



**DYZO** VZW

# JAARVERSLAG 2019

TERUGBLIK OP ONZE  
ACTIES EN REALISATIES



zelfstandigen in moeilijkheden



<b>Voorwoord</b>	5
<b>Dyzo en zijn structuren</b>	6
• Waar staan we voor?	8
– <i>Visie</i>	8
– <i>Missie</i>	8
– <i>Waarden</i>	9
• De Raad van Bestuur en Algemene Vergadering	9
• De Raad van Advies	10
• De medewerkers van Dyzo	10
– <i>De vaste medewerkers</i>	10
– <i>De vrijwillige medewerkers</i>	11
<b>Dyzo en zijn operationele werking in 2019</b>	12
• Advies en begeleiding	14
– <i>Reguliere werking</i>	14
– <i>Schuldhelpverlening</i>	19
• Kenniscentrum	20
– <i>Vorming–Training–Opleiding (VTO)</i>	20
– <i>De Website</i>	22
– <i>Juridische helpdesk</i>	22
• Sensibilisering en activering	23
– <i>Lokale besturen</i>	23
– <i>Europa: “Early Warning”</i>	24
– <i>De media</i>	25
<b>Dyzo: HR en kwaliteit</b>	26
• Personeelsbeleid	28
• Kwaliteit	29
<b>Dyzo samenwerkingsakkoorden:</b>	30
• overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2019 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft	32

VOOR

**M**edio 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). 2019 was dus het vijfde volledige werkingsjaar van Dyzo vzw.

2019 was opnieuw een jaar van verandering. Nadat in 2018 het insolventierecht grondig aangepast werd, was 2019 het jaar waarin het nieuwe vennootschapsrecht in werking trad. Beide wetwijzigingen zorgden er voor dat de dienstverlening en adviesverstrekking van Dyzo zich moest aanpassen aan dit nieuw wetgevend kader.

Maar 2019 laat vooral toe om eens de balans op te maken en de acties en realisaties van de voorbije 5 jaren te evalueren. De toekomst is alvast hoopgevend. In 2015 al besliste de Vlaamse overheid om Dyzo te erkennen als structurele partner van het Agentschap Innovatie en Ondernemen. Elk jaar zijn er steeds meer lokale besturen die samenwerken met Dyzo vzw. Er loopt sinds 2017 - met de medewerking van Dyzo - een doctoraatsonderzoek (UGent) rond faillissementspreventie.

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

Ik wens de lezer veel leesplezier.

*Prof. Dr. Johan Lambrecht*

*Voorzitter Dyzo*

*April 2020*



A hand holding a white coffee cup lid in the foreground, with a tablet displaying a network diagram of people in the background. The background is a dark, textured surface with several floating portrait photos of people connected by lines, suggesting a network or organizational structure.

# DYZO EN ZIJN STRUCTU

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

REN

## WAAR STAAN WE VOOR?

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

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

## Visie

---

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

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

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

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

## Missie

---

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

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

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



## Waarden

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

- **Respectvol.** Ondernemen is risicovol en mensen maken fouten. De begeleiding is vooral probleemoplossend. De ondernemer bepaalt het tempo van de veranderingen en behoudt zijn persoonlijke vrijheid van handelen.
- **Ondernemend.** Waar de ondernemer dit nog kan en wil en waar mogelijk wordt alles ingezet op het redden van de onderneming. Risico's worden benoemd en geëvalueerd. De begeleiding is niet 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 te worden.
- **Samenwerken.** De complexiteit van de problematiek vraagt een integrale, multidisciplinaire aanpak die meestal enkel door samenwerking van alle medewerkers en met externe instanties kwaliteitsvol kan geleverd worden.

## DE RAAD VAN BESTUUR EN DE ALGEMENE VERGADERING

In juni 2014 werd Dyzo opgericht door:

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

Deze acht personen vormen de Algemene Vergadering (A.V.) van Dyzo. In juni 2014 kregen de onderstaande zeven personen een mandaat in de Raad van Bestuur (RvB) 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. In juni 2019:

- werd de A.V. van Dyzo uitgebreid met An Boonen, Bert Verdonck en Marnix Demasure. Marnix Demasure trad ook toe tot de RvB.
- Nam Marc van Biervliet ontslag als bestuurder en lid van de A.V.

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

## DE RAAD VAN ADVIES

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

In 2019 kwam de Raad van Advies twee keer bijeen:

- 18/03/2019 • 16/09/2019

Tijdens deze bijeenkomsten werd er vooral ingegaan op (de gevolgen voor Dyzo van) het nieuwe insolventierecht, mogelijke samenwerkingen met externe organisaties en hoe Dyzo zijn eigen inkomsten kan verhogen.

De Raad van advies bestaat uit:

- **Pieter Geens**: *coördinator OCMW Heist–op–den–Berg, docent SAM vzw*
- **Philippe Van Walleghem**, *Unizo studiedienst*
- **Luc Vandevreire**: *Senior Consultants Vlaanderen (SCV) vzw.*
- **Karel Van den Eynde**: *directeur organisatie en kwaliteit van Liantis Sociaal Verzekeringsfonds*
- **Philip Oosterlinck**: *bedrijfsleider (consultant), ervaringsdeskundige (gewezen gefailleerde met familiebedrijf), vrijwillig medewerker bij Dyzo*
- **Chris Dauw**: *externe consultant bij de Vlaamse kredietbemiddelaar*
- **Nathalie Debast**: *stafmedewerker VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten), vooral bezig met sociaal beleid en armoede*
- **Sara Waelbers**: *Sam vzw*
- **Melissa Vanmeenen**, *Professor UA, doceert insolventierecht*
- **Patrick Dumortier**, *namens kenniscentrum van gerechtsdeurwaarders (SAM–TES)*
- **Veerle De Maesschalck**: *secretaris van het Algemeen Beheerscomité van het sociaal statuut der zelfstandigen (ABC), gewezen onderzoeker Centrum voor Sociaal Beleid in Antwerpen*
- **Johan Billiet**: *advocaat aan Nederlandstalige balie Brussel, plaatsvervangend rechter, curator, docent arbitrage (VUB), erkend bemiddelaar*

- **Toon Lysens**: *gewezen advocaat en curator, 20 jaar magistraat (voorzitter rechtbank van koophandel te Tongeren), heden erevoorzitter*
- **Paulette Vercauteren**: *rechter in handelszaken (Ondernemingsrechtbank te Antwerpen) en erevoorzitter Unie van de Rechters in Handelszaken België*
- **Xavier Schraepen**, *gewezen ondervoorzitter BIBF, zaakvoerder boekhoudkantoor*
- **Hans Kinoo**: *adjunct – directeur Agentschap Innoveren en Ondernemen*
- **Riccy Focke**: *directeur Boeren een op een Kruispunt vzw*
- **Piet Callens**: *Hefboom vzw/CVBA*
- **Bert Verdonck**, *vrijwillige medewerker Dyzo vzw*
- **Gilbert Verhaegen**, *vrijwillige medewerker Dyzo vzw*

## 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
- Olivier Delaere: sinds 01/11/14
- Karel Vanaudenaerde: sinds 1/11/14
- Kim Debacker: sinds 01/01/2015
- Sean Beerlandt: sinds 06/2015 (3/5)
- Dirk Mylemans: sinds 16/10/2017
- Philippe Delanoye: sinds 18/09/2017
- Annick De Wilde: sinds 06/05/2019
- Christel De Wulf: sinds 11/02/2019
- Marc Peckstadt: sinds 01/03/2019
- Bettina De Backer: sinds 20/04/2019

Pol Vermoere ging op 1/9/19 met pensioen, hij werd vervangen door Bettina De Backer. Annick De Wilde kreeg een regulier contract nadat ze bijna 2 jaar via een speciaal statuut tewerkgesteld was. Marc Peckstadt en Christel De Wulf kregen een regulier contract nadat ze sinds eind 2018 via een interim-contract tewerkgesteld waren. Zodoende heeft Dyzo op 31/12/2019 **11,6 voltijdse equivalenten** op de payroll. Dirk Verschoore werkt voor de dienst schuldhulpverlening als freelancer.

## De vrijwillige medewerkers

Dyzo gelooft rotsvast in de meerwaarde van werken met vrijwillige medewerkers die zich belangeloos en onbaatzuchtig inzetten voor de finale doelgroep. Eind 2019 beschikt Dyzo dan ook over een netwerk van een **40-tal vrijwillige medewerkers**. Dyzo rekruteert permanent nieuwe vrijwillige medewerkers. Er werd in 2019 één keer (15 en 16 mei) een tweedaagse opleiding georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers.

Sinds midden 2015 werden de vrijwillige medewerkers opgesplitst in 2 categorieën. Er zijn op dit moment 5 vrijwillige medewerkers die '**kernvrijwilliger**' zijn:

- Theo Frederix (sinds 2015)
- Bert Verdonck (sinds 2015)
- Gilbert Verhaegen (sinds 2015)
- Louis Meert (sinds 2016)
- Jo Devoldere (sinds 2018)

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 vijf 'kernvrijwilligers' is even hoog als die van de vaste medewerkers, zodat de kwaliteit van de begeleidingen gegarandeerd is.

De andere vrijwillige medewerkers worden – in de lijn van hun in kaart gebrachte interesses en kennis - voor bepaalde deelaspecten ingezet (die opduiken lopende de begeleiding door een vaste medewerker of kernvrijwilliger), zoals:

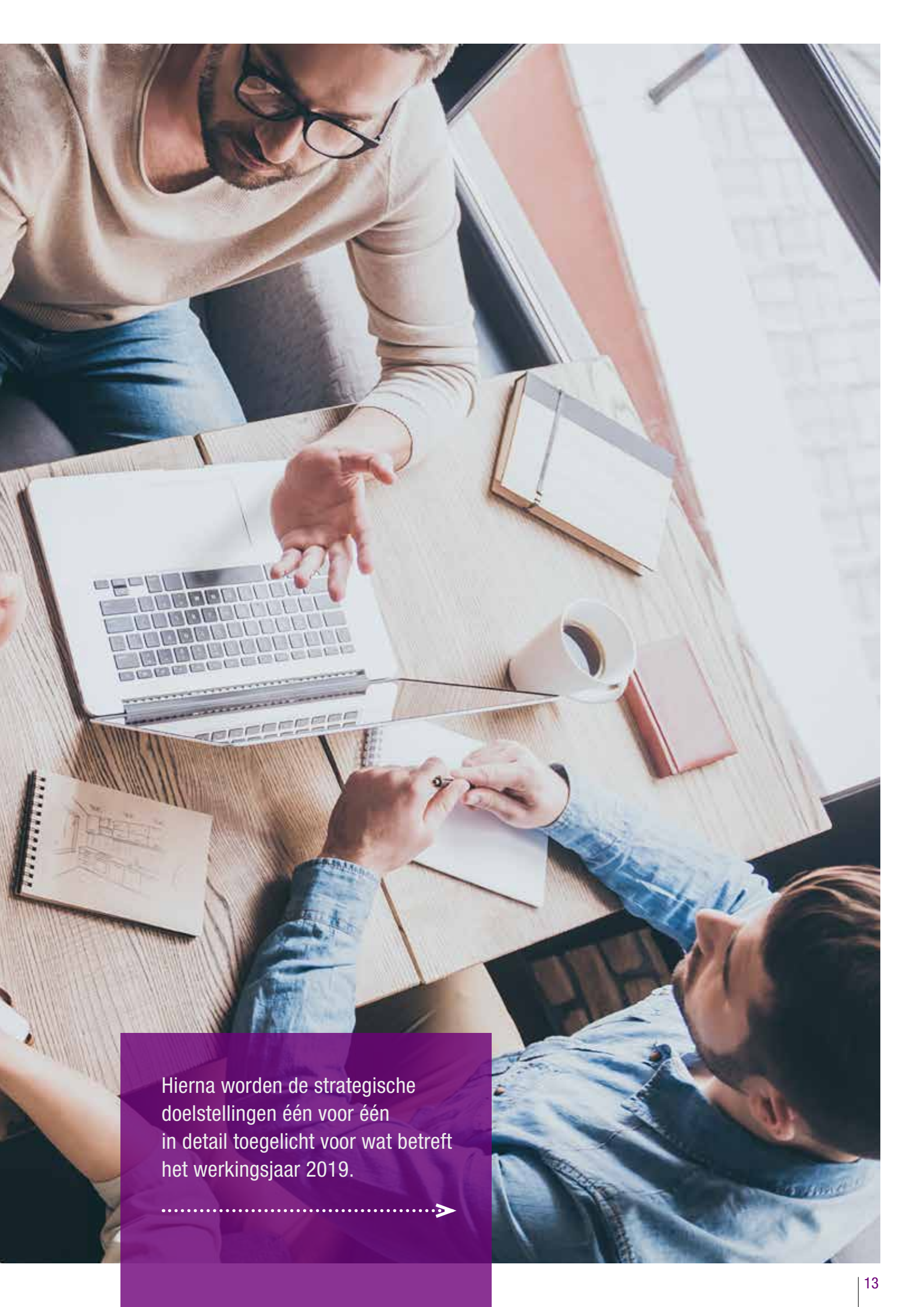
- Verliesverwerking na faillissement
- Onderhandelen met de boekhouder/bank/FOD Financiën/sociaal verzekeringsfonds/...
- Helpen met aangifte faillissement
- Aanbreng van bepaalde (veelal bedrijfs-economische) expertise
- Opmaak nieuw commercieel plan
- Voorbereiden van een procedure 'gerechtelijke reorganisatie'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

Sinds de oprichting van Dyzo is er ook een "vrijwilligersforum": dat is een vertegenwoordiging van de vrijwillige medewerkers die zich buigt over de (vrijwilligers)werking van Dyzo en input geeft aan de Raad van Bestuur en de vaste medewerkers van Dyzo. Het vrijwilligersforum had op de onderstaande data bijeenkomsten:

- 28/01/2019
- 25/03/2019
- 27/05/2019
- 23/09/2019
- 25/11/2019



**DYZO**  
**DE OPERATIONELE  
WERKING IN 2019**



Hierna worden de strategische doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2019.



Vertrekkende van de missie en visie waren de **operationele doelstellingen** van Dyzo voor 2019 driedig:

- 1) Het permanent geven van **kwaliteitsvol advies en begeleiding op maat** aan de zelfstandigen in moeilijkheden en de tussenpersonen die ons inschakelen (zoals boekhouders, accountants, maatschappelijk werkers van OCMW's en CAW's, ...).
- 2) Als **expertisecentrum** via (het stimuleren van) onderzoek en VTO (vorming-training-opleiding) permanent alle stakeholders en intermediairen (curatoren, boekhouders, accountants, ...) ondersteunen in functie van het adequaat begeleiden van de finale doelgroep.
- 3) **Sensibilisering en activering** van alle intermediairen rond de problematiek van zelfstandigen in moeilijkheden. Dyzo wil alle actoren actief op het terrein van zelfstandigen in moeilijkheden sensibiliseren 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 2019.

## 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 2019 werden in de databank 3.208 nieuwe dossiers geopend van (ex-)ondernemers of intermediairen die Dyzo contacteerden.



*Aantal nieuwe dossiers (2015-2019)*

De 3.208 nieuwe aanmeldingen zijn als volgt opgedeeld:

- Bij de nieuwe aanmeldingen gaat het vooral om preventieve dossiers: in ongeveer 74,93% van de nieuwe aanmeldingen stelde de permanentie bij de aanmelding vast dat de klant nog een onderneming heeft. In de andere gevallen (25,07%) was er geen onderneming meer (onderneming failliet of ontbonden en verffend, ondernemingsnummer geschrapt, ...).
- 16,93% van alle nieuwe aanmeldingen werd opgelost via consult(en) (16,93%): dit betekent dat niet de ondernemer maar een externe partij (boekhouder, accountant, maatschappelijk werker, advocaat, ziekenfonds...) ons contacteerde voor telefonisch of mailadvies omtrent de situatie van een (ex-) zelfstandige ondernemer in moeilijkheden. Het betreft dossiers waar Dyzo vanzelfsprekend niet ter plaatse kan gaan omdat we de gegevens van de betreffende ondernemer (meestal) niet krijgen en enkel contact hebben met de tussenpersoon, die verder instaat voor de begeleiding van de (ex-)zelfstandige in moeilijkheden.

- de andere aanmeldingen vallen uiteen in 2 groepen:

- (1) **35,5%** zijn **adviezen per mail en telefonisch** aan de finale doelgroep.
- (2) in **47,57%** werd een **begeleiding** opgestart door een medewerker van Dyzo. Wanneer een integrale begeleiding wordt opgestart, zijn er vier mogelijkheden:
  - De persoon wordt ontvangen op het kantoor van Dyzo
  - De persoon wordt ontvangen op één van de zitdagen van Dyzo
  - De persoon ontvangt een medewerker van Dyzo in zijn zaak, privéwoning of op een neutrale plaats (geregistreerd als huisbezoek (HB)).
  - Er wordt een gesprek belegd bij de advocaat/bank/boekhouder/... in aanwezigheid van de klant (geregistreerd als functioneel bezoek (FB)).

Dat betekent dat meer dan de helft van alle nieuwe aanmeldingen (52,43%, adviezen en consulten opgeteld) opgelost wordt per mail of telefoon, dus zonder dat er een face-to-face-gesprek (de zogenaamde begeleidingen) met de ondernemer wordt ingepland. Dyzo wordt opvallend veel benaderd door zogenaamde 'eenmanszaken'. Bij de vennootschappen is vooral de BV(BA) populair.

#### *Overzicht van de (geregistreerde) rechtsvormen van de klanten van Dyzo (2019)*

Geregistreerde rechtsvormen	2019%
Natuurlijke persoon-eenmanszaak	47,56%
BVBA	38,20%
Gewone Commanditaire Vennootschap	6,70%
V.O.F.	4,82%
NV	2,03%
CVBA	0,35%
CVOA	0,35%

In kalenderjaar 2019 verrichtten de vaste medewerkers en de freelancer van Dyzo in totaal 2.193 face-to-face-gesprekken met klanten. De 'huisbezoeken' (in de gezinswoning of in de onderneming van de klant) zijn nog steeds de meest voorkomende vorm.

#### *Aantal 'face-to-face-gesprekken' (zowel eerste gesprekken als vervolgesprekken) in 2019 door de vaste medewerkers.*

Huisbezoeken:	1058
Functionele bezoeken:	154
Ontvangst op zitdag:	799
Ontvangst kantoor Bussel:	182



In 222 van de 1.526 begeleidingen van 2019 (14,55%) oordeelde de adviseur na één of meerdere gesprekken om de begeleiding gedeeltelijk uit te besteden aan een vrijwillige medewerker. Die vrijwillige medewerker stond vervolgens mee in voor bepaalde deelaspecten van de begeleiding (zoals onderhandelingen met bank, hulp bij papierwerk, hulp

bij opmaak doorstartplan, mentale ondersteuning bij stopzetting,...).

De ervaringen laten zien dat de intensiteit van de begeleidingen sterk fluctueert. Bij meer dan de helft van de begeleidingen volstaat één gesprek. Maar er waren in 2019 ook dossiers die minstens 5 gesprekken duurden. Bij de dossiers waar schuldhulpverlening wordt aange-

Overzicht van de intakecategorieën van de Dyzo-dossiers (2015-2019)



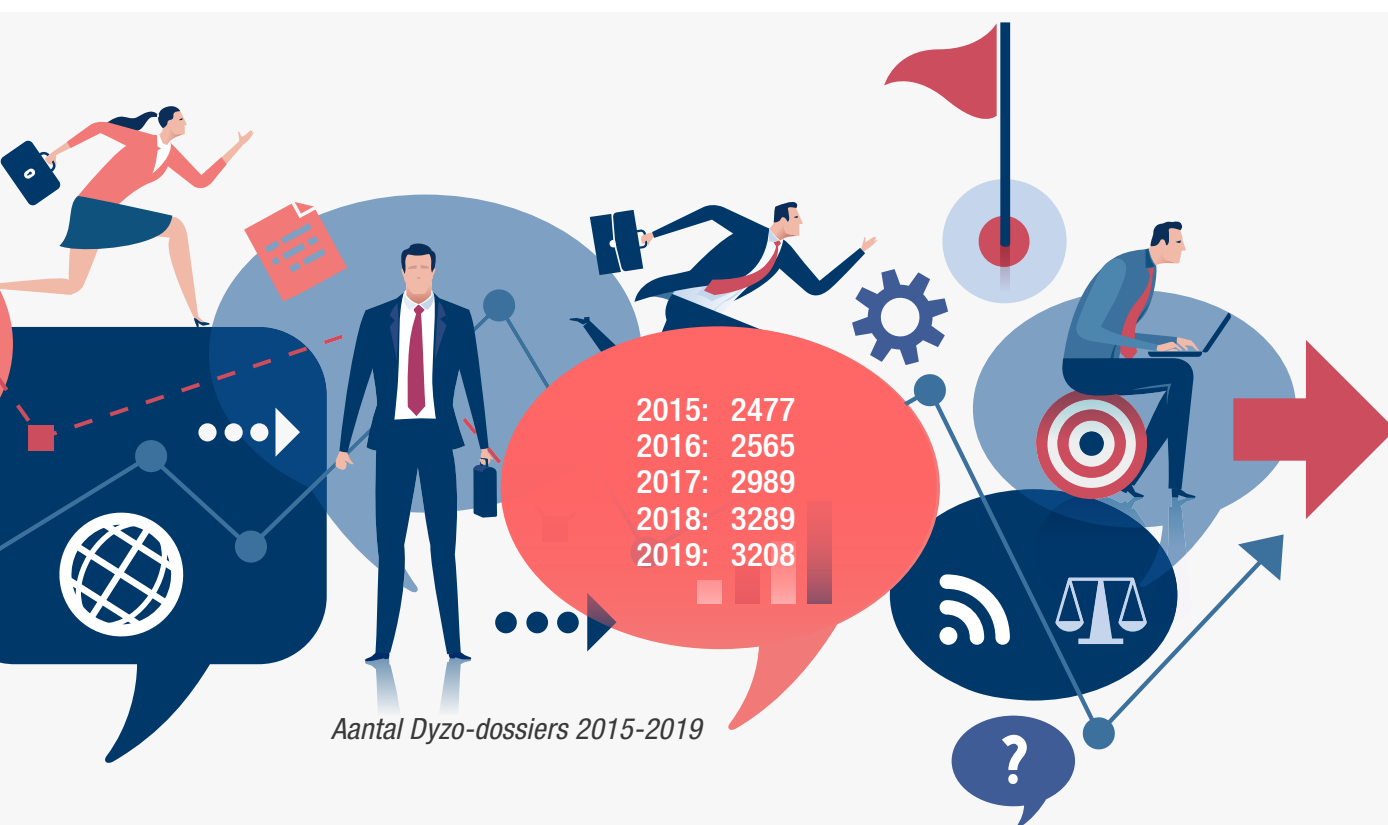
	OCMW	website	via-via	andere (onbekend)	boekhouder/accountant	herintake	CAW	sociaal verzekeringsfonds	Unizo	onbekend	advocaat	Media	arts/ziekenhuis/...	Curator/schuldbemiddelaar	AIO	Rechtbank	Hefboom
2015	906	394	167	173	64	178	80	91	127	80	15	16			13	20	7
2016	872	492	213	198	114	190	106	84	119	60	22	23			13	22	1
2017	1004	618	217	225	115	267	129	101	102	68	42	7			9	20	14
2018	967	915	200	335	120	213	92	96	87		59	89	18		21	19	2
2019	966	883	255	245	177	122	99	82	74	73	62	19	18	18	17	15	14



boden, zijn begeleidingen van meerdere gesprekken de algemene regel (zie infra bij schuldhulpverlening).

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 blijven de grootste doorverwijzer.
- De website blijft een belangrijk toeleidingskanaal.
- Aantal doorverwijzingen van vrije beroepers (advocaten, accountants,...) stijgt gestaag.



zakenfonds	MyTrustO	Microstart	Boeren op een kruispunt	sociaal secretariaat	bank/verzekeraar	Regsol	COM-CED	Voka	NSZ	Eifrem/Schulp	zelfhulpgroep	politiek	CED-W	Loopbaancoachingscentrum	Syntra Vlaanderen	Nelectra
8		7	2				2			112	11	3	1			
11		2	3				1			13	1	5	0			
10	10	3	7				4			8	1	3	1	3	1	
9	17	2	3	6	6		12			0	0	0	0	0	0	1
12	10	10	10	8	5	5	4	3	2							

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

Geografische spreiding	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%	2018	2018%	2019	2019%
West-Vlaanderen	674	27,21	691	26,94	772	25,83	744	22,62	737	22,97%
Antwerpen	608	24,55	594	23,16	683	22,85	683	20,77	674	21,01%
Oost-Vlaanderen	439	17,72	494	19,26	625	20,91	528	16,05	628	19,58%
Limburg	303	12,23	275	10,72	343	11,48	344	10,46	346	10,79%
Vlaams-Brabant	283	11,43	329	12,83	341	11,41	446	13,56	401	12,50%
Onbekend/buitenland...	170	6,863	182	7,096	225	7,528	544	16,54	422	13,15%
	<b>2.477</b>		<b>2.565</b>		<b>2.989</b>		<b>3.289</b>		<b>3208</b>	



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.

## Schuldhelpverlening

---

Sinds april 2017 startte Dyzo vzw met het aanbieden van schuldhulpverlening aan zelfstandigen. Schuldhulpverlening veronderstelt altijd dat we met een nog winstgevende zaak te maken hebben waar voldoende terugbetalingscapaciteit aanwezig is. Schuldhulpverlening omvat drie werkvormen:

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

worden op een bedrag waar niets meer bijkomt en waarvan de meeste afbetalingen gedurende 5 jaar kunnen gespreid worden. De druk van schuldeisers valt weg en de ondernemer vindt terug rust om zich volledig op zijn zaak te concentreren. De ondernemer weet nauwkeurig voor welke opdracht hij staat als hij binnen 5 jaar schuldenvrij wil zijn.

Er is duidelijk een nood aan schuldhulpverlening bij de klanten van Dyzo. In 2019 werden o.a.:

- In 229 dossiers onderhandelingen aangeknoopt met schuldeisers ,
- In 376 dossiers vrijstelling of kwijtschelding van sociale bijdragen aangevraagd voor de klant
- Voor 38 klanten budgetbegeleiding opgestart,
- 47 klanten in budgetbeheer genomen,
- 92 klanten geholpen met de opstart van de gerechtelijke bescherming tegen de schuldeisers,
- 197 klanten geholpen met de deblokkering van hun sociale rechten (uitkering of terugbetaling gezondheidszorgen).

Schuldhulpverlening vereist maandenlange – tot zelfs jarenlange – begeleidingen door vaste en vrijwillige medewerkers. De freelance medewerker die de schuldhulpverlening coördineert registreerde in zijn agenda in 2019: 29 functionele bezoeken (FB), 40 huisbezoeken (HB) en 25 cliënten die langskwamen op kantoor. Gemiddeld ligt het aantal face-to-face-gesprekken in de schuldhulpverlening op 2 à 3 afspraken per persoon per jaar.

## KENNISCENTRUM

### Vorming-Training-Opleiding (VTO)

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

- Via opleidingen, ... krijgen allerlei actoren voldoende kennis, vaardigheden en attitudes om niet alleen open te staan voor de finale doelgroep, maar ook om de finale doelgroep adequaat verder te helpen in een aantal situaties. Op die manier bereiken we ook op indirecte wijze de finale doelgroep en creëren we een hefboomeffect.
- Groeiende naambekendheid (en bijhorend potentieel hoger bereik van de finale doelgroep) en verankering als expertisecentrum bij cruciale intermediairen zoals boekhouders, accountants, curatoren, ...
- Meer steun voor de organisatie vanuit de juridische wereld (magistratuur, advocatuur, ...) en de economische beroepen (BIBF, IAB, ...).
- Een versterking van het netwerk van Dyzo.

*Overzicht van aantal georganiseerde thematische opleidingen (2019) en het aantal deelnemers*



Daarnaast geven de Dyzo-medewerkers regelmatig **opleidingen en bijscholingen** aan externe organisaties. Vooral OCMW's en CAW's zijn vragende partij

voor de opleiding rond de nieuwe faillissementswetgeving. In 2019 waren er in totaal 116 deelnemers aan Dyzo-opleidingen.

#### Overzicht van door Dyzo-medewerkers gedoceerde opleidingen (2019)

Datum	Instantie	Deelnemers	Sloot aan
15/01/2019	OCMW	20	Machelen, Bonheiden, Kontich, Antwerpen, Zwijndrecht, Hoeilaart, Londerzeel, Mortsel
18/01/2019	OCMW-Liantis	11	OCMW Zedelgem, Diksmuide, medewerkers Liantis
15/10/2019	Sociaal Huis Zulte	9	
22/10/2019	OCMW Tielt-Winge	10	OCMW Boutersem, Zoutleeuw
26/11/2019	OCMW Beringen	25	OCMW Heusden-Zolder
28/11/2019	OCMW Nazareth	16	OCMW De Pinte, Gavere, Sint-Martens-Latem
2/12/2019	OCMW Sint-Genesius-Rode	20	OCMW Sint-Pieters-Leeuw, Drogenbos, Beersel, Halle, Linkebeek
10/12/2019	OCMW Jabbeke	5	

#### In 2019 organiseerde Dyzo 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:

**Datum:** 14 maart 2019  
**Locatie:** Grobbendonk  
**Thema:** Vennootschapswet vernieuwd  
**Lesgever:** Bert Bekaert  
**Deelnemers:** 49

**Datum:** 21 maart 2019  
**Locatie:** Lokeren  
**Thema:** Vennootschapswet vernieuwd  
**Lesgever:** Bert Bekaert  
**Deelnemers:** 41

**Datum:** 16 december 2019  
**Locatie:** Grobbendonk  
**Thema:** Aansprakelijkheid van de cijferberoeper na de invoering van nieuw Wetboek Vennootschappen  
**Lesgever:** Bert Bekaert  
**Deelnemers:** 22

**Datum:** 17 december 2019  
**Locatie:** Lokeren  
**Thema:** Aansprakelijkheid van de cijferberoeper na de invoering van nieuw Wetboek Vennootschappen  
**Lesgever:** Bert Bekaert  
**Deelnemers:** 16

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

In 2019 bedroeg het gemiddeld aantal individuele bezoekers op de website meer dan 15.000 per maand.

## Juridische helpdesk

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



# SENSIBILISERING EN ACTIVERING

## Lokale Besturen

---

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

In 2019 besloten **12 OCMW's voor de eerste keer één of meerdere keren een beroep op Dyzo via een vergoeding per dossier (samenwerking ad hoc):**

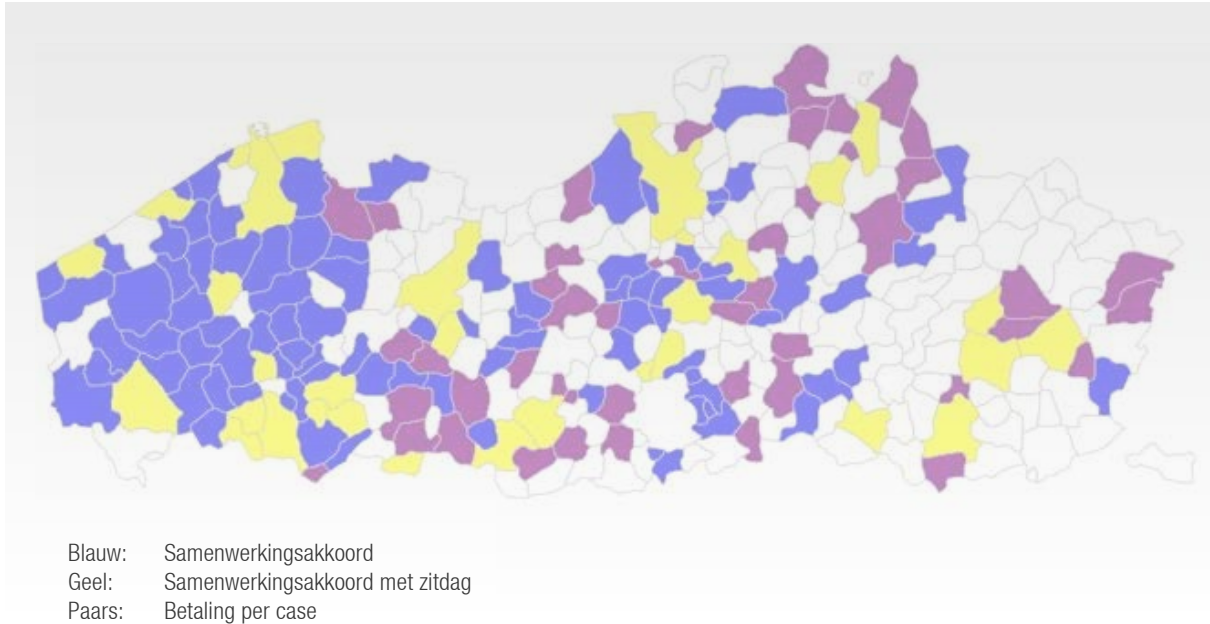
- OCMW Gavere
- OCMW Dilbeek
- OCMW Maldegem
- OCMW Waasmunster
- OCMW Huldenberg
- OCMW Zele
- OCMW Eeklo
- OCMW Nazareth
- OCMW Gingelom
- OCMW Galmaarden
- OCMW Putte
- OCMW Bonheiden

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 afsluit met OCMW's overgenomen. In kalenderjaar 2019 werden er **6 nieuwe globale samenwerkingsakkoorden afgesloten met lokale besturen:**

- Lille
- Aalter
- Zulte
- Zwijndrecht
- Antwerpen
- Machelen

**Op 31/12/2019 had Dyzo met 115 van de 300 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)





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.

## De media

Zorgen dat Dyzo voldoende naambekendheid verwerft, is een permanent aandachtspunt. Dyzo werkt actief op de media en houdt alle relevante vermeldingen (TV, radio, artikel in krant,...) bij. In 2019 waren er 10 geregistreerde relevante vermeldingen in de media.

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

Medium	Datum	Artikel	Medium
Stad Kortrijk	6/01/2019	Ontwerpplan Kortrijk Beste stad van Vlaanderen - p28	Digitale stadskrant
De Standaard	14/01/2019	Overheid mag de problemen niet nog groter maken	Digitale krant
HLN	28/01/2019	Dyzo: Hulp voor de zelfstandigen in moeilijkheden (De Haan)	Digitale krant
De Morgen	12/03/2019	Investeren in mentale gezondheid levert op termijn winst op	Krant
Kerk en Leven	17/04/2019	'Iemand moet je optillen en tonen dat achter de muur nog altijd de horizon ligt' - Philip Oosterlinck	Digitale magazine
Made in Limburg	3/06/2019	Ondernemers die geen uitweg meer zien: Waarom?	Digitale magazine
Zo Magazine	18/10/2019	Armoederisico veel groter bij zelfstandigen dan bij loontrekkenden	Digitale magazine
Zo Magazine	1/11/2019	Geen flater, geen kater	Digitale magazine
Boek	5/11/2019	Struikelen in stijl - Ruth Janssens - Magali De Reu	Boek
De Metro	19/11/2019	Valkuilen voor ondernemers in moeilijkheden	Krant



# DYZO HR EN KWALITEIT



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



## PERSONEELSBELEID

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

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 regelmatig bijeenkomen en jaarlijks rapporteren aan de directeur en de Raad van Bestuur. Tijdens de jaarlijkse week van de vrijwilliger werd er een uitstap georganiseerd in Brussel voor alle vrijwillige medewerkers om ze in de bloemetjes te zetten voor hun inzet.

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



## KWALITEIT

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

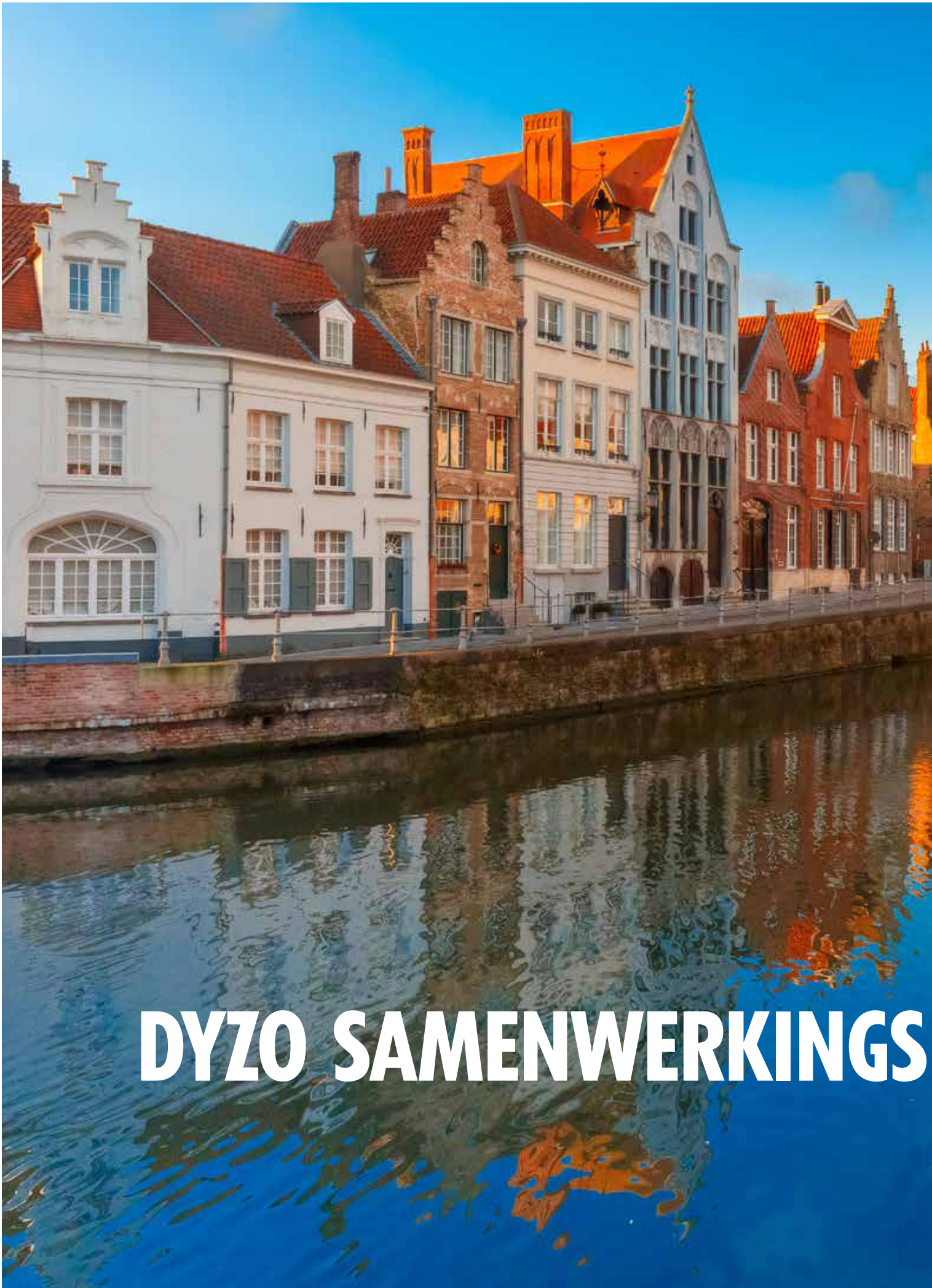
Uit steekproeven in 2018 blijkt dat van de ondernemingen die in 2016 bij Dyzo aanklopten:

- 54,1% twee jaar na datum nog steeds een actieve onderneming is (hetzij op naam van de ondernemer zelf, hetzij op naam van een overnemer).
- In 45,9 % van de gevallen de onderneming werd stopgezet, vereffend & ontbonden of failliet verklaard.

### *Overlevingspercentage van de ondernemingen twee jaar na contactname met Dyzo*

*(1<sup>ste</sup> jaartal = contactname, 2<sup>de</sup> jaartal = na 2 jaar)*





# DYZO SAMENWERKINGS



# AKKOORDEN

## Overzicht van het aantal Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2019 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft

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

Gemeente	Overeenkomst?	Zitdag
Aalter	Overeenkomst	nee
Antwerpen	Overeenkomst	ja
Anzegem	Overeenkomst	ja
Ardoioie	Overeenkomst	nee
Avelgem	Overeenkomst	nee
Beernem	Overeenkomst	nee
Berlare	Overeenkomst	nee
Beveren	Overeenkomst	nee
Bierbeek	Overeenkomst	nee
Blankenberge	Overeenkomst	ja
Bornem	Overeenkomst	nee
Bredene	Overeenkomst	nee
Brugge	Overeenkomst	ja
Damme	Overeenkomst	nee
De Haan	Overeenkomst	nee
De Panne	Overeenkomst	nee
De Pinte	Overeenkomst	nee
Deerlijk	Overeenkomst	ja
Diksmuide	Overeenkomst	nee
Duffel	Overeenkomst	nee
Edegem	Overeenkomst	ja
Gent	Overeenkomst	ja
Geraardsbergen	Overeenkomst	ja
Gistel	Overeenkomst	nee
Grimbergen	Overeenkomst	ja
Harelbeke	Overeenkomst	nee
Heist-op-den-Berg	Overeenkomst	nee
Herselt	Overeenkomst	nee
Heusden-Zolder	Overeenkomst	ja
Hooglede	Overeenkomst	nee
Houthulst	Overeenkomst	nee
Ichtegem	Overeenkomst	nee
Ieper	Overeenkomst	ja



Ingelmunster	Overeenkomst	nee
Izegem	Overeenkomst	ja
Jabbeke	Overeenkomst	nee
Kapelle-op-den-Bos	Overeenkomst	nee
Keerbergen	Overeenkomst	nee
Knokke-Heist	Overeenkomst	ja
Koekelare	Overeenkomst	nee
Koksijde	Overeenkomst	ja
Kontich	Overeenkomst	nee
Kortemark	Overeenkomst	nee
Kortrijk	Overeenkomst	ja
Kraainem	Overeenkomst	nee
Kruisem	Overeenkomst	nee
Kuurne	Overeenkomst	nee
Lanaken	Overeenkomst	nee
Langemark-Poelkapelle	Overeenkomst	nee
Ledegem	Overeenkomst	nee
Lier	Overeenkomst	ja
Lierde	Overeenkomst	nee
Lille	Overeenkomst	ja
Linkebeek	Overeenkomst	nee
Lochristi	Overeenkomst	nee
Londerzeel	Overeenkomst	nee
Lo-Reninge	Overeenkomst	nee
Lubbeek	Overeenkomst	nee
Machelen	Overeenkomst	nee
Mechelen	Overeenkomst	ja
Meerhout	Overeenkomst	nee
Melle	Overeenkomst	nee
Menen	Overeenkomst	ja
Merchtem	Overeenkomst	nee
Merelbeke	Overeenkomst	ja
Meulebeke	Overeenkomst	nee
Mol	Overeenkomst	nee
Moorslede	Overeenkomst	nee
Nieuwpoort	Overeenkomst	nee
Ninove	Overeenkomst	zitdag
Oostende	Overeenkomst	ja
Oostkamp	Overeenkomst	nee
Oostrozebeke	Overeenkomst	nee

Oudenburg	Overeenkomst	nee
Pittem	Overeenkomst	nee
Poperinge	Overeenkomst	nee
Puurs-Sint-Amands	Overeenkomst	nee
Roeselare	Overeenkomst	nee
Ronse	Overeenkomst	ja
Schildde	Overeenkomst	nee
Sint-Genesius-Rode	Overeenkomst	nee
Sint-Katelijne-Waver	Overeenkomst	nee
Sint-Laureins	Overeenkomst	nee
Sint-Lievens-Houtem	Overeenkomst	nee
Sint-Truiden	Overeenkomst	ja
Staden	Overeenkomst	nee
Ternat	Overeenkomst	nee
Tervuren	Overeenkomst	nee
Tielt	Overeenkomst	nee
Tielt-Winge	Overeenkomst	nee
Tienen	Overeenkomst	ja
Torhout	Overeenkomst	ja
Turnhout	Overeenkomst	ja
Veurne	Overeenkomst	nee
Vilvoorde	Overeenkomst	nee
Vleteren	Overeenkomst	nee
Waregem	Overeenkomst	ja
Wemmel	Overeenkomst	ja
Wervik	Overeenkomst	nee
Wevelgem	Overeenkomst	ja
Wezembeek-Oppem	Overeenkomst	nee
Wichelen	Overeenkomst	nee
Wielsbeke	Overeenkomst	nee
Wijnegem	Overeenkomst	nee
Willebroek	Overeenkomst	nee
Wingene	Overeenkomst	nee
Wommelgem	Overeenkomst	nee
Wuustwezel	Overeenkomst	nee
Zaventem	Overeenkomst	nee
Zedelgem	Overeenkomst	nee
Zonnebeke	Overeenkomst	nee
Zulte	Overeenkomst	nee
Zwalm	Overeenkomst	nee
Zwevegem	Overeenkomst	nee
Zwijndrecht	Overeenkomst	nee





Met de steun van

