Wim Taels (sinds 2015)
- Gilbert Verhaegen (sinds 2015)
- Louis Meert (sinds 2016)

---

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



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 minstens 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 na een eerste gesprek door een vaste medewerker of kernvrijwilliger), zoals:

- Morele ondersteuning na faillissement
- Onderhandelen met bank/belastingen/...
- Vergezellen naar griffie voor aangifte faillissement
- Aanbreng van bepaalde (veelal bedrijfseconomische) expertise
- Opmaak nieuw commercieel plan
- Voorbereiden van een procedure 'WCO' door het samenbrengen van alle nodige inlichtingen
- Administratieve begeleiding bij specifieke aanvragen
- Psychosociale ondersteuning van de nog actieve ondernemer
- Administratieve ondersteuning in de kantoren
- ...

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 uw werking en doelstellingen te meten):

- 30/01/2017
- 27/03/2017
- 29/05/2017
- 25/09/2017
- 30/10/2017
- 27/11/2017

# Dyzo: de operationele werking in 2017

Vertrekkende van de missie en visie waren de **operationele doelstellingen** van Dyzo voor 2017 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,...) opleiden 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 2017.

## 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 2017 werden in de databank 2.989 nieuwe dossiers geopend<sup>2</sup> van (ex-)ondernemers of intermediairen die Dyzo contacteerden.

*Overzicht: aantal nieuwe dossiers (2015-2017) per maand*

---

<sup>2</sup> Gezien de integratie van de cel schuldhulpverlening binnen Dyzo (met ingang van 1/4/2017), werden de lopende schulp-dossiers opgeladen in de Dyzo-databank. Dat geeft een vertekend beeld: 57 dossiers van de 2.989 waren oude dossiers van schulp (geopend in 2015 of 2016) waarvan de begeleiding in 2017 nog doorliep. Dus eigenlijk waren er in 2017 in totaal 2.932 nieuwe dossiers (2.989 min 57).

	2015	2016	2017
jan	247	227	285
feb	216	264	274
maa	287	193	272
apr	209	222	215
mei	188	199	260
jun	219	226	262
jul	157	160	213
aug	165	195	251
sep	179	233	250
okt	225	219	261
nov	187	230	244
dec	198	197	202
<b>TOTAAL</b>	<b>2477</b>	<b>2565</b>	<b>2989</b>

Dyzo had in 2017 dus 2.932 **nieuwe oproepen**, of 244,33 **gemiddeld per maand**.

Enkele opvallende zaken:

- Het **aantal oproepen stijgt jaarlijks significant**. Ondanks de daling van het aantal faillissementen in absolute cijfers in Vlaanderen, blijft Dyzo druk bevroegd.
- Bij de nieuwe aanmeldingen gaat het **vooral (82,64%) om preventieve dossiers**: in 82,64% van de nieuwe aanmeldingen stelde de permanentie bij de aanmelding vast dat de klant nog een onderneming heeft. In de andere gevallen (17,36%) was er geen onderneming meer (onderneming failliet of ontbonden en vereffend, ondernemingsnummer geschrapt,...).
- 488 van alle nieuwe aanmeldingen zijn **consulten (16,33%)**: dat 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. Dat zijn dossiers waar Dyzo vanzelfsprekend niet ter plaatse kan gaan omdat we de gegevens van de betreffende ondernemer niet krijgen en enkel contact hebben met de tussenpersoon die verder instaat voor de begeleiding van de (ex-)zelfstandige in moeilijkheden.
- de andere groep ( % van de dossiers) valt uiteen in twee groepen:
  - (1) **adviezen per mail en telefonisch** aan de finale doelgroep 1.190, of 39,81%)
  - (2) **begeleidingen ter plaatse** door een medewerker van Dyzo (1.311 van de 2.989, of 43,86%). Wanneer een integrale begeleiding wordt opgestart zijn er drie mogelijkheden:
    - De persoon wordt ontvangen op het kantoor van Dyzo in Brussel
    - De persoon wordt ontvangen op één van de maandelijkse zitdagen van Dyzo
    - De persoon ontvangt een medewerker van Dyzo in zijn zaak, privéwoning of op een neutrale plaats.

Overzicht van het aantal 'gesprekken' (zowel eerste gesprekken als vervolggelassen; zowel huisbezoeken (HB), ontvangst op zitdag (ZD) als ontvangst op kantoor in Brussel (OVB)) in 2017 door de vaste medewerkers.

	HB	OVB	ZD	Totaal
Dirk Mylemans	234	2	21	257
Kim Debacker	154	2	127	283
Hanne Onraedt	157	10	70	237
Johan Geuens	212	1	40	253
Stefanie Soenen	85	0	83	168
Philippe Delanoye	34	0	9	43
Pol Vermoere	167	14	10	191
Olivier Delaere	19	16	10	45
Karel vanaudenaerde	83	4	36	123
Dirk Verschoore	161	0	0	161
<b>Eindtotaal</b>	<b>1306</b>	<b>49</b>	<b>406</b>	<b>1761</b>

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

<b>kernvrijwilligers</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Gilbert Verhaegen	8	16	24
Theo Frederix	7	10	23
Ludo Roels	10	8	16
Wim Taels	8	30	37
Hans Holtrust	9	8	2
Bert Verdonck	11	11	24
Louis Meert		14	34
	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>160</b>

In minder dan 10% van de dossiers van 2017 oordeelde de adviseur na één of meerdere gesprekken om de begeleiding - volledig of een deelaspect van het dossier - uit te besteden aan een vrijwillige medewerker. Die vrijwillige medewerker stond vervolgens mee in voor de rest van de begeleiding of voor bepaalde deelaspecten van de begeleiding (zoals onderhandelingen met bank, hulp bij papierwerk, hulp bij opmaak doorstartplan, mentale ondersteuning bij stopzetting,...). Dyzo beschikt over 60 vrijwillige medewerkers die ingezet worden.

De ervaringen laten zien dat bijna de helft van de klanten nood heeft aan meer dan één gesprek met een vaste medewerker: 805 van de 1.600 gesprekken in 2017 waren intakegesprekken die bij een eerste gesprek bleven. In de andere gevallen was er een tweede/derde/vierde/... gesprek noodzakelijk. Let wel: dit zijn enkel de reguliere dossiers van de vaste medewerkers: bij de dossiers waar schuldhulpverlening wordt aangeboden, zijn begeleidingen van meerdere gesprekken de algemene regel (zie infra bij schuldhulpverlening).

Resultaten van 2017, met het aantal reguliere dossiers dat respectievelijk na één, twee, drie,... gesprekken wordt afgerond.

Aantal bezoeken	Hoeveel keer
10	1
9	0
8	0
7	2
6	4
5	10
4	28
3	83
2	168
1	805

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 (afgerond 33,59 %).
- De website is en blijft een belangrijk toeleidingskanaal (20%). Veel mensen geven aan dat ze door bepaalde woorden in te tikken in een zoekmachine naar onze website toegeleid werden.
- Veel ondernemers bevelen Dyzo aan (mond-aan-mondreclame of 'via-via' is 7,26 % van de nieuwe dossiers).
- Gezien steeds meer mensen via het CAW worden doorgestuurd, is de facto 38% van de Dyzo-klienten doorgestuurd door een welzijnsorganisatie (som van OCMW en CAW).
- Veel ondernemers kloppen meer dan 6 maanden na hun initiële begeleiding door Dyzo opnieuw aan bij Dyzo met een nieuw opgedoken probleem ('herintake' is goed voor 8,93 % van de nieuwe dossiers).
- De 'media' is een daler in de doorverwijzingen, maar dat komt ook omdat Dyzo in 2017 minder actief de media opzocht (o.a. omwille van de instroom van nieuwe klanten beheersbaar te houden).
- Het aantal doorverwijzers wordt steeds meer divers (denken we maar aan ziekenhuizen, sociale secretariaten, sectororganisaties, banken,...) wat de grote restcategorie ('andere') verklaart.

Overzicht van de intakecategorieën van de Dyzo-dossiers (2015-2017)

intakecategorie	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%
OCMW	906	36,577	872	34	1004	33,59
website	394	15,906	492	19,18	618	20,676
herintake	178	7,1861	190	7,407	267	8,9328
andere	173	6,9843	198	7,719	225	7,5276
via-via	167	6,742	213	8,304	217	7,26
Unizo	127	5,1272	119	4,639	102	3,4125
Efrem/Schulp	112	4,5216	13	0,507	8	0,2676
Zenito	91	3,6738	84	3,275	101	3,3791
CAW	80	3,2297	106	4,133	129	4,3158
onbekend	80	3,2297	60	2,339	68	2,275
boekhouder	64	2,5838	114	4,444	115	3,8474
Rechtbank	20	0,8074	22	0,858	20	0,6691
Media	16	0,6459	23	0,897	7	0,2342
advocaat	15	0,6056	22	0,858	42	1,4052
AIO	13	0,5248	13	0,507	9	0,3011
zelfhulpgroep	11	0,4441	1	0,039	1	0,0335
ziekenfonds	8	0,323	11	0,429	10	0,3346
Hefboom	7	0,2826	1	0,039	14	0,4684
MyTrustO					10	0,3346
Microstart	7	0,2826	2	0,078	3	0,1004
politiek	3	0,1211	5	0,195	3	0,1004
Boeren op een kruispunt	2	0,0807	3	0,117	7	0,2342
COM-CED	2	0,0807	1	0,039	4	0,1338
CED-W	1	0,0404	0	0	1	0,0335
Zenitor					3	0,1004
Syntra Vlaanderen					1	0,0335
	<b>2477</b>	100%	<b>2565</b>	100%	<b>2989</b>	100%

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 (2017), ook al telt deze provincie vanuit macro-economisch perspectief niet het hoogste aantal ondernemingen of het hoogste absolute aantal faillissementen.

Overzicht van de geografische spreiding van de dossiers (2015-2017)

<b>geografische spreiding</b>	<b>2015</b>	<b>2015%</b>	<b>2016</b>	<b>2016%</b>	<b>2017</b>	<b>2017%</b>
West-Vlaanderen	674	27,21	691	26,94	772	25,83
Antwerpen	608	24,55	594	23,16	683	22,85
Oost-Vlaanderen	439	17,72	494	19,26	625	20,91
Limburg	303	12,23	275	10,72	343	11,48
Vlaams-Brabant	283	11,43	329	12,83	341	11,41
onbekend/buitenland/Brussel/Wallonië/...	170	6,863	182	7,096	225	7,528
	2477	100%	2565	100%	2989	100%

## Schuldhelpverlening

Sinds 04/2017 startte Dyzo vzw met het aanbieden van schuldhelpverlening (budgetbeheer, budgetbegeleiding,...) aan zelfstandigen: de activiteiten van Schulp vzw – dat afgesplitst werd van Efrem tijdens de fusie – werden geïntegreerd binnen Dyzo vzw.

Schuldhelpverlening heeft eigenlijk 3 luiken:

- Budgetbegeleiding: alle schuldeisers van de klant worden gecontacteerd, er worden afbetalingsplannen onderhandeld en opgevolgd door Dyzo.
- Budgetbeheer: idem als budgetbegeleiding, maar bovendien worden alle uitgaande betalingen van de klant verricht via een derdenrekening.
- WCO-begeleiding : een specifieke vorm van budgetbeheer waarbij via een verzoekschrift bescherming wordt aangevraagd bij de rechtbank van Koophandel 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 maandelijkse uitgaande betalingen gedaan via de derdenrekening.

Er is duidelijk een nood aan schuldhelpverlening bij de klanten van Dyzo. In 2017 werden o.a.:

- In 244 begeleidingen onderhandelingen aangeknoopt met schuldeisers
- 14 klanten in budgetbeheer genomen
- 21 verzoekschriften neergelegd om gerechtelijke bescherming (WCO, wet op de continuïteit van de ondernemingen) aan te vragen bij de griffie van de Rechtbank van Koophandel.
- 16 herstelplannen neergelegd in het kader van een WCO
- 350 klanten geholpen met een aanvraag vrijstelling van sociale bijdragen
- 165 klanten geholpen met de aangifte faillissement op de griffie van de rechtbank
- 147 klanten geholpen met de deblokking van hun sociale rechten (uitkering of terugbetaling gezondheidszorgen).

Schuldhelpverlening vereist maandenlange – tot zelfs jarenlange – begeleidingen door

# Kenniscentrum

Dyzo als kenniscentrum valt uiteen in 3 pijlers: de pijler VTO (vorming-training-opleiding), de website en de juridische helpdesk.

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

**Dyzo organiseerde in 2017 acht 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:

- **“Conflicten in vennootschappen : oplossingen”** – docent: Meester Hannes Carpentier.
- **“Digitaal faillissementsdossier”** – docenten: Meester Marc Kips en Meester Herman Hellenbosch - in samenwerking met de magistraten mevrouw K. Corsus (sessie Hasselt), dhr. P. Van Iseghem (sessie Nazareth) en dhr. T. Cole (sessie Grobbendonk).
- **“Ondernemingen in moeilijkheden: detecteren en remediëren”** – docenten: Daniël Maes (accountant, adviseur studiedienst IAB) en Olivier Delaere (directeur Dyzo). Deze thematische opleiding werd kosteloos aangeboden door Syntra Vlaanderen.
- **“De nieuwe insolventiewet door de bril van de vrije beroeper”** – docente: Prof. Dr. Melissa Vanmeenen – in samenwerking met de magistraten (Guido De Croock, Guy Hermans en Henri Haex), de advocatuur (Philippe Termote, Bert Bekaert en Johan Billiet) en vertegenwoordigers van de beroepsinstututen BIBF/IAB/IBR. De organisatie was in handen van Die Keure, Dyzo en FVB (Federatie Vrije Beroepen) waren partners.
- **“1 jaar betalingsbevel (IOS-procedure): evaluatie”** – docent: Meester Roeland Moeyersons – in samenwerking met magistraat Jacques Maes en Tom Ryken (jurist SAM-TES). De opleiding werd gezamenlijk georganiseerd door Dyzo vzw en SAM-TES, het kenniscentrum van de gerechtsdeurwaarders.
- **“Ontbinding en vereffening van vennootschap: deficitare vereffening als alternatief voor faillissement”** - docenten: Meester Dave Pardo en Pieter Van Aerschot (Marlex advocaten).
- **“Fiscale problemen: bemiddeling en andere oplossingen”** – docent: dhr. Geert Callaert. De opleiding werd gezamenlijk georganiseerd door Dyzo en Zenito Sociaal Verzekeringsfonds.
- **“Wanneer heeft de bank genoeg”** – docent: Meester Bert Bekaert (Everest Law)



Overzicht van aantal georganiseerde thematische opleidingen (2017) en het aantal deelnemers

datum	locatie	onderwerp	aanwezigen
23/01/2017	Nazareth	Conflicten in vennootschappen: oplossingen	38
25/01/2017	Grobbendonk	Conflicten in vennootschappen: oplossingen	37
18/04/2017	Hasselt	het digitaal faillissementsdossier	26
21/04/2017	Nazareth	het digitaal faillissementsdossier	32
27/04/2017	Grobbendonk	het digitaal faillissementsdossier	24
22/05/2017	Gent	Ondernemingen in moeilijkheden: detecteren en remediëren	64
23/05/2017	Mechelen	de nieuwe insolventiewet	36
29/05/2017	Grobbendonk	Ondernemingen in moeilijkheden: detecteren en remediëren	34
30/05/2017	Gent	de nieuwe insolventiewet	85
6/06/2017	Leuven	de nieuwe insolventiewet	38
14/09/2017	Brussel	1 jaar betalingsbevel: evaluatie	62
26/09/2017	Grobbendonk	deficitaire ontbinding en vereffening	32
28/09/2017	Roeselare	deficitaire ontbinding en vereffening	24
21/11/2017	Roeselare	Fiscale problemen: bemiddeling	19
27/11/2017	Gent	Fiscale problemen: bemiddeling	18
29/11/2017	Beringen	Fiscale problemen: bemiddeling	21
12/12/2017	Gent	Wanneer heeft de bank genoeg	61
Totaal			<b>651</b>

Daarnaast geven de Dyzo-medewerkers regelmatig **opleidingen en bijscholingen** aan externe organisaties. Vooral OCMW's en CAW's zijn vragende partij voor de bijscholingen (modules van minstens een halve dag ontwikkeld en aangeboden door Dyzo) over sociale zekerheid zelfstandigen, faillissementswetgeving, vermogensonderzoek bij zelfstandigen,... Projectmatig werd dit ook gesteund door Syntra Vlaanderen (projectduur: 08/2015-07/2017).

Overzicht van door Dyzo-medewerkers gedoceerde opleidingen/trainingen/bijscholingen (2017)

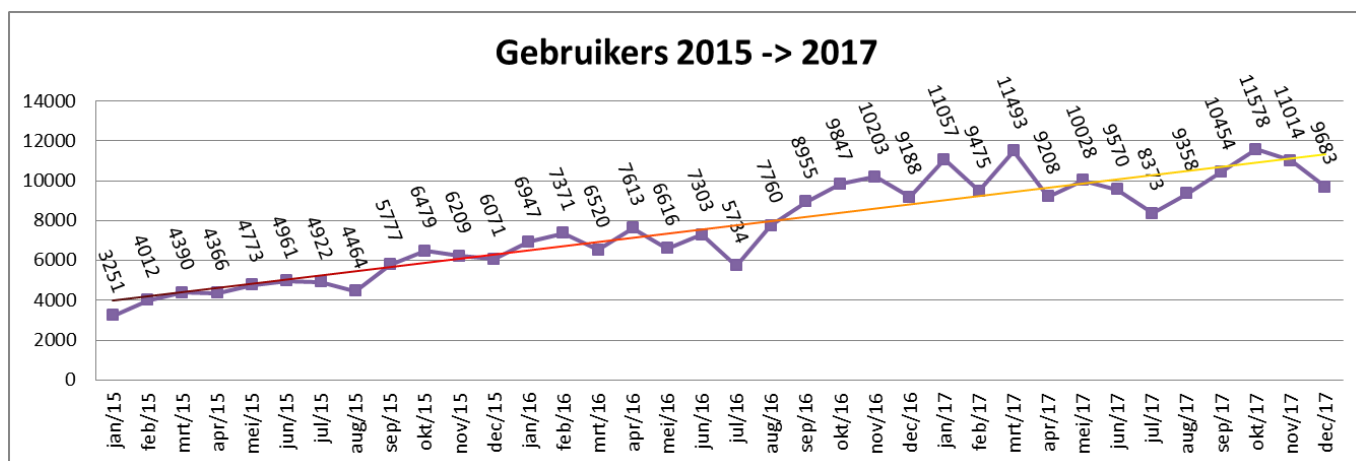
locatie	deelnemers	datum	aanwezigen
Grimbergen	OCMW's Halle-Vilvoorde-Grimbergen	9/01/2017	13
S-K-Waver	OCMW St. Katelijne Waver-Putte-Bonheide-Duffel	12/01/2017	18
Deurne	OCMW Antwerpen	26/01/2017	20
Linter	OCMW Linter-Landen-Zoutleeuw-Tielt Winge-Bekkevoort-Glabeeck-Kortenaken	30/01/2017	20
Brugge	CAW en OCMW Brugge-Oostkamp	30/01/2017	22
Tielt	OCMW Tielt-Wingene	6/02/2017	15
Vichte	OCMW Anzegem-Deerlijk-Avelgem	7/02/2017	9
Vichte	OCMW Anzegem-Deerlijk-Avelgem	9/02/2017	11
Leuven	OCMW Leuven	16/02/2017	20
Gent	OCMW Gent	17/02/2017	21
Affligem	OCMW Affligem-Asse-Roosdaal-Galmaarden	20/02/2017	17
Sint-Truiden	OCMW Sint Truiden	21/02/2017	17
Lummen	OCMW Lummen en Halen	23/02/2017	12
Kortrijk	OCMW Kortrijk	13/03/2017	19
Oostrozebeke	OCMW Oostrozebeke-Staden-Moorslede-Izegem-Wielsbeke	23/03/2017	11
Geel	OCMW Geel-Vorseelaar-Herentals-Meerhout-Westerlo-Kasterlee-Mol-CAW en Biz Kempen	28/03/2017	24
Zandhoven	OCMW Zandhoven-Kalmthout-Schilde-Malle-Zoersel-Wuustwezel-Essen-Kapelle-Brecht-Schoten	30/03/2017	24
Geraardsbergen	OCMW Geraardsbergen-Zottegem	25/04/2017	30
Oostende	OCMW Oostende	9/05/2017	20
Kampenhout	OCMW Kampenhout-Keerbergen-Haacht-Tremelo	22/05/2017	12
Riemst	OCMW Riemst-Tongeren-Voeren	23/05/2017	11
Linkebeek	OCMW Linkebeek	dec/17	5
<b>TOTAAL</b>			<b>371</b>

## De Website

Dyzo heeft een website ([www.dyzo.be](http://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
- Er vanuit de website meerdere keren per jaar een nieuwsbrief wordt verstuurd naar de meer dan 8.000 bestemmelingen.<sup>3</sup>
- 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 2017 bedroeg het gemiddeld aantal individuele bezoekers op de website meer dan 10.000 per maand. De tendens (2015 tot heden) is duidelijk: steeds meer mensen vinden de weg naar [www.dyzo.be](http://www.dyzo.be) .



## Juridische helpdesk

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

## Kredietcomité van Hefboom

Dyzo trad – samen met vertegenwoordigers van Unizo en Markant – toe tot het Kredietcomité van Hefboom vzw/CVBA ([www.hefboom.be](http://www.hefboom.be)) . Hefboom biedt microkredieten aan startende of gevestigde zelfstandigen. Dyzo beslist dus mee over de kredietaanvragen. Dyzo werd aangetrokken

<sup>3</sup> De bestemmelingen van de nieuwsbrief zijn vooral (ex-)klanten, maar ook intermediairen (boekhouders, OCMW-medewerkers,...) die opleiding volgden bij Dyzo en beleidsmakers.

omdat er steeds meer herstarters (na een faillissement) en doorstarters (bestaande ondernemingen die door investering (dreigende) moeilijkheden willen vermijden) kredietaanvragen indienen: Dyzo beschikt over de knowhow omtrent die specifieke doelgroepen.

# 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 o.a. een 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 2017 besloten **22 OCMW's voor de eerste keer één of meerdere keren een beroep op Dyzo via een vergoeding per dossier (samenwerking ad hoc):**

- OCMW Waasmunster
- OCMW Nieuwerkerken
- OCMW Sint-Gillis-Waas
- OCMW Ruiselede
- OCMW Kortenberg
- OCMW Houthalen-Helchteren
- OCMW Begijnendijk
- OCMW Destelbergen
- OCMW Vorselaar
- OCMW Bocholt
- OCMW Zoutleeuw
- OCMW Maarkedal
- OCMW Zele
- OCMW Olen
- OCMW Aartselaar
- OCMW Laarne
- OCMW Vosselaar
- OCMW Liedekerke
- OCMW Diest
- OCMW Hemiksem
- OCMW Ham
- OCMW Essen

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 2017 werden er **15 nieuwe globale samenwerkingsakkoorden afgesloten met lokale besturen**:

- OCMW Kraainem (Vlaams-Brabant)
- OCMW Linkebeek (Vlaams-Brabant)
- OCMW Grimbergen (Vlaams-Brabant)
- OCMW Londerzeel (Vlaams-Brabant)
- OCMW De Panne (West-Vlaanderen)
- OCMW Waregem (West-Vlaanderen)
- OCMW Beringen (Limburg)
- OCMW Heusden-Zolder (Limburg)
- OCMW Lanaken (Limburg)
- OCMW Beveren (Oost-Vlaanderen)
- OCMW Ronse (Oost-Vlaanderen)
- OCMW Wichelen (Oost-Vlaanderen)
- OCMW Kontich (Antwerpen)
- OCMW Mol (Antwerpen)
- OCMW Wommelgem (Antwerpen)

**Op 31/12/2017 had Dyzo met 104 van de 308 Vlaamse lokale besturen een globaal samenwerkingsakkoord** (zie bijlage voor volledig schematisch overzicht).

## 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](http://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 op website, artikel in krant,...) bij. In 2017 waren er 17 geregistreerde vermeldingen in de media.

### *Overzicht van alle vermeldingen (2017) van Dyzo in de media*

MEDIUM	NAAM	PUBLICATIEDATUM	TITEL
persbericht	UNIZO	19/01/2017	Snelle groei is mooi, maar gevaarlijk
persbericht	UNIZO	1/02/2017	Stigma rond falang doorbreken, herkansers begeleiden
persbericht	UNIZO	1/02/2017	Verkiezingsmodus tot 2019? Niet met ons...
krant	Het Nieuwsblad	7/02/2017	Grimbergen helpt zelfstandigen in moeilijkheden
online krant	de Internetgazet	8/03/2017	Dyzo biedt hulp aan zelfstandigen in nood
krant	metro	10/04/2017	Vaak komt succes pas na falen
krant	Het Laatste Nieuws	26/05/2017	OCMW helpt 53 zelfstandigen
krant	netto (bijlage van De Tijd)	1/06/2017	Eenmanszaak zonder vennootschap of bvba?
krant	netto (bijlage van De Tijd)	1/06/2017	Na veel praten in de familie besloten we hulp te zoeken'
nieuwsbrief	ADMB Actua	23/08/2017	Seminarie Dyzo: deficitaire vereffening vennootschappen
persbericht	UNIZO	25/08/2017	We moeten starters veel beter leren hoe ze hun zaak moeten runnen (...)
boek	Bruno Delepierre	2017	Happonomy - roadmap naar utopia
nieuwsbrief	VLAIO	21/11/2017	Seminarie: Wanneer heeft de bank genoeg?
publicatie	Wegwijs in Geraardsbergen	2017	DYZO - advies voor zelfstandigen
krant	Het Nieuwsblad	9/04/2017	OCMW verbetert dienstverlening
publicatie	Biuletyn-zima-2017 -	16/11/2017	Early Warning Europe - Polen
boek	Zenito ism KADOC-KULeuven	dec/17	De sociale zekerheid van zelfstandigen in België 1937-2017

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 Schuldbemiddeling'. 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.

# Dyzo : HR en kwaliteit

## 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 seminaries (zie supra) die Dyzo organiseerde en waarbij een externe gastspreker werd gevraagd. Daarnaast was er een ruim aanbod van opleidingen en bijscholingen 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 (9/3/2017) werd er een uitstap georganiseerd (kasteel van Laarne) 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.

In november 2017 was er ook een sessie gemodereerd door KPMG (zie infra bij kwaliteit) waarin de vaste en vrijwillige medewerkers hun ideeën, bekommernissen, (toekomst)verwachtingen,... omtrent (de werking en structuur van) Dyzo konden uiten. Dit werd uitvoerig besproken op 6/12/2017, tijdens een **ontmoeting en debat met de raad van bestuur van Dyzo**.

## Kwaliteit

Dyzo onderging in 2017 een **maturiteitsassessment door KPMG**. Dit was in opdracht van de Vlaamse overheid die dit deed bij alle partners, om die organisaties in kwestie zo een kwaliteitsopstap te laten maken. KPMG maakte een doorlichting van de structuur, werking en aanpak van Dyzo. Er werd ook een online tevredenheidsmeting verricht bij de klanten. Uit dat assessment kwam er een actieplan naar voor waarin de (operationele) werking van Dyzo op een aantal vlakken werd bijgestuurd.

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 2017 blijkt dat van de ondernemingen die in 2015 bij Dyzo aanklopten:

- 55,14 % twee jaar na datum nog steeds een actieve onderneming is (hetzij op naam van de ondernemer zelf, hetzij op naam van een overnemer).
- In 44,86 % 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).*

<i>jaar X-2</i>	<i>jaar X</i>	<i>overlevingspercentage</i>
2012	2014	51,03
2013	2015	51,3
2014	2016	49,75
2015	2017	55,14



# Bijlagen

## Bijlage 1: overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2017 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 maandelijke zitdag. (dus niet OCMW's die per dossier/case samenwerken met Dyzo).

Aalter	Overeenkomst	
Anzegem	Overeenkomst	
Ardooie	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	
Genk	Overeenkomst	zitdag
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
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	
Poperinge	Overeenkomst	
Puurs	Overeenkomst	
Roeselare	Overeenkomst	
Ronse	Overeenkomst	

Schilde	Overeenkomst	
Sint-Katelijne-Waver	Overeenkomst	
Sint-Laureins	Overeenkomst	
Sint-Lievens-Houtem	Overeenkomst	
Sint-Truiden	Overeenkomst	zitdag
Staden	Overeenkomst	
Ternat	Overeenkomst	
Tervuren	Overeenkomst	
Tielt-Winge	Overeenkomst	
Tienen	Overeenkomst	zitdag
Torhout	Overeenkomst	zitdag
Turnhout	Overeenkomst	
Vilvoorde	Overeenkomst	
Vleteren	Overeenkomst	
Waregem	Overeenkomst	zitdag
Wommel	Overeenkomst	zitdag
Wervik	Overeenkomst	zitdag
Wevelgem	Overeenkomst	zitdag
Wezembeek-Oppem	Overeenkomst	
Wichelen	Overeenkomst	
Wielsbeke	Overeenkomst	
Wingene	Overeenkomst	
Wommelgem	Overeenkomst	
Zaventem	Overeenkomst	
Zedelgem	Overeenkomst	
Zonnebeke	Overeenkomst	
Zwevegem	Overeenkomst	

## Bijlage 2: Overzicht van het aantal dossiers (2017) per Vlaamse stad/gemeente

225 van de 2.989 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 waren vooral Nederlandstaligen die daar werkzaam zijn. Zij werden systematisch doorverwezen naar respectievelijk CED-COM en CED-W (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 op jaarbasis) van de dossiers uit de steden en gemeenten (2017) 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 op jaarbasis in die stad/gemeente.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Eindtotaal
<b>Antwerpen</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>683</b>
Aartselaar	1						1				1		3
Antwerpen	15	21	17	16	17	16	15	12	8	17	23	20	197
Arendonk						1							1
Baarle-Hertog						1							1
Balen		1	1	1	1		1	2		1	1		9
Beerse				2	1	1		2	1			2	9
Berlaar								1					1
Boechout					1		1		1	1		1	5
Bonheiden	3					1				1			5
Boom	1			1	1	2		1					6
Bornem		1		1	1	2			1		2		8
Borsbeek		1					1		1	1	1		5
Brasschaat	2	1	2	1						1	1	1	9
Brecht			2				1	1	2				6
Dessel		1		1	1						1		4
Duffel	1				2		1	3			1		8
Edegem		1	1	1	2	2	3	1	1	1	1		14
Essen										2	1	1	4
Geel	1	1	2	1	2	2	1	1		1	2	3	17
Grobbendonk				1							1		2
Heist-op-den-Berg	3	1	2		2			1	1	1		2	13
Hemiksem											1		1
Herentals	1	1	2		1						1	1	7
Herenthout	1												1
Herselt	1	1	1			2		1	1	1			8
Hoogstraten		4		1			1	1	1			2	10

Hove	1									1	1	3	
Hulshout	2					1						3	
Kalmthout			2		2	1		1			1	7	
Kapellen	1					1		2		1	1	6	
Kasterlee	1	3		1	3			1		1	1	12	
Kontich	3							1	1	1	1	7	
Laakdal		1							1			3	
Lier	2	3	6	1	2	1	1	1	2	1	4	25	
Lille	2					1		1		2	1	7	
Lint										1		2	
Malle	1	1	1	1		3		1	2	2		13	
Mechelen	4	2	4	1	1	5	4	6	1	2	7	43	
Meerhout									1	1		3	
Merksplas											1	1	
Mol	2		3	3		5	1	1	1	2	1	19	
Mortsel		1		1		2	3	3	1	1	2	14	
Niel						1					2	4	
Nijlen			2				1	1			1	5	
Olen	3			1		3						9	
Oud-Turnhout		1					1	1	1			4	
Putte	1	2			2						1	7	
Puurs				1	2		1	1	3			9	
Ranst	1	1			1		1					4	
Ravels		1			1							2	
Retie		1		2		1	2			2		9	
Rijkevorsel		1		1			1			1		4	
Rumst								1		1		2	
Schilde		1		2	2	1					1	7	
Schoten				1		1	2			2		6	
Sint-Katelijne-Waver	1	1	1		1	1		1		1		8	
Stabroek		1		1	1	1	1					5	
Turnhout	1	3	3	5	1		2		3	2	2	25	
Vorselaar					2							2	
Vosselaar					1	1		1		1		4	
Westerlo			1		2							3	
Wijnegem			1		1			1	1		1	5	
Willebroek	2	2	1	1	4	1	1	1	1			14	
Wommelgem	3				1	2	3					10	
Wuustwezel		1				1	1	1			1	5	
Zandhoven					1	1		2			1	5	
Zoersel						1	1				1	3	
<b>Limburg</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>343</b>
Alken	2	1		2					1				6
As	1	1						2				1	5
Beringen	2	1	3	2	2	4	2	1	2	4		2	25

Bilzen		2		1				1	1	1			6
Bocholt		1			1	2			2	1		1	8
Borgloon		1			1								2
Bree	1							1	3				5
Diepenbeek	1			1						1		1	4
Dilsen-Stokkem		2			3					4			9
Genk	3	3	6	1	2	6	3	1	2	1	4		32
Gingelom							1						1
Ham	1			1						2			4
Hamont-Achel	1		1		2	1					2		7
Hasselt	3	3	4	4	3	2	5	3	3	6	4	1	41
Heers										1			1
Heusden-Zolder	3	3	3		3	2	2	1	2		3		22
Hoeselt												1	1
Houthalen-Helchteren	1	3	2	4	1	2		1	2	1	1		18
Kinrooi	1									3	1		5
Kortesseem			1			1				1			3
Lanaken	3			1	1				1		1		7
Leopoldsburg			1	1					1	1	1		5
Lommel	1		2	2	1				1	1	2	1	11
Lummen				1					1				2
Maaseik	2		2	1			2		1	1		1	10
Maasmechelen	2	2		1		2		1	1	2	4	2	17
Meeuwen-Gruitrode			1						1	1			3
Neerpelt	1			2	1				2	1			7
Nieuwerkerken		1											1
Opglabbeek					1								1
Overpelt	1	1						1	1	1	1		6
Peer					1		1		1	1			4
Riemst	1		1		1			1		2	1	1	8
Sint-Truiden	4	1	2	1		3	1	1	2	7	1	1	24
Tessenderlo		2	1						1				4
Tongeren	2	1		3		1		1	1	2		4	15
Voeren		2						2			1		5
Zonhoven		3	1								1		5
Zutendaal									1	1		1	3
<b>Oost-Vlaanderen</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>625</b>
Aalst	3	3	2	1	5	2	2	1	3	1	3	1	27
Aalter	3	2	3	1	2	2				2			15
Assenede			1		2	2			1				6
Berlare		1	1	1	2	2		1	2		1	3	14
Beveren	1	1	1	2		2	1	2			2		12
Brakel								1					1
Buggenhout	3	1									1		5
De Pinte	1	1	1		3	1						1	8

Deinze		1	2	1	1			1	2	1	2	2	13
Denderleeuw	1	1					1	1	2			1	7
Dendermonde		1			1			2		1	3	1	9
Destelbergen	2			2	3		1		1	1			10
Eeklo	1		1						1				3
Erpe-Mere	1					2	1			1			5
Evergem	2	1			1				1	1			6
Gavere	1		2	1	1			1					6
Gent	10	18	17	12	6	10	9	13	26	11	17	17	166
Geraardsbergen	1				1	2	1	2	1	1	2	1	12
Haaltert			1		1		1	1					4
Hamme		1	2				1						4
Herzele			2									1	3
Kaprijke						1					1		2
Kluisbergen		1					1				1		3
Knesselare	1									1			2
Kruibeke	1	1			1					1	1		5
Kruishoutem		1							1				2
Laarne	1				2		2				1		6
Lebbeke	1		1			1	1	3				1	8
Lede	2			1				1					4
Lierde	2			1	1	1				1	1		7
Lochristi	4		2	1	3	3	1		1	2	1		18
Lokeren	1			1	2			1		2	1		8
Lovendegem	1				2		1			1		1	6
Maarkedal	1	1				2							4
Maldegem		2						1	1		1		5
Melle						1	1		1			1	4
Merelbeke	1	4	1		2	2		1	2		1		14
Nazareth	1	1							1				3
Nevele								2			1		3
Ninove	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1		19
Oosterzele	1			1					1				3
Oudenaarde	3	2	2	2	2	2	1	2					16
Ronse	1	3	1			3	2	1	3	2			16
Sint-Gillis-Waas		1	2				1					1	5
Sint-Laureins	2	1	1								3		7
Sint-Lievens-Houtem		1							1				2
Sint-Martens-Latem	1	3			1								5
Sint-Niklaas	2	1		2	3	2	3	4	1	3	3	1	25
Stekene	2			2	1		1	1		1		2	10
Temse	1	1	1				1		1	5		1	11
Waarschoot		1	2	1		1						1	6
Waasmunster		1					1			1			3
Wachtebeke					2		2		1				5

Wetteren				1	1	1		1	1		1		6
Wichelen							1						1
Wortegem-Petegem			1		1	1							3
Zele	1	1				2						1	5
Zelzate			1							1			2
Zingem				1				1	1	2	1		6
Zomergem								1	1				2
Zottegem	5			2		4				3			14
Zulte		1	1					1	2		2	1	8
Zwalm			1	1			1		1	1			5
<b>Vlaams-Brabant</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>341</b>
Aarschot			3	1	3				1		2		10
Affligem			1	1	1	1			1				5
Asse	1	2								1	3		7
Beersel		1	1		2					1			5
Begijnendijk			2		1								3
Bekkevoort							1				1		2
Bierbeek						1	1			1	2		5
Boortmeerbeek				1	1		1					1	4
Diest		2						1	1	1	1	2	8
Dilbeek			1	2		1			3	2		1	10
Drogenbos		1											1
Galmaarden	1		1						1				3
Geetbets	1					1							2
Glabbek	1												1
Gooik												1	1
Grimbergen	2	1	3	3		4		2		1		2	18
Haacht		1							1	1		1	4
Halle		2	2	1		1	1		1		1	1	10
Herent	1		1	1		1	1						5
Herne			1										1
Hoegaarden			1							1	1		3
Hoeilaart					2	1		1	1	1			6
Kampenhout	1		1			1		1	1	1	1	1	8
Keerbergen		4	1		2	1		1		1	3	1	14
Kortenaken	1		1		1					3	1		7
Kortenberg	1			2		1	1	1		1			7
Kraainem	1												1
Landen		1	1	1	1			1		1			6
Lennik			1	1	1	1	1						5
Leuven		6	3	1	2	2	3	3	1	3	2	1	27
Liedekerke	1					1	2			1			5
Linkebeek	1	1				1			1		1		5
Londerzeel			1	2	2			1		2			8
Lubbeek									4			1	5



Machelen	1				1								2
Meise				1					1	2			4
Merchtem		1				3							4
Opwijk										1		1	2
Oud-Heverlee	1					1			2				4
Overijse		1	1	1	1		1						5
Pepingen					2								2
Roosdaal										1			1
Rotselaar		1							2	1	1		5
Scherpenheuvel-Zichem								1	1				2
Sint-Genesius-Rode			1									1	2
Sint-Pieters-Leeuw	1	1	1	1				3				1	8
Steenokkerzeel										1			1
Ternat	1	1		1	3			1				1	8
Tervuren	1						1	1					3
Tielt-Winge			1									1	2
Tienen	2	1	2	2	5	1		3	3	1	2	2	24
Tremelo				1				1			1		3
Vilvoorde	1	1		2		1			2		1	3	11
Wemmel	1	2	1	1	4	1		1	3		3	1	18
Zaventem	1	2	1		1	1		2		1	1		10
Zemst		2								1			3
Zoutleeuw				1	1	1		1		1			5
<b>West-Vlaanderen</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>84</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>42</b>	<b>772</b>
Alveringem					1	1						1	3
Anzegem	1	2	2		1	1	1			1		2	11
Ardooe			1	1	1	1			2				6
Avelgem	1	1				1		1	1				5
Beernem			1	1	1		2	1		1	1		8
Blankenberge	2	1					2	1	1	3	1	1	12
Bredene	1		2			3	1				2	1	10
Brugge	7	9	4		3	4	4	5	5	5	5	6	57
Damme		1	1	1		2	2	2	1	2			12
De Haan	1			1		1						1	4
De Panne						2		1					3
Deerlijk	1	2		1	2		2			1			9
Dentergem						1				1			2
Diksmuide	1	1			2		3	1	2				10
Gistel							2		1				3
Harelbeke	2	2	2	1	2	3	1	5		2		1	21
Heuvelland			3				1	5	2				11
Hooglede		1		2				1	2				6
Houthulst	1		1	1			3				1		7
Ichtegem				1	1			1				1	4
Ieper	6	3	1	2	3	3	4	1	3	2	3		31

Ingelmunster	1	1	2	1	1		1	2	1	2	2		14
Izegem	1	2	5	1		1	3	7		1		2	23
Jabbeke			3			1	1		1		1	1	8
Knokke-Heist	1			2	1	1	1	1	3	2			12
Koekelare					1			2	1		1		5
Koksijde	1	2	4	2	3		1	2	2	2	2	2	23
Kortemark						1	1	1	1	1			5
Kortrijk	5	5	5	9	6	6	5	8	11	4	4	3	71
Kuurne	2		2		2		2					1	9
Langemark-Poelkapelle		1	1									1	3
Ledegem			2	1	2	2	2				3		12
Lendelede				1	1					1	1		4
Lichtervelde					1					1		1	3
Menen	3	1	3	3	3	2	4	1	1	3	4	4	32
Meulebeke	2			1			2	2		1			8
Middelkerke				1				2		1	2		6
Moorslede	3	2				1			1				7
Nieuwpoort	1	3	1		1			1	2			1	10
Oostende	9	8	2	5	5	8	2	4	4	6	10	1	64
Oostkamp			1	1	1			3	1			1	8
Oostrozebeke	1			3		1		1					6
Oudenburg	2				1				1				4
Pittem				1					1	1		2	5
Poperinge	1	1			2	3	3	1		2	3		16
Roeselare	1	3	4	3	2	1	3	6	3	4	2	2	34
Ruiselede		1		1		2	1						5
Staden		1				1	1	2	1	3			9
Tielt		1	1		2	2		1				1	8
Torhout	2	1	1		1		1	2					8
Veurne								2					2
Vleteren								2			1		3
Waregem	4	2	2	3	4	2	6	1	4	4	1	2	35
Wervik		1	1			2		1		1	1		7
Wevelgem	3	3	1	2	2	2	3		1	7		1	25
Wielsbeke		1	3			2	1	1	1				9
Wingene	2									1	2		5
Zedelgem	2		1		1		1		2	1			8
Zonnebeke		1			1	1		1				2	6
Zuienkerke		1											1
Zwevegem	1	1	2		3			2	5				14
<b>Onbekend/buitenland/...</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>225</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>2989</b>