

# Dyzo jaarverslag 2015



zelfstandigen in moeilijkheden

Dyzo vzw met de steun van



AGENTSCHAP  
INNOVEREN & ONDERNEMEN

# 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>	6
- <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 2015</i>	10
- <i>Advies en begeleiding</i>	10
- <i>Kenniscentrum</i>	17
o <i>Pijler VTO</i>	
o <i>Website</i>	
- <i>Sensibilisering en activering</i>	20
o <i>Lokale besturen</i>	
o <i>media</i>	
<i>Dyzo : HR en kwaliteit</i>	23
- <i>Personeelsbeleid</i>	23
- <i>Kwaliteit</i>	26
<i>Bijlage:</i>	28
- <i>overzicht van het aantal lokale besturen met een globaal samenwerkingsakkoord (31/12/2015)</i>	28
- <i>spreiding van het aantal dossiers (2015) per stad/gemeente</i>	30

# 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). Het fusieproces (2012-2014) Efrem-Tussenstap werd zodoende met succes afgerond, zodat er sinds 01/01/2015 één uniek contactpunt is voor ondernemers in moeilijkheden.

2015 was dus meteen het eerste volledige werkingsjaar van Dyzo. Het is dus tijd om eens de balans op te maken en terug te kijken naar onze acties en realisaties. De toekomst is hoopgevend. De laatste tijd waren er op Vlaams, Belgisch én Europees niveau allerlei beleidsmatige initiatieven in het voordeel van onze finale doelgroep. Dat is een hoopgevende evolutie, want in het verleden werd onze doelgroep vaak stiefmoederlijk behandeld of werden de problemen die zelfstandigen(organisaties) aankaarten zelfs genegeerd of ontkend.

Medio 2015 besliste de Vlaamse overheid bovendien om Dyzo te erkennen als structurele partner van het Agentschap Innovatie en Ondernemen. Dat is een mooie erkenning en geeft blijk van vertrouwen, waarvoor we de Vlaamse overheid willen bedanken.

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

8 april 2016

# 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 de unieke selling proposition 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 terug verder kunnen en terug de draad oppikken 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. Enerzijds wordt er op korte termijn gewezen op de mogelijkheden in de sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, faillissementsverzekering,...). Anderzijds wordt tijdens elke begeleiding die uitdraait op een stopzetting van de *onderneming* ingegaan op de heractiveringsmogelijkheden op (middel)lange termijn voor de betrokkene (inschrijven bij VDAB en werk zoeken als werknemer, herstarten als zelfstandige (hetzij in dezelfde sector of andere sector; met externe partner of alleen; in hoofdberoep of in bijberoep;...)).

## Visie

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

Dyzo wil dus het unieke houvast, 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. Met andere woorden, de doelgroep is meervoudig:

- actieve zelfstandige in moeilijkheden (zowel natuurlijke personen-eenmanszaken als vennootschappen)
- kwetsbare groepen van zelfstandigen of zelfstandigen actief in kwetsbare sectoren, die daardoor een hoger risico lopen op moeilijkheden (zoals allochtonen, ondernemers in sectoren die faillissementsgevoelig zijn, arbeidsgehandicapten,...).
- zelfstandigen die hun zaak hebben stopgezet (schrapping ondernemingsnummer of ontbinding en vereffening vennootschap) en in een moeilijke situatie zitten ten gevolge van die stopzetting.
- zelfstandigen die geconfronteerd werden met een faillissement (persoonlijk faillissement of van vennootschap waarin ze vennoot of mandataris waren) en vragen hebben daaromtrent.

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
- conflicten tussen overnemer en overlater van een zaak
- 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
- consultancy
- ....

## 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

## De Raad van Advies

Dyzo installeerde eind 2014 een 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 2015 kwam de Raad van Advies drie keer bijeen:

- 22/01/2015
- 18/05/2015
- 22/10/2015

Tijdens deze bijeenkomsten werd er vooral ingegaan op de mogelijkheden voor Dyzo om zijn eigen inkomsten te verhogen en de kwaliteit van zijn dienstverlening te bewaken.

De Raad van advies bestaat uit:

- **Pieter Geens**, jurist en coördinator OCMW Heist-op-den-Berg, docent Vlaams centrum Schuldenlast
- **Ruth De Vreese**, docent en onderzoeker HoGent
- **Ghislain De Naeyer**: Senior Consultants Vlaanderen (SCV).
- **Karel Van den Eynde**: directeur organisatie, innovatie en kwaliteit van Zenito Sociaal Verzekeringsfonds
- **Philip Oosterlinck**: bedrijfsleider (consultant), ervaringsdeskundige (gefaillieerde met familiebedrijf), vrijwillig medewerker bij Dyzo
- **Chris Dauw**: externe consultant bij de Vlaamse kredietbemiddelaar
- **Nathalie Debast**: stafmedewerker VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en gemeentes), vooral bezig met sociaal beleid en armoede
- **Melissa Vanmeenen**, Professor UA, doceert insolventierecht en maakte proefschrift over handelonderzoek
- **Dries Storme**, directeur kenniscentrum van gerechtsdeurwaarders (SAM-TES)
- **Veerle De Maesschalck**: stafmedewerker algemeen beheerscomite van RSVZ, 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
- **Halina Bletek**: coördinator project "Ondernemershorizon" van Unizo

# De medewerkers van Dyzo

## De vaste medewerkers

De onderstaande personeelsleden kwamen in de loop van 2014-2015 op de payroll van Dyzo vzw :

- Hanne Onraedt: sinds 28/07/14 (eerst via uitzendbureau, daarna met voltijds contract van onbepaalde duur)
- Johan Geuens: sinds 29/07/14 (eerst deeltijds, daarna voltijds)
- Anny Cleenewerck: sinds 01/09/14 (deeltijds)
- Olivier Delaere: sinds 1/11/14 (voltijds)
- Pol Vermoere: sinds 1/11/14 (voltijds)
- Karel Vanaudenaerde: sinds 1/11/14 (voltijds)
- Stefanie Soenen : sinds 01/01/2015 (3/5)
- Kim Debacker: sinds 01/01/2015 (voltijds)
- Sean Beerlandt: sinds 06/2016 (deeltijds)

Zodoende heeft Dyzo op 31/12/2015 **7,6 voltijdse equivalenten** in dienst. Sinds oktober 2015 is er in het kader van art. 60, §7 van de OCMW-wet een medewerker (Dirk Mylemans) ter beschikking gesteld door het OCMW van Edegem.

In september 2014 werd dhr. Olivier Delaere door de Raad van Bestuur benoemd tot directeur. Hij wordt in zijn functie bijgestaan door Karel Vanaudenaerde (coördinator) en Pol Vermoere (stafmedewerker). De andere medewerkers zijn adviseurs , met uitzondering van Sean Beerlandt en Anny Cleenewerck die elk deeltijds het secretariaat en onthaal bemannen. Alle medewerkers – ook de directeur, stafmedewerker en coördinator zodat ze voldoende voeling houden met de werking en de doelgroep – worden ingezet voor de operationele werking (telefonische permanenties, huisbezoeken, permanenties op zitdagen,...) op basis van een beurtroelsysteem en een geografische verdeling.

## De vrijwillige medewerkers

In 2012 – als eerste stap in het fusieproces van Efreem en Tussenstap – werden de vrijwilligerswerkingen van Efreem en Tussenstap geïntegreerd in één gemeenschappelijke vrijwilligerswerking. Dyzo gelooft rotsvast in de meerwaarde van werken met vrijwillige medewerkers die zich belangeloos en onbaatzuchtig inzetten voor de finale doelgroep. Eind 2015 beschikt Dyzo dan ook over een netwerk van een **60-tal actieve en inzetbare vrijwillige medewerkers**.

Dyzo rekruteert dan ook permanent nieuwe vrijwillige medewerkers. Vrijwillige medewerkers worden pas ingezet tijdens begeleidingen na het doorlopen van een vast traject (screening, bezorgen van attest van goed gedrag en zeden, het volgen van tweedaagse opleiding, ondertekenen engagementsverklaring,...). Er werd twee keer een (tweedaagse) opleiding georganiseerd voor kandidaat vrijwillige medewerkers: op 24/31 maart 2015 en op 24/26 november 2015.



Sinds midden 2015 werden de vrijwillige medewerkers opgesplitst in 2 categorieën. Er zijn sinds begin juli 2015 zes vrijwillige medewerkers die na het succesvol afleggen van een assessment 'kernvrijwilliger' zijn geworden (Theo Frederix, Ludo Roels, Bert Verdonck, Wim Taels, Gilbert Verhaegen en Hans Holtrust). 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. Voor die 'kernvrijwilligers' liggen de gevraagde engagementen ook wat hoger in vergelijking met de andere vrijwillige medewerkers:

- Ze zijn op het maandelijks overleg in Brussel ('team nationaal') met de vaste medewerkers aanwezig
- Ze moeten zich permanent bijscholen
- ...

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
- ...

# Dyzo: de operationele werking in 2015

Vertrekkende van de missie en visie waren de **strategische doelstellingen** van Dyzo voor 2015 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,...) leren aandacht hebben voor en adequaat begeleiden van de finale doelgroep
- 3) **Sensibilisering en activering** van alle intermediairen rond de problematiek van zelfstandigen in moeilijkheden. Tussenstap 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 strategische doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2015.

## Advies en begeleiding

Dyzo is laagdrempelig (er werd doelbewust geopteerd voor een kosteloos telefoonnummer (0800/11106)) en heel vlot bereikbaar via verschillende kanalen (mail, telefoon, fax,...). In kalenderjaar 2015 werden in de databank 2.477 nieuwe dossiers geopend van (ex-)ondernemers of intermediairen die Dyzo contacteerden.

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

<b>maand</b>	<b>dossiers</b>
januari	247
februari	216
maart	287
april	209
mei	188
juni	219
juli	157
augustus	165
september	179
oktober	225
november	187
december	198
<b>totaal</b>	<b>2477</b>

Let wel : van deze 2.477 zijn er 41 hulpvragen die zich in het verleden (2014) bij Efrem aanmeldden maar waarvan de begeleiding in 2015 nog steeds loopt. Om praktische redenen werd daarom geopteerd om ze in de databank in te voegen (*zo zijn ze ICT-gewijs compatibel, krijgen ze automatisch een dossiernummer en kan de coördinator van Dyzo de adviseurs met hun lopende dossiers beter opvolgen en sturen*), maar dat geeft wel een vertekend beeld want het zijn eigenlijk geen echte nieuwe aanmeldingen ( $2.477 - 41 = 2.436$  nieuwe hulpvragen). Dyzo had in 2015 dus **2.436 nieuwe oproepen, of 203 gemiddeld per maand**.

Enkele opvallende zaken:

- Ondanks de daling van het aantal faillissementen in absolute cijfers in Vlaanderen (2015), blijft Dyzo druk bevestigd. Het aantal van 2.436 oproepen per jaar ligt hoger dan initieel geschat en ligt hoger dan de som van de hulpvragen van Efrem/Tussenstap in 2014. Enkel in de zomermaanden was er een kleine daling van het aantal hulpvragen.
- 409 van de 2.477 dossiers zijn **consulten (16,51%)**: 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 (2.068 van de 2.477 dossiers) valt uiteen in twee groepen: (1) adviezen per mail en telefonisch aan de finale doelgroep en (2) begeleidingen ter plaatse door een medewerker van Dyzo. Wanneer een integrale begeleiding wordt opgestart zijn er drie mogelijkheden:<sup>1</sup>
  - 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 vervolgesprekken; zowel huisbezoeken (HB), ontvangst op zitdag (ZD) als ontvangst op kantoor in Brussel (OVB)) in 2015 per maand door de vaste medewerkers.*

---

<sup>1</sup> De opsplitsing huisbezoeken (HB), ontvangst op zitdag (ZD) en ontvangst op kantoor in Brussel (OVB) werd pas vanaf juli 2015 systematisch bijgehouden door de adviseurs.

<b>2015</b>	<b>HB</b>	<b>OVB</b>	<b>ZD</b>	<b>Totaal</b>
januari				97
februari				51
maart				92
april				59
mei				46
juni				59
juli	51	2	15	68
augustus	52	2	12	66
september	88	4	29	121
oktober	82	4	33	119
november	84	0	32	116
december	101	2	26	129
<b>totaal</b>				<b>1023</b>

Sinds juli 2015 werden de kernvrijwilligers ook ingezet op dossiers.

*Overzicht van het sinds 07/2015 toegewezen dossiers aan kernvrijwilligers*

<b>kernvrijwilligers</b>	<b>dossiers (07 tem 12/2015)</b>
Gilbert Verhaegen	8
Theo Frederix	7
Ludo Roels	10
Wim Taels	8
Hans Holtrust	9
Bert Verdonck	11
	<b>53</b>

**In 6,50 % van de dossiers van 2015 oordeelde de adviseur na één of meerdere gesprekken om het dossier samen met een vrijwillige medewerker op te nemen** (161 van de 2.477 dossiers). 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 opmaak doorstartplan, mentale ondersteuning bij stopzetting,...).

De ervaringen laten zien dat de **meerderheid van de opgestarte begeleidingen door de vaste medewerkers<sup>2</sup> na één gesprek kunnen afgerond worden**: slechts in een minderheid van de dossiers is een tweede/derde/vierde/... gesprek noodzakelijk. Let wel: om de arbeidsintensiteit van een dossier te beoordelen mag er niet louter gezien worden naar het aantal fysieke gesprekken, want in bijna alle dossiers is er (zowel vóór als na het gesprek) veel telefonisch overleg, mailverkeer,... tussen de adviseur, de ondernemer in moeilijkheden en/of derde partijen (schuldeisers, sociaal verzekeringsfonds, boekhouder,...).

<sup>2</sup> Er zijn geen sluitende statistieken beschikbaar van de duur van de begeleidingen (met het aantal bezoeken) door de vrijwillige medewerkers (zowel kernvrijwilligers als de andere vrijwilligers).

Resultaten van een steekproef van de laatste maanden van 2015, met onderscheid tussen het aantal huisbezoeken (HB), ontvangsten op kantoor (OVB) en ontvangsten op zitdagen (ZD) dat na één of meerdere gesprekken(hieronder 'bezoekaantallen' genoemd) wordt afgerond.

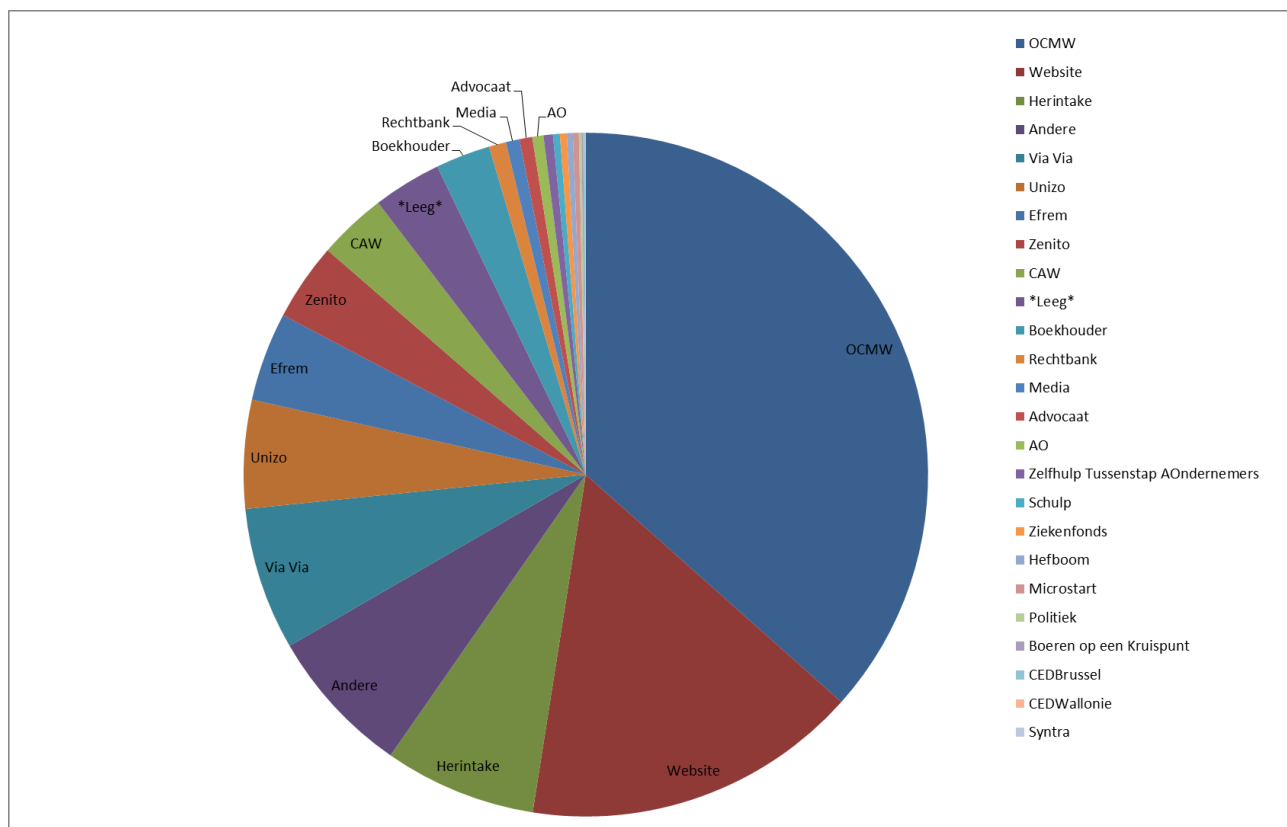
Bezoekaantal	HB	ZD	OVB
1x	244	123	12
2x	55	9	1
3x	20	2	0
4x	7	0	0
5x	1	0	0
6x	1	0	0
7x	2	0	0
8x	1	0	0

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 afgetekend de grootste doorverwijzer (36,58%)**
- De website is en blijft een belangrijk toeleidingskanaal (15,91%). Samen met OCMW's is het goed voor meer dan de helft van de nieuwe dossiers.
- Bijna 4 op de 10 (39,81%) van de nieuwe dossiers zijn doorverwezen door welzijnsorganisaties (OCMW's en CAW's) samengevoegd.
- Veel ondernemers bevelen Dyzo aan (mond-aan-mondreclame of 'via-via' is 6,74% van de nieuwe dossiers)
- 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 7,19% van de nieuwe dossiers).
- Het aantal doorverwijzers is uiteindelijk heel divers (denken we maar aan ziekenhuizen, sociale secretariaten, sectororganisaties, banken,...) wat de grote restcategorie ('andere') verklaart.

Overzicht van de intakecategorieën ('verwijzers') van de Dyzo-dossiers (2015)

Verwijzer	Aantal	%
OCMW	906	36,58%
Website	394	15,91%
Herintake	178	7,19%
andere	173	6,98%
Via Via	167	6,74%
Unizo	127	5,13%
Efrem	104	4,20%
Zenito	91	3,67%
CAW	80	3,23%
Onbekend	80	3,23%
Boekhouder	64	2,58%
Rechtbank	20	0,81%
Media	16	0,65%
Advocaat	15	0,61%
AO	13	0,52%
Zelfhulpgroepen	11	0,44%
Schulp	8	0,32%
Ziekenfonds	8	0,32%
Hefboom	7	0,28%
Microstart	7	0,28%
Politiek	3	0,12%
Boeren op een Kruispunt	2	0,08%
COM-CED (Brussel)	2	0,08%
CED-W (Wallonië)	1	0,04%
Syntra	0	0,00%
	<b>2477</b>	



Door o.a. de vele samenwerkingsakkoorden met de lokale besturen in West-Vlaanderen, is deze provincie ook de koploper op het vlak van het aantal nieuwe dossiers (2015), 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)

Geografische spreiding	aantal	%
provincie Antwerpen	608	24,55%
provincie Limburg	303	12,23%
provincie Oost-Vlaanderen	439	17,72%
provincie Vlaams-Brabant	283	11,43%
provincie West-Vlaanderen	674	27,21%
Brussel/Wallonië/buitenland/onbekend	170	6,86%
<b>Eindtotaal</b>	<b>2477</b>	<b>100,00%</b>

Dyzo organiseerde – in navolging van de therapeutische praatessies van Efreem en de ‘anonieme ondernemers’-bijeenkomsten van Tussenstap - in de loop van 2015 ook ‘zelfhulpgroepen’. Dit gebeurde promotioneel onder de naam ‘advies van en voor ondernemers’ (AVVO) en is een aanvullend aanbod naast zijn reguliere dienstverlening. Ondernemers kunnen er in alle discretie en anonimiteit hun verhaal vertellen en luisteren naar elkaar. Er worden massaal ervaringen en tips uitgewisseld, maar ook op emotioneel vlak waren deze zelfhulpgroepen voor de deelnemers van

grote waarde. De deelnemers voelden niet alleen te staan met hun problemen en stelden vast dat andere deelnemers de problemen – die ogenschijnlijk onoverkomelijk waren – wel te boven waren gekomen. Deze bijeenkomsten waren altijd in aanwezigheid van minstens één vaste medewerker van Dyzo die de bijeenkomst leidde.

Het streefdoel was om elke maand op 2 locaties een bijeenkomst te organiseren. Er werden in 2015 12 bijeenkomsten georganiseerd. Vanaf september 2015 werden deze activiteiten ‘on hold’ gezet gezien dit door de hoge werkdruk organisatorisch niet meer haalbaar was om dit te blijven organiseren.

*Overzicht van aantal georganiseerde zelfhulpgroepen (2015) en het aantal deelnemers*

Datum	Locatie	Provincie	Activiteit	Thema	Medewerker	Uur	Aantal deelnemers
3/02/2015	De Punt Gent	O	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	5
5/02/2015	Pulderbos	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	8
3/03/2015	Hasselt	L	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	10
12/03/2015	Antwerpen	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Pol	19u00 - 22u00	10
7/04/2015	Gent	O	Zelfhulpgroep	AVVO	Pol	19u00 - 22u00	10
2/04/2015	Antwerpen	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	8
7/05/2015	Antwerpen	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Pol	19u00 - 22u00	10
2/06/2015	Gent	O	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	5
4/06/2015	Antwerpen	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	7
1/09/2015	Hasselt	L	Zelfhulpgroep	AVVO	Karel	19u00 - 22u00	7
3/09/2015	Antwerpen	A	Zelfhulpgroep	AVVO	Pol	19u00 - 22u00	7
							<b>87</b>

Heel veel ondernemers in moeilijkheden worstelen met juridische vragen. Dyzo heeft zelf veel juridische knowhow bij zijn medewerkers, maar bood zijn juridische dienstverlening uit:

- tot en met april 2015 organiseerde Dyzo een **‘juridische helpdesk’**. Een advocate gaf er telefonisch een halve dag per week juridisch eerstelijnsadvies aan zelfstandigen in moeilijkheden. In april 2015 werd deze juridische helpdesk stopgezet omdat enerzijds deze juridische helpdesk overbevraagd werd en anderzijds de advocate in kwestie dit arbeidsintensief werk niet wou blijven doen op vrijwillige basis (zonder vergoeding).
- Dyzo maakte in 2015 werk van een **uitgebreid netwerk van advocaten** die (1) gespecialiseerd zijn in insolventierecht algemeen en ondernemingen in moeilijkheden in het bijzonder en (2) zich engageerden om een eerste uur gratis advies te geven aan mensen die door Dyzo zijn doorgestuurd. Dyzo werkt zo drempelverlagend en zorgt dat ze direct bij een gespecialiseerde advocaat met kennis van zaken terecht komen.



## Kenniscentrum



Dyzo als kenniscentrum valt uiteen in 2 pijlers: de pijler VTO (vorming-training-opleiding) en de website.

### Vorming-Training-Opleiding (VTO)

De organisatie van vormingen, trainingen en opleidingen is arbeidsintensief, maar 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.
- 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,...)
- ...

Dyzo organiseerde in 2015 drie seminaries op diverse locaties. De deelnemers waren vooral economische beroepsbeoefenaars (boekhouders-fiscalisten, accountants,...), maar evenzeer ondernemers, advocaten, maatschappelijk werkers en juristen van OCMW's. De docenten waren altijd externe gastsprekers. Het seminarie 'Faillissement en de rol van de curator' en 'Financiering

geweigerd: wat nu?’ werd georganiseerd samen met Hefboom/Impulskrediet in het kader van de projectmatige samenwerking (07/2014-12/2016).

*Overzicht van aantal georganiseerde seminaries (2015) en het aantal deelnemers*

Datum	Locatie	Onderwerp	Aantal inschrijvingen
27/05/2015	Brussel	Faillissement en de rol van de Curator	25
29/05/2015	Berchem	Faillissement en de rol van de Curator	22
1/06/2015	Gent	Faillissement en de rol van de Curator	31
3/06/2015	Hasselt	Faillissement en de rol van de Curator	17
6/10/2015	Gent	Financiëring geweigerd: wat nu?	32
9/10/2015	Mechelen	Financiëring geweigerd: wat nu?	40
6/11/2015	Brugge	WCO: economische beroepen als adviseur of politieagent ?	39
13/11/2015	Gent	WCO: economische beroepen als adviseur of politieagent ?	58
20/11/2015	Antwerpen	WCO: economische beroepen als adviseur of politieagent ?	76
27/11/2015	Hasselt	WCO: economische beroepen als adviseur of politieagent ?	66
4/12/2015	Brussel	WCO: economische beroepen als adviseur of politieagent ?	32
			<b>438</b>

Dyzo krijgt regelmatig de vraag om zijn aanbod en diensten voor te stellen op infosessies, netwerkmomenten,... In 2015 waren er tientallen gelegenheden waarop Dyzo zijn dienstverlening voorstelde aan een OCMW-raad, een boekhoudkantoor, een ziekenfonds,... In dit jaarverslag beperken we ons tot de relevante **opleidingen en bijscholingen** die medewerkers van Dyzo gaven aan externe organisaties in het kader van de pijler VTO (vorming-training-opleiding).

*Overzicht van alle door Dyzo-medewerkers gedoeerde opleidingen/trainingen/bijscholingen (2015)*

Datum	Locatie	Inrichter	Doelgroep	Thema	Aantal deelnemer	Uur
20/01/2015	Gent	OCMW Gent	Medewerkers regionale OCMW's	Sociale zekerheid zelfstandigen + oefeningen	20	9u00 - 16u00
26/02/2015	Kortrijk	OCMW Kortrijk	Medewerkers regionale OCMW's	Sociale zekerheid zelfstandigen + oefeningen	17	9u00 - 16u00
5/03/2015	Kortrijk	OCMW Kortrijk	Medewerkers regionale OCMW's	vermogensonderzoek: theorie en oefeningen	17	9u00 - 16u00
10/03/2015	Heusden-Zolder	OCMW Heusden Zolder	Medewerkers regionale OCMW's	deblokking gezondheidszorgen + fiscale schulden	23	9u00 - 16u00
26/05/2015	Brugge	Zenito ondernemingsloket	medewerkers Zenito ondernemingsloket	Relatie ondernemingsloket & Dyzo	30	9u00 - 12u00
25/06/2015	Brussel	Kind & Gezin	klantenbeheerders Kind & Gezin	onderneming in moeilijkheden: wat is nog mogelijk ?	30	9u-12u30
27/10/2015	Waregem	Dyzo	sociale dienst ziekenhuis OLV Lourdes	deblokking gezondheidszorgen voor zelfstandigen	6	14u30 - 17u00
27/10/2015	Antwerpen	Vlajo	Leerkrachten secundair die mini-onderneming begeleiden	train de trainer: Faillissement	20	14u00 - 16u00
19/11/2015	Kortrijk	Vlajo	Leerkrachten secundair die mini-onderneming begeleiden	train de trainer: Faillissement	25	14u30 - 16u00
24/11/2015	Brugge	Zenito Sociaal Verzekeringsfonds	Klantverantwoordelijken Zenito	Dyzo: voorstelling en samenwerking	20	13u00 - 16u00
8/12/2015	Zottegem	CAW Oost-Vlaanderen	CAW & OCMW medewerkers	Voorstelling Dyzo & maatwerk	40	12u30 - 16u00

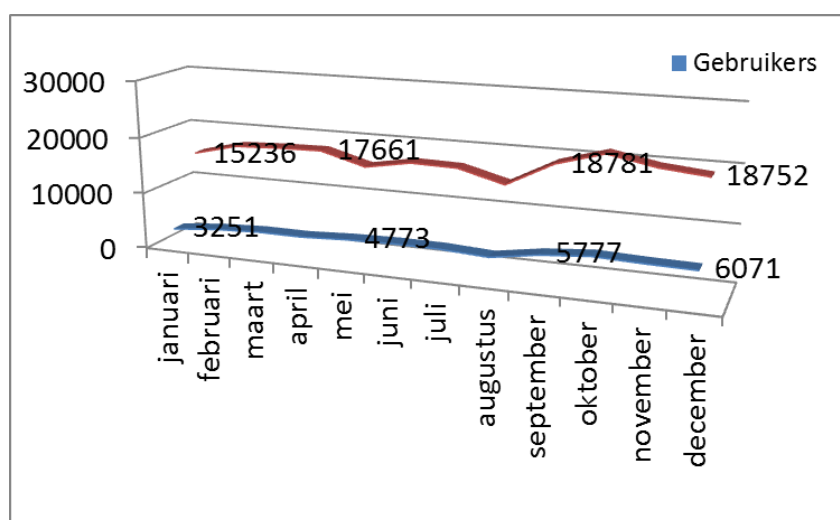
## De Website

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 15.000 bestemmelingen<sup>3</sup> waarin o.a. wordt gewezen op (wets)wijzigingen die voor de finale doelgroep van belang zijn en andere nieuwigheden op de website
- De finale doelgroep en de intermediairen aan de slag kunnen met de vele praktische informatie en modelformulieren die op de website te vinden zijn.

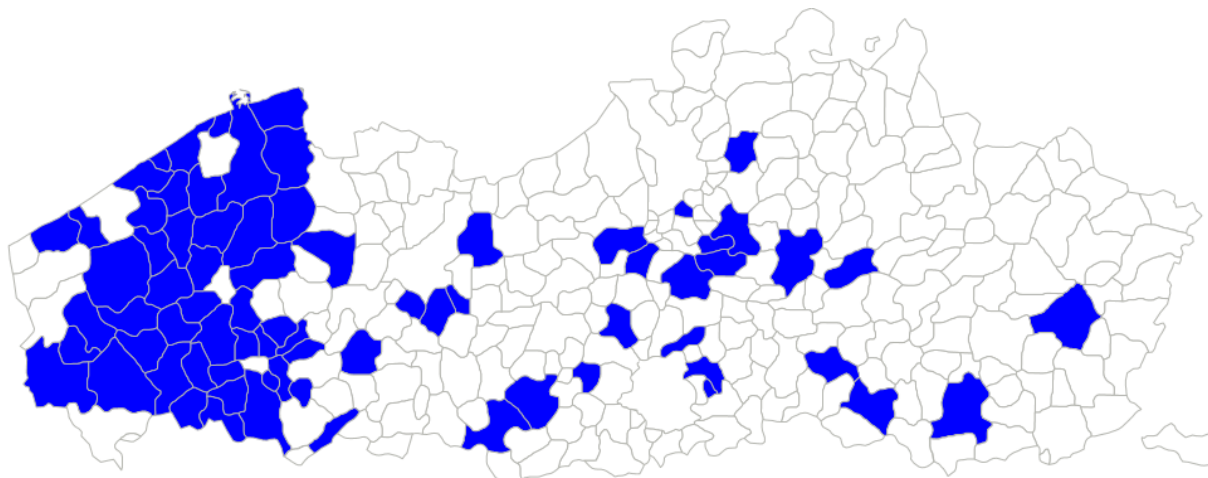
In 2015 ging het aantal individuele bezoekers op de website boven de 6.000. de tendens is duidelijk: steeds meer mensen vinden de weg naar [www.dyzo.be](http://www.dyzo.be) .

Maandindex 2015	Gebruikers	Paginaweergaven
januari	3251	15236
februari	4012	17171
maart	4390	17502
april	4366	17661
mei	4773	15458
juni	4961	16858
juli	4922	16665
augustus	4464	14525
september	5777	18781
oktober	6479	21138
november	6209	19537
december	6071	18752
	59675	209284



<sup>3</sup> De bestemmelingen van de nieuwsbrief zijn zowel de mensen die bij Tussenstap/Dyzo aanklopten voor advies en begeleidingen, als de intermediairen die consulten inwonen bij Dyzo of bij Dyzo een opleiding of seminarie volgden.

## Sensibilisering en activering



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, die wel beschikt over die kennis.

### Lokale Besturen

Dyzo heeft de 62 samenwerkingsakkoorden die Efrem afsloot met OCMW's overgenomen. Op 31/12/2015 heeft Dyzo **met 74 van de 308 Vlaamse lokale besturen een globaal samenwerkingsakkoord** (zie bijlage voor volledig schematisch overzicht). In 2015 werden er dus **12 nieuwe globale samenwerkingsakkoorden afgesloten met lokale besturen**:

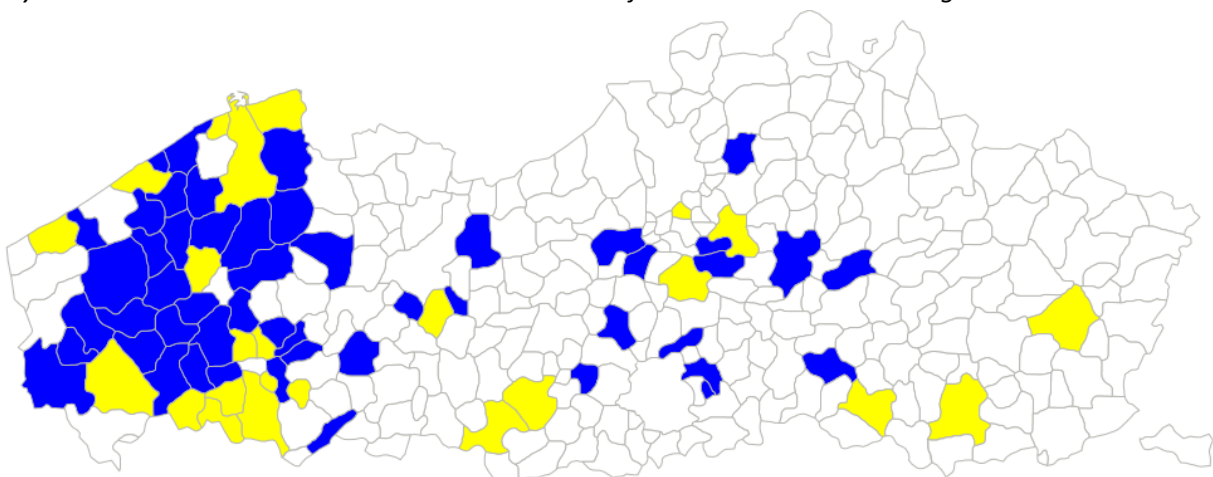
- OCMW Bornem
- OCMW Tienen
- OCMW Diksmuide
- OCMW Genk
- OCMW Herselt
- OCMW Zaventem
- OCMW Wezembeek-Oppem
- OCMW Lubbeek
- OCMW De Pinte
- OCMW Melle
- OCMW Kortrijk
- OCMW Ternat

Daarnaast deden in 2015 **12 OCMW's één of meerdere keren een beroep op Dyzo via een vergoeding per dossier (samenwerking ad hoc):**

- OCMW Bever (Vlaams-Brabant)
- OCMW Leuven (Vlaams-Brabant)
- OCMW Rotselaar (Vlaams-Brabant)
- OCMW Tielt-Winge (Vlaams-Brabant)
- OCMW Dilsen-Stokkem (Limburg)
- OCMW Beringen (Limburg)
- OCMW Heusden-Zolder (Limburg)
- OCMW Zonhoven (Limburg)
- OCMW Willebroek (Antwerpen)
- OCMW Hoogstraten (Antwerpen)
- OCMW Kortrijk (West-Vlaanderen)
- OCMW Oudenaarde (Oost-Vlaanderen)

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 betalen aan Dyzo in ruil voor deze tussenkomst (hulp bij vermogensonderzoek of een multidisciplinaire scan/doorlichting), zonder dat het OCMW een globale samenwerkingsovereenkomst met Dyzo heeft gesloten. Er zijn dus **in totaal 86 OCMW's in Vlaanderen die structureel met Dyzo samenwerken.**

*Overzicht (per 31/12/2015) van de lokale besturen in het Vlaams Gewest met een globaal samenwerkingsakkoord met Dyzo. De steden en gemeenten die blauw zijn ingekleurd hebben een globaal samenwerkingsakkoord zonder zitdag, in de steden en gemeentes in het geel ingekleurd biedt Dyzo een maandelijkse zitdag aan.*



## De media

Zorgen dat Dyzo – een nieuwe werking en een nieuwe naam vergt tijd om ingeburgerd te raken - 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 2015 waren er 33 geregistreerde vermeldingen in de media.

*Overzicht van alle vermeldingen (2015) van Dyzo in de media*

Volgnr	Publicatie	datum	Titel item	Aard medium	Bereik
	Medium	Publicatiedatum	Artikel		
033	ZO-Magazine	21/12/2015	Wat als het dan toch fout loopt	Tijdschrift	Vlaanderen
032	Regionale TV kempen	15/11/2015	<a href="http://rtv.be/programmas/rtv-vandaag?ep=17449">http://rtv.be/programmas/rtv-vandaag?ep=17449</a>	TV	Vlaanderen
031	De zondag	18/10/2015	16 procent ondernemers leeft in armoede	Persbericht	Vlaanderen
030	Zenito	21/10/2015	Bescherm je privéwoning tegen beslag voor professionle schulden	Website	Vlaanderen
029	De morgen	14/10/2015	Een faler is geen loser	Persbericht	Vlaanderen
028	ZO-Magazine	16/09/2015	WCO - Wat zegt de wet op continuïteit op ondernemingen	Tijdschrift	Vlaanderen
027	WILT	9/07/2015	Vlaams Parlement wil respijt voor gefaald ondernemers	Persbericht	Vlaanderen
026	De Standaard	3/07/2015	De bezemwagen van het ondernemingspeloton	Persbericht	Vlaanderen
025	Stad Kortrijk	30/06/2015	Kosteloos advies en begeleiding. Dr Dyzo vr. Kortrijkse Zelfst. In moeilijkheden	Persbericht	Kortrijk
024	ZO-Magazine	24/06/2015	Iedereen wil zijn facturen betaald zien toch?	Tijdschrift	Vlaanderen
023	Unizo	19/06/2015	Herstarters na falen steunen niet stigmatiseren	Website	Vlaanderen
022	Unizo	18/06/2015	Europese conferentie over tweede kans na faillissement	Persbericht	Vlaanderen
021	OCMW Gistel	1/06/2015	Hulplijn voor zelfstandigen in nood	Tijdschrift	Gistel
020a	Unizo	1/06/2015	UNIZO over faillissementscijfers Graydon: Preventie beste wapen	Website	Vlaanderen
020	Unizo	1/06/2015	UNIZO over faillissementscijfers Graydon: Preventie beste wapen	Persbericht	Vlaanderen
019	Unizo bestuurderskrant	april/mei/juni 2015	Een tip van Ondernemershorizon: doe de Quickscan!	Krant	Vlaanderen
018	Tienen	27/04/2015	OCMW roept hulp in voor zelfstandigen in moeilijkheden	Nieuwsbrief	Tienen
017	In Foro	4/05/2015	De WCO Voorbij	Tijdschrift	Vlaanderen
016	ZO-Magazine	19/04/2015	WCO werkt niet	Tijdschrift	Vlaanderen
015	Diksmuide	19/03/2015	Het zoeken naar oplossingen lukt niet altijd	Gemeentebrief	Diksmuide
014	Unizo	2/04/2015	Dalend aantal faillissementen: weg naar de top is nog lang	Website	Vlaanderen
013	Fisc bemid.dienst	25/03/2015	Contactcel/jaarverslag 2014	Jaarverslag	Vlaanderen
012	Unizo	24/03/2015	Unizo over WCO: meer inzetten op faillissementspreventie	Website	Vlaanderen
011	ZO-Magazine	18/03/2015	Er is momenteel zelfs geld teveel om bedrijven te financieren	Tijdschrift	Vlaanderen
010	Radio 1	13/03/2015	Fuckup Nights: hoe leerde jij uit je mislukkingen?	Radio	Vlaanderen
009	Deerlijk	13/03/2015	Dyzo: opvolger van efrem en tussenstap	Nieuwsbrief	Deerlijk
008	De Standaard	22/02/2015	Doordouwen interview David Kesteloot	Persbericht	Vlaanderen
007	Unizo Nieuwsbrief	20/02/2015	Dyzo(voorheen tussenstap) voor zelfstandigen in moeilijkheden	Nieuwsbrief	Vlaanderen
006	Gent: onderneemt	5/02/2015	Gids voor ondernemers in moeilijkheden	Gids	Vlaanderen
005	ZO-Magazine	17/02/2015	Minder falingen, maar nog lang geen "hoera!"	Tijdschrift	Vlaanderen
004	Laatste Nieuws	5/02/2015	Zelfstandigen vragen te weinig hulp	Persbericht	Vlaanderen
003	Unizo	2/02/2015	Dalend aantal faillissementen stap in de goede richting	Website	Vlaanderen
002	Zenito	8/01/2015	Dyzo, hét contactpunt voor zelfstandigen in moeilijkheden	Website	Vlaanderen
001	Belang Van Limburg	3/01/2015	35j hard gewerkt maar nu naar OCMW	Persbericht	Vlaanderen

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.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Zie [http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/publicaties/handboek\\_schuldbemiddeling.html](http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/publicaties/handboek_schuldbemiddeling.html)



# 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 drie thematische seminaries (zie supra) die Dyzo organiseerde en waarbij een externe gastspreker werd gevraagd. In 2015 namen één of meerdere medewerkers van Dyzo bovendien deel aan de onderstaande relevante opleidingen, netwerkmomenten of congressen:

*Overzicht van gevolgde bijscholingen (2015) van de vaste medewerkers en kernvrijwilligers*

Datum	Locatie	Inrichter	Thema	Medewerker	Uur
29/01/2015	PXL - Hasselt	Confocus	WCO en hedendaagse ontwikkelingen	Hanne	16u00 - 22u00
30/01/2015	The egg Brussel	ESF	ESF programma 2014-2021	Pol	09u00 - 18u00
6/02/2015	KBC Brussel	Oksigen	Business & Poverty Platform	Olivier	13u30 - 18u00
24/02/2015	Bempt Geel	resoc kempen	(G)oud brengt op	Johan	09u30 - 16u00
12/03/2015	ADMB Aalst	ADMB	Loonbonus en groepsverzekering	Oliver	15u30 - 19u00
16/03/2015	Cultureel Centrum Hasselt	VCS	Thematische opleiding beslagrecht	Hanne	09u00 - 17u00
19/03/2015	BTC Conf. Center – Brussel	?	Fundraisers Forum	Pol	09u30 - 16u30
2/04/2015	Dyzo Brussel	AABaccounting	Balanslezen I	Dyzo Team	13u00 - 16u00
7/05/2015	Dyzo Brussel	AABaccounting	Balanslezen II	Dyzo team	13u00-16u00
12/05/2015	De Montil Affligem	Amelior vzw	Vernieuwend werken met vrijwilligers	Olivier	14u00 - 16u30
18/06/2015	Kunstbergstraat - Brussel	EU	EU SYMPOSIUM second chance	Pol	9u00 - 18u00
23/06/2015	Greenbridge Oostende	Greenbridge	Boekhouder&ondernemer: haat-liefde verhouding?	Olivier, Karel,Bert	8u00 - 12u00
26/06/2015	Zenito Brussel	marketing Zenito	werken met social Media	Karel en Olivier	12u00 - 13u00
2/07/2015	Dyzo Brussel	AABaccounting	Balanslezen III	Dyzo Team	13u30 -16u30
6/08/2015	Dyzo Brussel	Dyzo	Verhoogde tegemoetkoming sociale zekerheid	Dyzo Team	13u30 - 14u30
20/08/2015	Meise	EuroPconcept	WCO en insolventie	Hanne	13u00 - 16u00
3/09/2015	Dyzo Brussel	Dirk Verschoore	Werking ocmw's	Dyzo Team	13u30 - 16:00
10/09/2015	Partena Hasselt	Partena	Hoever rijkt verantwoordelijkheid van cijferberoepen	Olivier, Karel, Bert	10u00 - 13u00
15/09/2015	HoGent	HoGent & VABF	Mijn boekhouder/accountant, mijn partner in business?	Pol	13u30 - 18u30
1/10/2015	Dyzo Brussel	Pol Vermoere	Tools sociale zekerheid	Dyzo Team	13u00 - 16u30
2/10/2015	Kwadraet - Gent	VCS	Verjaring van schulden	Hanne	09u30 - 16u00
27/10/2015	Gemeentehuis Aalter	Innovatie-Steunpunt	Uitzicht door inzicht	Pol	19u30 - 22u00
14/10/2015	The Egg Brussel	Startups	Failing Forward 2015	Johan	10-17u
5/11/2015	Dyzo Brussel	Pol Vermoere	Sociale actualia	Dyzo Team	09u00-16u00

Op 4 juni 2015 werd voor alle vaste medewerkers van Dyzo - onder de leiding van een externe consultant - een brainstormsessie georganiseerd. Op die sessie werd aan de hand van een aantal stellingen gediscussieerd over de mogelijke toekomstige strategische keuzes van Dyzo. De keuze voor een strategie is het voorrecht van de Raad van Bestuur, maar het is belangrijk dat de medewerkers ook hun ideeën kwijt kunnen en kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden.

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. In 2015 boog het vrijwilligersforum zich vooral over (de implementatie van) de nieuwe structuur (opdeling tussen de vrijwillige medewerkers met selectie van de kernvrijwilligers) en het onderzoeken van de mogelijkheid voor Dyzo om via crowdfunding zijn eigen inkomsten te verhogen. Tijdens de jaarlijkse week van de vrijwilliger wordt er een uitstap georganiseerd 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 (bovenop de thematische seminaries die Dyzo organiseert, zie supra, en waar de vrijwillige medewerkers ook kunnen op aansluiten), evenals trimestriële casebesprekingen (ervaringsuitwisseling) om hun kennis up-to-date te houden. Daar ook de vaste medewerkers hieraan deelnemen, is het een moment van 'matching'. Waar de opleiding en casebesprekingen initieel samenvielen in de 'regionale bijeenkomsten', werd dit in de loop van 2015 uit elkaar gehaald met 'Thema-avonden' (vooral opleiding door een externe gastdocent of organisatie) en 'Case-study' (vooral dossierbesprekingen).

In mei 2015 organiseerde Dyzo – via Cera (Carmen Matthijssen) en het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk (directeur Eva Hambach) – een doorlichting van de vrijwilligerswerking. De vrijwillige medewerkers konden er hun mening geven over de huidige vrijwilligerswerking (structuur, pijnpunten,...). Dit resulteerde in een aantal aandachtspunten die verder opgevolgd worden door het vrijwilligersforum, de directeur en de coördinator.



Overzicht alle relevante activiteiten (2015) die georganiseerd werden in het kader van de vrijwilligerswerking:

Datum	Locatie	Activiteit	Thema	Uur	deelnemers
5/03/2015	Beervelde	Vrijwilligerevent	Dag van de Vrijwilliger	16u00 - 23u00	57
17/03/2015	Herentals	Regionale bijeenkomst	Sociale zekerheid: nieuwe bijdrageregeling	19u00 - 22u00	17
17/03/2015	Wetteren	Regionale bijeenkomst	Sociale zekerheid: nieuwe bijdrageregeling	19u00 - 22u00	18
24/03/2015	Dyzo Brussel	Opleiding kandidaat-vrijwilligers	dag 1	10u00 - 16u00	4
31/03/2015	Dyzo Brussel	Opleiding kandidaat-vrijwilligers	dag 2	10u00 - 16u00	4
27/04/2015	Wetteren	Vrijwilligersforum	trimsterieel vrijwilligersforum		8
11/05/2015	Dyzo Brussel	Opleiding Vrijwilligers	Sociale Zekerheid	9u30 - 16u00	3
13/05/2015	Dyzo Brussel	Opleiding Vrijwilligers	Sociale Zekerheid	9u30 - 16u00	3
20/05/2015	Kortrijk	Case-study	Dossierbespreking	16u00 - 19u00	7
21/05/2015	Lummen	Case-study	Dossierbespreking	16u00 - 19u00	3
6/05/2015	Dyzo Brussel	Cera/Vlaams steunpunt vrijwilligerswerk	doorlichting vrijwilligerswerking	13u-16u	12
9/06/2015	Kortrijk	Thema-avond	Win-Winlening	19u00 - 22u00	8
11/06/2015	Lummen	Thema-avond	Win-Winlening	19u00 - 22u00	10
10/06/2015	Dyzo Brussel	Kernvrijwilligers	Assesment	9u-12u	6
3/07/2015	Dyzo Brussel	Kernvrijwilligers	Assesment	9u-12u	6
9/07/2015	Lummen	Case Study	Dossierbespreking	16u00 -19u00	4
15/07/2015	Kortrijk	Case Study	Dossierbespreking	16u00 -19u00	6
24/08/2015	Wetteren	vrijwilligersforum	trimsterieel vrijwilligersforum	12u-14u	6
8/09/2015	Kortrijk	Thema-avonden	SchHulp, MyTrusto	19u00 - 22u00	14
10/09/2015	Lummen	Case Study	Dossierbespreking	16u00 - 19u00	17
10/09/2015	Lummen	Thema-avond	SchHulp, MyTrusto	19u00 - 22u00	17
16/09/2015	Kortrijk	Case Study	Dossierbespreking	16u00 - 19u00	10
1/10/2015	Dyzo Brussel	Team Nationaal	Dossierbespreking + tips voor doorbraak naar waarheid in verhaal van hulpvrager	9u30 - 16u00	11
12/10/2015	Gentbrugge	Thema-avond	Voorbereiding thematische opleiding Evolvero	19u00 - 22u00	10
19/10/2015	Lummen	Thema-avond	Voorbereiding thematische opleiding Evolvero	19u00 - 22u00	6
5/11/2015	Dyzo Brussel	Team Nationaal	Sociale actualia	9u30 - 16u00	11
9/11/2015	Wetteren	Vrijwilligersforum	trimsterieel vrijwilligersforum	12u-14u	5
18/11/2015	Kortrijk	Case study	Dossierbespreking	16u00 -19u00	7
19/11/2015	Lummen	Case study	Dossierbespreking	16u00 -19u00	7
24/11/2015	Dyzo Brussel	Opleiding kandidaat-vrijwilligers	dag 1	10u00 - 16u00	11
26/11/2015	Dyzo Brussel	Opleiding kandidaat-vrijwilligers	dag 2	10u00 - 16u00	10
3/12/2015	Dyzo Brussel	Team Nationaal	Verdiepen Cases	9u30 - 16u00	11
08/12/2015	Kortrijk	Thema-avond	hoe iemand motiveren om problemen op te lossen - door Evolvero	19u00 - 22u00	8
10/12/2015	Lummen	Thema-avond	hoe iemand motiveren om problemen op te lossen - door Evolvero	19u00 - 22u00	8
					<b>345</b>

## Kwaliteit

Begin 2016 organiseerde Dyzo een tevredenheidsmeting bij alle mensen die beroep deden op Dyzo in de periode 01/2015 tot en met 12/2015 en waarvan het emailadres in ons bezit is. Via de mail werden ze uitgenodigd om een 15-tal vragen (anoniem) op de website in te vullen. De resultaten<sup>5</sup> waren globaal heel positief, zeker gezien het een moeilijke doelgroep is die soms onrealistische verwachtingen heeft van wat Dyzo moet doen. **Zo heeft meer dan 8 op de 10 ondervraagden aan dat ze Dyzo zouden aanbevelen** bij andere ondernemers in moeilijkheden.

*Antwoord op de vraag "ik zou een ondernemer in nood zeker verwijzen naar Dyzo"*

		nominaal aantal	procentueel aantal
SCORE 1	<i>Een score 1 betekent absoluut niet akkoord,</i>	5	6,33%
SCORE 2	<i>Een score 2 betekent eerder oneens</i>	3	3,80%
SCORE 3	<i>Een score 3 betekent dat je de stelling noch waar noch onwaar vindt</i>	6	7,59%
SCORE 4	<i>Een score 4 betekent eerder akkoord</i>	14	17,72%
SCORE 5	<i>Een score 5 betekent dat je absoluut akkoord gaat</i>	51	64,56%
		79	100%

De ondernemers die een persoonlijk gesprek hadden met een medewerker van Dyzo beoordeelden dit ook heel erg positief. Meer dan 85% had het gevoel dat er actief gezocht werd naar mogelijke oplossingen.

*Antwoord op de vraag "De medewerker van Dyzo die ik persoonlijk ontmoette (bij mij, op lokale zitdagen of te Brussel), deed wat mogelijk was om mijn situatie te verbeteren."*

		nominaal aantal	% aantal	% aantal
SCORE 1	<i>Een score 1 betekent absoluut niet akkoord,</i>	2	2,53%	3,45%
SCORE 2	<i>Een score 2 betekent eerder oneens</i>	2	2,53%	3,45%
SCORE 3	<i>Een score 3 betekent dat je de stelling noch waar noch onwaar vindt</i>	4	5,06%	6,90%
SCORE 4	<i>Een score 4 betekent eerder akkoord</i>	14	17,72%	24,14%
SCORE 5	<i>Een score 5 betekent dat je absoluut akkoord gaat</i>	36	45,57%	62,07%
SCORE 6	<i>Inv: ik had geen persoonlijk contact met medewerker van Dyzo</i>	21	26,58%	100,00%
		79	100%	

Dyzo slaagt er ook in ondernemingen te behoeden voor een stopzetting of faillissement. Uit de statistieken blijkt dat **51,30% van de actieve zelfstandigen die bij Tussenstap aanklopte in 2013 twee jaar later (2015) nog steeds actief was**. Minder dan de helft (48,70%) was failliet of had zijn zaak vrijwillig stopgezet (schrapping ondernemingsnummer of ontbinding en vereffening vennootschap). Met andere woorden: Dyzo kan heel veel ondernemingen behoeden voor het faillissement, zodat zowel de bedrijfsleider als het personeel bespaard blijft van een economisch en

<sup>5</sup> Voor dit jaarverslag werden de resultaten berekend op basis van de 79 mensen die de bevraging invulden uiterlijk 11 april 2016. Nadien waren er nog mensen die de bevraging invulden maar die niet meer verwerkt konden worden voor dit jaarverslag.

sociaal drama. Een gelijkaardige oefening in 2013 (op basis van de ondernemingen die in 2011 aanklopten bij Tussenstap) leverde een quasi identiek resultaat op (51,03% nog steeds actief). Ook Efreem vzw slaagde er in de periode 2012-2014 in om gemiddeld meer dan de helft van de ondernemingen te behoeden voor het faillissement. <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Schriftelijke vraag nr. 141 van Vlaams Parlementslid Lydia Peeters (24/11/2015), zie ook <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1147678>

# Bijlagen

Bijlage 1: overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2015 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft

Gemeente/stad	Overeenkomst	Provincie	Zitdag?
Bornem	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Duffel	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Edegem	Overeenkomst	Antwerpen	Met zitdag
Heist-op-den-Berg	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Herselt	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Lier	Overeenkomst	Antwerpen	Met zitdag
Mechelen	Overeenkomst	Antwerpen	Met zitdag
Puurs	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Schilde	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Sint-Katelijne-Waver	Overeenkomst	Antwerpen	Geen zitdag
Genk	Overeenkomst	Limburg	Geen zitdag
Sint-Truiden	Overeenkomst	Limburg	Met zitdag
Aalter	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Geen zitdag
De Pinte	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Geen zitdag
Geraardsbergen	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Met zitdag
Kruishoutem	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Geen zitdag
Lochristi	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Geen zitdag
Melle	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Geen zitdag
Merelbeke	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Met zitdag
Ninove	Overeenkomst	Oost-Vlaanderen	Met zitdag
Lubbeek	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Geen zitdag
Merchtem	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Geen zitdag
Ternat	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Geen zitdag
Tienen	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Met zitdag
Vilvoorde	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Met zitdag
Wezembeek-Oppem	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Geen zitdag
Zaventem	Overeenkomst	Vlaams-Brabant	Geen zitdag
Ardooi	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Avelgem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Beernem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Blankenberge	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Bredene	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Brugge	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Damme	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag

De Haan	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Deerlijk	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Diksmuide	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Gistel	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Harelbeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Hooglede	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Houthulst	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Ichtegem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Ieper	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Ingelmunster	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Izegem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Jabbeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Knokke-Heist	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Koekelare	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Koksijde	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Kortrijk	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Kortemark	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Kuurne	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Langemark-Poelkapelle	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Ledegem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Lo-Reninge	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Menen	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Meulebeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Moorslede	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Nieuwpoort	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Oostende	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Oostkamp	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Oostrozebeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Oudenburg	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Poperinge	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Roeselare	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Staden	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Torhout	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Vleteren	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Wervik	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Wevelgem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Met zitdag
Wielsbeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Wingene	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Zedelgem	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag
Zonnebeke	Overeenkomst	West-Vlaanderen	Geen zitdag

## Bijlage 2: Overzicht van het aantal dossiers (2015) per Vlaamse stad/gemeente

170 van de 2477 dossiers waren uit het buitenland, uit het Brussels Gewest, uit het Waalse Gewest of waren mensen waar de woon- of werkplaats niet geregistreerd kon worden. Alle andere dossiers waren afkomstig uit één van de 308 Vlaamse steden en gemeenten. Hieronder een overzicht van de dossiers uit alle steden en gemeenten (2015).

*Links staat de postcode en de gemeente/stad. Vervolgens de dossiers per maand in die gemeente/stad, met op het einde het totaal van de dossiers op jaarbasis in die stad/gemeente.*

Postcode	Gemeente	Maand												Totaal
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
9300	Aalst	1	3	1	4	2	1	1	1	4	1	1	0	20
9880	Aalter	0	0	1	2	2	1	2	0	3	1	4	1	17
3200	Aarschot	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
2630	Aartselaar	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4
1790	Affligem	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
3570	Alken	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
8690	Alveringem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2000	Antwerpen	19	13	23	10	8	13	5	13	13	18	12	6	153
8570	Anzegem	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	3	9
8850	Ardoeie	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
2370	Arendonk	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
3665	As	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
1730	Asse	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	5
9960	Assenede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
8580	Avelgem	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
2387	Baarle-Hertog	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
2490	Balen	2	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	2	11
8730	Beernem	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
2340	Beerse	3	0	1	1	0	1	1	2	2	0	0	0	11
1650	Beersel	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	6
3130	Begijnendijk	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3460	Bekkevoort	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
3580	Beringen	2	4	3	0	1	1	0	0	1	4	0	1	17
2590	Berlaar	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
9290	Berlare	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
3060	Bertem	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
1547	Bever	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
9120	Beveren	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	6

3360	Bierbeek	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
3740	Bilzen	0	2	0	0	0	0	1	1	2	1	0	7
8370	Blankenberge	3	2	2	1	3	1	0	1	1	1	2	18
3950	Bocholt	2	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	6
2530	Boechout	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2820	Bonheiden	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
2850	Boom	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
3190	Boortmeerbeek	0	3	0	0	0	2	1	0	0	3	0	9
3840	Borgloon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2880	Bornem	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4
2150	Borsbeek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3370	Boutersem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9660	Brakel	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
2930	Brasschaat	0	0	2	2	0	2	1	0	0	0	1	8
2960	Brecht	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	10
8450	Bredene	2	0	1	1	1	0	0	1	0	4	0	10
3960	Bree	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
8000	Brugge	10	5	9	5	3	4	1	4	4	5	7	62
9255	Buggenhout	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
8340	Damme	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	5
8420	De Haan	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	4
8660	De Panne	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	5
9840	De Pinte	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
8540	Deerlijk	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	6
9800	Deinze	2	2	1	0	1	3	0	1	0	2	0	12
9470	Denderleeuw	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
9200	Dendermonde	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0	3	12
8720	Dentergem	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
2480	Dessel	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
9070	Destelbergen	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
3590	Diepenbeek	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
3290	Diest	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	7
8600	Diksmuide	1	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	11
1700	Dilbeek	2	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	8
3650	Dilsen-Stokkem	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	2	7
1620	Drogenbos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2570	Duffel	0	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	11
2650	Edegem	0	1	2	4	0	4	0	0	1	1	0	13
9900	Eeklo	0	0	2	1	0	2	1	1	0	1	0	9
9420	Erpe-Mere	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6
2910	Essen	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
9940	Evergem	0	1	0	0	3	1	0	0	0	1	0	6
1570	Galmaarden	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
9890	Gavere	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	6
2440	Geel	0	4	4	1	1	3	0	2	1	2	3	22

3450	Geetbets	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
3600	Genk	1	4	3	5	1	2	1	3	4	1	3	31
9000	Gent	17	7	12	16	3	9	4	7	2	8	5	99
9500	Geraardsbergen	2	1	3	2	0	0	0	1	0	0	1	12
3890	Gingelom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8470	Gistel	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
3380	Glabbeek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
1755	Gooik	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1850	Grimbergen	0	0	0	1	2	4	2	0	0	0	0	10
2280	Grobbendonk	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
3150	Haacht	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3
9450	Haaltert	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3545	Halen	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
1500	Halle	3	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	9
3945	Ham	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
9220	Hamme	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1	0	6
3930	Hamont-Achel	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	6
8530	Harelbeke	0	2	5	1	0	1	1	0	2	1	0	13
3500	Hasselt	4	1	5	1	0	2	2	3	5	1	5	30
3940	Hechtel-Eksel	1	0	1	2	1	1	1	1	0	0	1	9
3870	Heers	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
2220	Heist-op-den-Berg	3	2	3	2	0	2	3	2	3	1	1	23
2620	Hemiksem	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3
3020	Herent	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
2200	Herentals	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	6
2270	Herenthout	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3540	Herk-de-Stad	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	4
1540	Herne	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
2230	Herselt	0	0	1	2	0	0	2	0	0	1	0	6
3717	Herstappe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9550	Herzele	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	1	6
3550	Heusden-Zolder	0	2	1	0	0	0	1	1	1	2	0	8
8950	Heuvelland	1	0	0	2	2	1	0	0	0	1	0	8
3320	Hoegaarden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
1560	Hoeilaart	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	5
3730	Hoeselt	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3220	Holsbeek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8830	Hooglede	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	1	6
2320	Hoogstraten	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	10
9667	Horebeke	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3530	Houthalen-Helchteren	1	0	1	0	2	0	1	3	0	0	1	9
8650	Houthulst	0	0	0	0	2	2	3	0	2	0	0	9
2540	Hove	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
3040	Huldenberg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
2235	Hulshout	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5



8480	Ichtegem	1	0	1	2	1	2	1	0	0	3	1	1	13
8900	Ieper	3	1	3	2	5	0	0	1	1	1	1	3	21
8770	Ingelmunster	1	0	1	2	0	3	0	2	1	4	0	1	15
8870	Izegem	4	0	2	0	1	2	0	0	1	2	0	0	12
8490	Jabbeke	2	1	2	2	0	0	1	3	1	0	1	1	14
2920	Kalmthout	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	4
1910	Kampenhout	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
2950	Kapellen	0	2	1	1	1	0	0	0	0	2	1	2	10
1880	Kapelle-op-den-Bos	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	6
9970	Kaprijke	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
2460	Kasterlee	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
3140	Keerbergen	2	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	7
3640	Kinrooi	0	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	6
9690	Kluisbergen	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
9910	Knesselare	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
8300	Knokke-Heist	3	2	4	3	4	0	2	0	1	1	0	1	21
8680	Koekelare	0	0	5	0	1	2	0	0	0	2	0	1	11
8670	Koksijde	4	3	7	0	4	1	1	0	4	5	3	2	34
2550	Kontich	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
8610	Kortemark	0	0	1	0	1	0	2	0	1	1	1	0	7
3470	Kortenaken	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
3070	Kortenbergh	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
3720	Kortesseme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8500	Kortrijk	2	4	4	2	5	2	5	3	6	5	2	2	42
1950	Kraainem	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
9150	Kruibeke	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
9770	Kruishoutem	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8520	Kuurne	1	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0	2	10
2430	Laakdal	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	7
9270	Laarne	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	7
3620	Lanaken	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	1	1	8
3400	Landen	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8920	Langemark-Poelkapelle	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	1	7
9280	Lebbeke	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9340	Lede	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
8880	Ledegem	1	1	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	7
8860	Lendelede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1750	Lennik	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
3970	Leopoldsburg	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
3000	Leuven	3	1	3	7	3	3	1	1	3	2	2	3	32
8810	Lichtervelde	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3
1770	Liedekerke	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	0	5
2500	Lier	3	2	3	3	4	1	6	1	5	6	0	2	36
9570	Lierde	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
2275	Lille	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3

1630	Linkebeek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2547	Lint	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
3350	Linter	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	
9080	Lochristi	3	1	0	2	2	1	2	2	0	3	1	1	18	
9160	Lokeren	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	
3920	Lommel	2	2	2	0	1	1	0	2	2	3	0	1	16	
1840	Londerzeel	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	
8647	Lo-Reninge	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
9920	Lovendegem	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
3210	Lubbeek	0	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1	6	
3560	Lummen	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	
9680	Maarkedal	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	
3680	Maaseik	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
3630	Maasmechelen	0	1	4	0	0	0	2	1	3	3	0	2	16	
1830	Machelen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
9990	Maldegem	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	6	
2390	Malle	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6	
2800	Mechelen	2	1	5	4	1	7	2	0	3	8	3	4	40	
2450	Meerhout	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
3670	Meeuwen-Gruitrode	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	
1860	Meise	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	
9090	Melle	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	5	
8930	Menen	2	1	4	3	2	2	2	5	2	1	0	2	26	
1785	Merchtem	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	7	
9820	Merelbeke	2	4	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	14	
2330	Merksplas	0	0	0	1	0	2	0	0	2	1	0	0	6	
8957	Mesen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8760	Meulebeke	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	5	
8430	Middelkerke	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	
9180	Moerbeke	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	
2400	Mol	0	1	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	6	
8890	Moorslede	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0	8	
2640	Mortsel	1	0	0	4	1	0	1	0	0	1	0	0	8	
9810	Nazareth	1	0	2	0	0	1	1	1	0	2	2	0	10	
3910	Neerpelt	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	2	9	
9850	Nevele	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	
2845	Niel	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
3850	Nieuwerkerken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8620	Nieuwpoort	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	
2560	Nijlen	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	5	
9400	Ninove	1	1	1	2	0	2	0	0	0	0	1	1	9	
2250	Olen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8400	Oostende	6	4	6	6	1	4	1	1	1	3	7	2	42	
9860	Oosterzele	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
8020	Oostkamp	0	1	2	2	1	1	1	0	0	2	1	1	12	

8780	Oostrozebeke	2	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	7
3660	Opglabbeek	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
1745	Opwijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
9700	Oudenaarde	1	3	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	10
8460	Oudenburg	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
3050	Oud-Heverlee	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
2360	Oud-Turnhout	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3090	Overijse	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
3900	Overpelt	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
3990	Peer	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
1670	Pepingen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8740	Pittem	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
8970	Poperinge	2	0	1	2	5	0	1	0	0	0	0	0	11
2580	Putte	0	0	1	2	1	0	0	0	1	1	0	1	7
2870	Puurs	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	4
2520	Ranst	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	7
2380	Ravels	1	1	1	1	1	0	2	0	1	0	0	0	8
2470	Retie	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
3770	Riemst	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	4
2310	Rijkevorsel	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
8800	Roeselare	5	2	4	6	0	3	4	1	2	3	2	1	33
9600	Ronse	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	2	7
1760	Roosdaal	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
3110	Rotselaar	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3
8755	Ruiselede	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
2840	Rumst	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
2627	Schelle	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3270	Scherpenheuvel-Zichem	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	4
2970	Schilde	1	1	0	0	3	1	1	0	0	0	4	1	12
2900	Schoten	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	8
2890	Sint-Amands	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1640	Sint-Genesius-Rode	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
9170	Sint-Gillis-Waas	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	5
2860	Sint-Katelijne-Waver	3	2	0	0	2	1	2	1	0	1	3	0	15
9980	Sint-Laureins	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	1	0	6
9520	Sint-Lievens-Houtem	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
9830	Sint-Martens-Latem	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
9100	Sint-Niklaas	1	3	3	1	0	5	2	1	0	3	2	3	24
1600	Sint-Pieters-Leeuw	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	5
3800	Sint-Truiden	1	8	2	1	0	3	3	3	3	4	3	5	36
8587	Spiere-Helkijn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2940	Stabroek	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8840	Staden	0	0	2	1	2	2	0	1	0	0	1	3	12
1820	Steenokkerzeel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9190	Stekene	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2

9140	Temse	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	4
1740	Ternat	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	5
3080	Tervuren	1	0	1	1	0	0	0	3	0	0	1	2	9
3980	Tessenderlo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
8700	Tielt	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	7
3390	Tielt-Winge	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
3300	Tienen	0	0	0	0	1	1	2	2	3	1	1	0	11
3700	Tongeren	1	4	1	0	1	2	2	0	0	0	2	0	13
8820	Torhout	2	1	3	0	2	2	0	2	2	3	0	0	17
3120	Tremelo	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
2300	Turnhout	2	1	3	0	1	2	2	0	3	1	0	3	18
8630	Veurne	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
1800	Vilvoorde	2	1	0	3	0	1	0	2	2	0	1	0	12
8640	Vleteren	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3790	Voeren	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
2290	Vorselaar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
2350	Vosselaar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9950	Waarschoot	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
9250	Waasmunster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9185	Wachtebeke	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
8790	Waregem	2	1	1	1	3	0	3	1	1	1	0	0	14
3830	Wellen	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
1780	Wemmel	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	5
8940	Wervik	0	1	2	0	0	1	0	0	2	0	1	1	8
2260	Westerlo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9230	Wetteren	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
8560	Wevelgem	1	1	2	2	3	1	2	1	3	2	0	1	19
1970	Wezembeek-Oppem	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
9260	Wichelen	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
8710	Wielsbeke	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
2110	Wijnegem	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
2830	Willebroek	1	2	1	1	1	0	2	0	0	2	0	1	11
8750	Wingene	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4
2160	Wommelgem	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
9790	Wortegem-Petegem	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
2990	Wuustwezel	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
2240	Zandhoven	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
1930	Zaventem	0	1	1	0	0	1	1	4	1	1	0	2	12
8210	Zedelgem	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	7
9240	Zele	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
9060	Zelzate	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
1980	Zemst	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
9750	Zingem	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	5
2980	Zoersel	2	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	7
9930	Zomergem	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4

3520	Zonhoven	1	2	0	0	3	0	0	0	1	1	1	1	10
8980	Zonnebeke	0	2	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0	7
9620	Zottegem	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	5
3440	Zoutleeuw	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
8377	Zuienkerke	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9870	Zulte	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
3690	Zutendaal	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
9630	Zwalm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8550	Zwevegem	1	1	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	7
2070	Zwijndrecht	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
	Totaal	237	196	263	199	180	205	149	152	168	214	170	175	<b>2308</b>