



DYZO VZW JAARVERSLAG 2020

TERUGBLIK OP ONZE
ACTIES EN REALISATIES



zelfstandigen in moeilijkheden

Voorwoord	5
<hr/>	
Dyzo en zijn structuren	6
<hr/>	
• Waar staan we voor?	8
– <i>Visie</i>	8
– <i>Missie</i>	8
– <i>Waarden</i>	9
<hr/>	
• De Raad van Bestuur en Algemene Vergadering	9
<hr/>	
• De Raad van Advies	10
<hr/>	
• De medewerkers van Dyzo	10
– <i>De vaste medewerkers</i>	10
– <i>De vrijwillige medewerkers</i>	11
<hr/>	
Dyzo en zijn operationele werking in 2020	12
<hr/>	
• Advies en begeleiding	14
– <i>Reguliere werking</i>	14
– <i>Schuldhelpverlening</i>	19
<hr/>	
• Kenniscentrum	20
– <i>Vorming–Training–Opleiding (VTO)</i>	20
– <i>De Website</i>	22
– <i>Juridische helpdesk</i>	22
<hr/>	
• Sensibilisering en activering	23
– <i>Symposium</i>	23
– <i>Lokale besturen</i>	23
– <i>De media</i>	25
– <i>Paul Verbeeck : ‘Lokale ondernemers volop ondersteunen in deze moeilijke tijden’</i>	
<hr/>	
Dyzo: HR en kwaliteit	26
<hr/>	
• Personeelsbeleid	28
<hr/>	
• Kwaliteit	29
<hr/>	
Bijlage:	30
<hr/>	
• overzicht van de 133 Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2020 een globaal samenwerkingsakkoord mee heeft	32
<hr/>	



WORK

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). 2020 was dus het zesde volledige werkingsjaar van Dyzo vzw.

2020 was opnieuw een jaar van verandering. In maart 2020 brak de corona-crisis los en dat had een gigantische weerslag op alle ondernemingen in Vlaanderen. Veel ondernemingen moesten gedwongen sluiten om de pandemie in te dijken. De bevoegde regionale en federale overheden schakelden kort en riepen een heleboel steunmaatregelen in het leven (moratorium, tijdelijke werkloosheid, uitbreiding van het overbruggingsrecht, hinderpremie,...). De medewerkers van Dyzo moesten zich niet alleen aanpassen aan dit nieuw wetgevend kader (uiteenlopende steunmaatregelen), maar ook aan het 'nieuwe werken' (videoconferenties, telewerk,...) om de klanten optimaal verder te helpen. De ondernemer klantvriendelijk en correct verder helpen was altijd de leidraad, de motivatie van alle medewerkers bij Dyzo.

De uitdagingen zijn enorm. Diverse onderzoeken tonen aan dat er een golf van faillissementen in aantocht is, ook al waren er in 2020 weinig stopzettingen en faillissementen. Dyzo staat klaar om deze handschoen op te nemen en de ondernemers op maat verder te helpen. Steeds meer lokale besturen werken op één of andere manier met Dyzo samen, wat extra middelen genereert voor Dyzo. Maar ook de Vlaamse overheid sprak haar vertrouwen uit en verhoogde in 2020 de werkingsmiddelen voor Dyzo. Op die manier kan Dyzo zijn rol als anker voor zelfstandige ondernemers in moeilijkheden verder vervullen. Want het zijn vooral de ondernemers die de impact van deze crisis (op hun inkomen, op hun gezin,...) gigantisch voelen. Die ondernemers moeten we terug op weg zetten.

Namens de Raad van Bestuur van Dyzo wil ik het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) 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 zorgden er door hun flexibiliteit en gedrevenheid voor dat geen enkele ondernemer die bij Dyzo aanklopte in de kou bleef staan. Dyzo is en blijft zo het anker voor de zelfstandigen in moeilijkheden.

Ik wens de lezer veel leesplezier.

Prof. Dr. Johan Lambrecht

Voorzitter Dyzo



“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.



DYZO EN ZIJN RUCTUREN



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
- Psychosociale problemen
- Conflicten tussen vennoten of bestuurders
- Familiale of gezinsproblemen
- Ziekte of ongeval
- ...

Missie

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

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

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

Waarden

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

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

DE RAAD VAN BESTUUR EN DE ALGEMENE VERGADERING

In mei 2020 werd dhr. Philip Oosterlinck benoemd tot bestuurder van Dyzo vzw. In oktober 2020 werd dhr. Philippe Lison benoemd tot lid van de A.V. en bestuurder van Dyzo vzw. Zodoende is de samenstelling van de raad van bestuur (RvB) en algemene vergadering (AV) op 31/12/20 als volgt:

AV

- Johan Lambrecht
- Flor Joosen
- Jan Steverlynck
- Marc Gommers
- Karel Van den Eynde
- Dirk Verschoore
- Marnix Demasure
- Philippe Lison
- Daniël Appeltant
- An Boonen
- Bert Verdonck

RVB

- Johan Lambrecht
- Flor Joosen
- Jan Steverlynck
- Marc Gommers
- Karel Van den Eynde
- Dirk Verschoore
- Marnix Demasure
- Philippe Lison
- Philip Oosterlinck

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

DE RAAD VAN ADVIES

Het doel van de Raad van Advies is om als klankbord en inspiratiebron te fungeren bij de kwalitatieve uitbouw van Dyzo en het maken van strategische keuzes door Dyzo. De Raad van Advies staat dan ook in nauw overleg met de Raad van Bestuur en de directeur van Dyzo. In 2020 kwam de Raad van Advies drie keer bijeen:

- 20/01/2020
- 16/06/2020
- 04/08/2020

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

DE MEDEWERKERS VAN DYZO

De vaste medewerkers

Marc Peckstadt ging op 1/12/20 met pensioen. Zodoende heeft Dyzo op 31/12/2020 9,6 voltijdse equivalenten op de payroll. In 2020 deed Dyzo vzw ook beroep op 2 freelancers.

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 2020 beschikt Dyzo dan ook over een netwerk van een **40-tal vrijwillige medewerkers**. Dyzo rekruteert permanent nieuwe vrijwillige medewerkers. Er werd in 2020 in totaal 4 keer een tweedaagse opleiding georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers:

- 28+29 januari 2020
- 10+11 december 2020

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

- Onderhandelen met de boekhouder/bank/FOD Financiën/sociaal verzekeringsfonds/...
- Helpen met aangifte faillissement
- Aanbreng van bepaalde (veelal bedrijfseconomische) expertise
- Opmaak nieuw commercieel plan
- Verliesverwerking na faillissement
- 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. In 2020 werd in nauw overleg met de raad van bestuur, de directeur en de coördinator vooral gewerkt rond inspraak voor de vrijwillige medewerkers en de optimalisering van de

wisselwerking tussen de vaste en de vrijwillige medewerkers. Het vrijwilligersforum had op de onderstaande data bijeenkomsten:

- 27/01/2020
- 02/07/2020
- 19/10/2020
- 16/11/2020
- 21/12/2020



DYZO DE OPERATIONELE

Hierna worden de strategische doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2020.



WERKING IN 2020

Vertrekkende van de missie en visie waren de **operationele doelstellingen** van Dyzo voor 2020 driedelig:

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

Hieronder worden deze 3 operationele doelstellingen één voor één in detail toegelicht voor wat betreft het werkingsjaar 2020.

ADVIES EN BEGELEIDING

Reguliere werking

Dyzo is laagdrempelig (kosteloos telefoonnummer (0800/11106)) en heel vlot bereikbaar via verschillende kanalen (mail, telefoon, ...). In het kalenderjaar 2020 werden in de databank 2.917 nieuwe dossiers geopend van (ex-)ondernemers of intermediairen die Dyzo contacteerden.



Aantal nieuwe dossiers (2015-2020)

De 2.917 nieuwe aanmeldingen zijn als volgt opgedeeld:

- Bij de nieuwe aanmeldingen gaat het vooral om **preventieve dossiers**: in ongeveer 76,49% van de nieuwe aanmeldingen stelde de permanentie bij de aanmelding vast dat de klant nog een onderneming heeft. In de andere gevallen (23,51%) was er geen onderneming meer (onderneming failliet of ontbonden en vereffend, ondernemingsnummer geschrapt, ...).
- **16,66%** van alle nieuwe aanmeldingen werd opgelost via consult(en): 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) **36%** zijn **adviezen per mail en telefonisch** aan de finale doelgroep.

(2) in **47,3%** werd een **begeleiding** opgestart door een medewerker van Dyzo. Wanneer een integrale begeleiding wordt opgestart, zijn er vijf 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)).
- *Er wordt een video-conferentie georganiseerd (geregistreerd als VC).*

Dat betekent dat meer dan de helft van alle nieuwe aanmeldingen (52,7%, 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 (2020)

Geregistreerde rechtsvormen	2019%
Natuurlijke persoon-eenmanszaak	49,41%
BVBA	36,16%
Gewone Commanditaire Vennootschap	6,81%
V.O.F.	3,81%
NV	1,75%
CVBA	0,94%
VZW	0,62%
CVOA	0,50%

In kalenderjaar 2020 verrichtten de vaste medewerkers en de freelancer van Dyzo in totaal 1.354 face-to-face-gesprekken met klanten.

Overzicht van het aantal 'face-to-face-gesprekken' (zowel eerste gesprekken als vervolggesprekken; zowel huisbezoeken (HB), functionele bezoeken (FB), ontvangst op zitdag (ZD) als ontvangst op kantoor in Brussel (OVB), Videocalls (VC)) in 2020 door de vaste medewerkers.

Huisbezoeken:	380
Functionele bezoeken:	98
Ontvangst op zitdag:	538
Ontvangst kantoor Brussel:	106
Videocalls:	232
Totaal:	1.354



In 134 van de 1380 begeleidingen van 2020 (9,71%) 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,...).

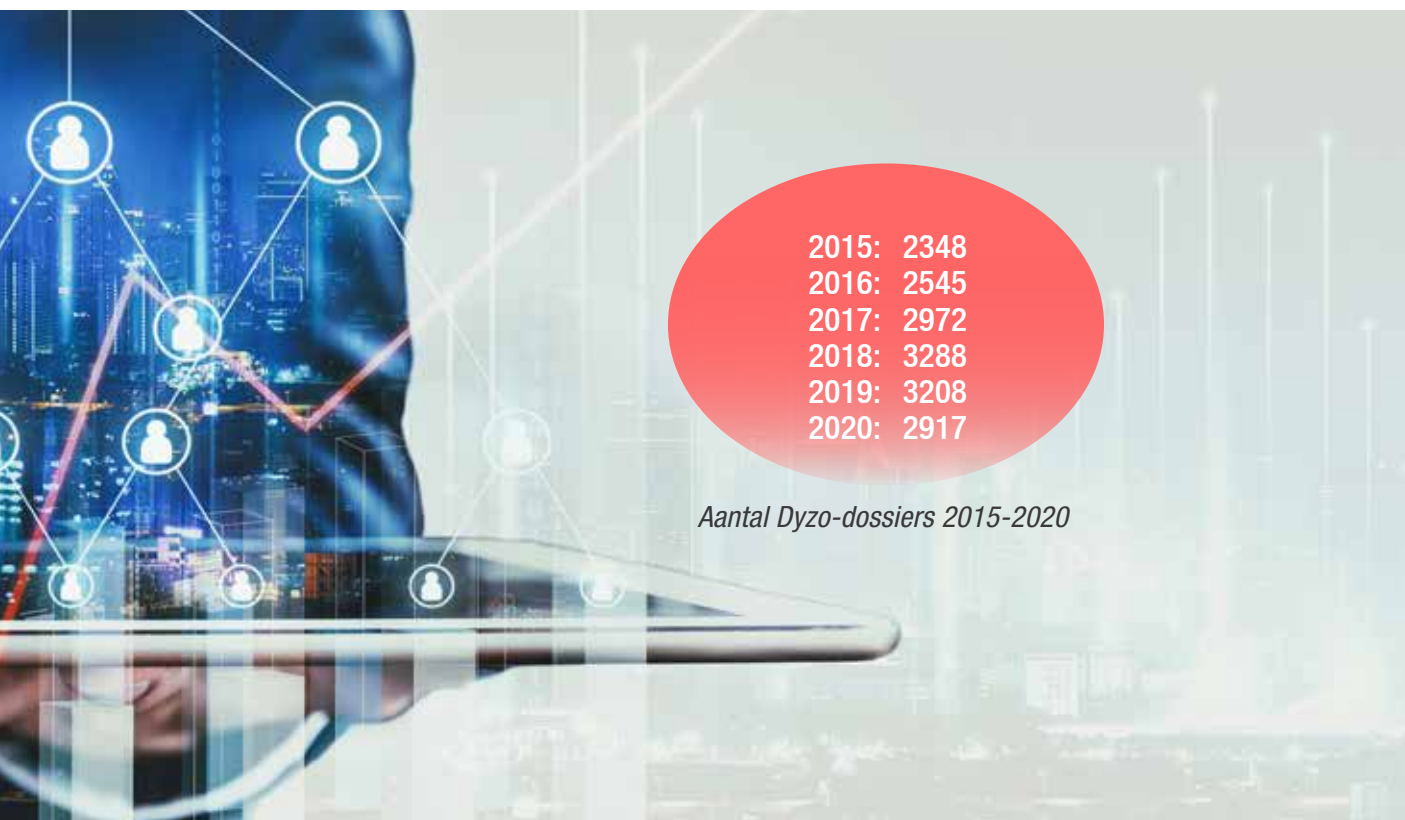
De ervaringen laten zien dat de intensiteit van de begeleidingen sterk fluctueert. Bij veel begeleidingen volstaat één gesprek, maar er zijn ook veel begeleidingen waar de ondernemer maandenlang begeleid wordt. Bij de dossiers waar schuldhulpverlening wordt



	OCMW	Website	Via-via	Onbekend	Boekhouder/accountant	Andere	CAW	Sociaal verzekeringsfonds	UNIZO	VLAIO	Herintake	Advocaat	Media	Sociaal secretariaat	Arts/ziekenhuis/...	Rechtbank	Curator/schuldbemiddelaar
2015	906	394	167	80	64	173	80	91	127	13	178	15	16			20	
2016	872	492	213	60	114	198	106	84	119	13	190	22	23			22	
2017	1004	618	217	68	115	225	129	101	102	9	267	42	7			20	
2018	967	915	200		120	335	92	96	87	21	213	59	89	6	18	19	
2019	966	883	255	73	177	245	99	82	74	17	122	62	19	8	18	15	18
2020	957	808	213	151	148	110	77	69	65	45	37	29	26	23	20	20	16

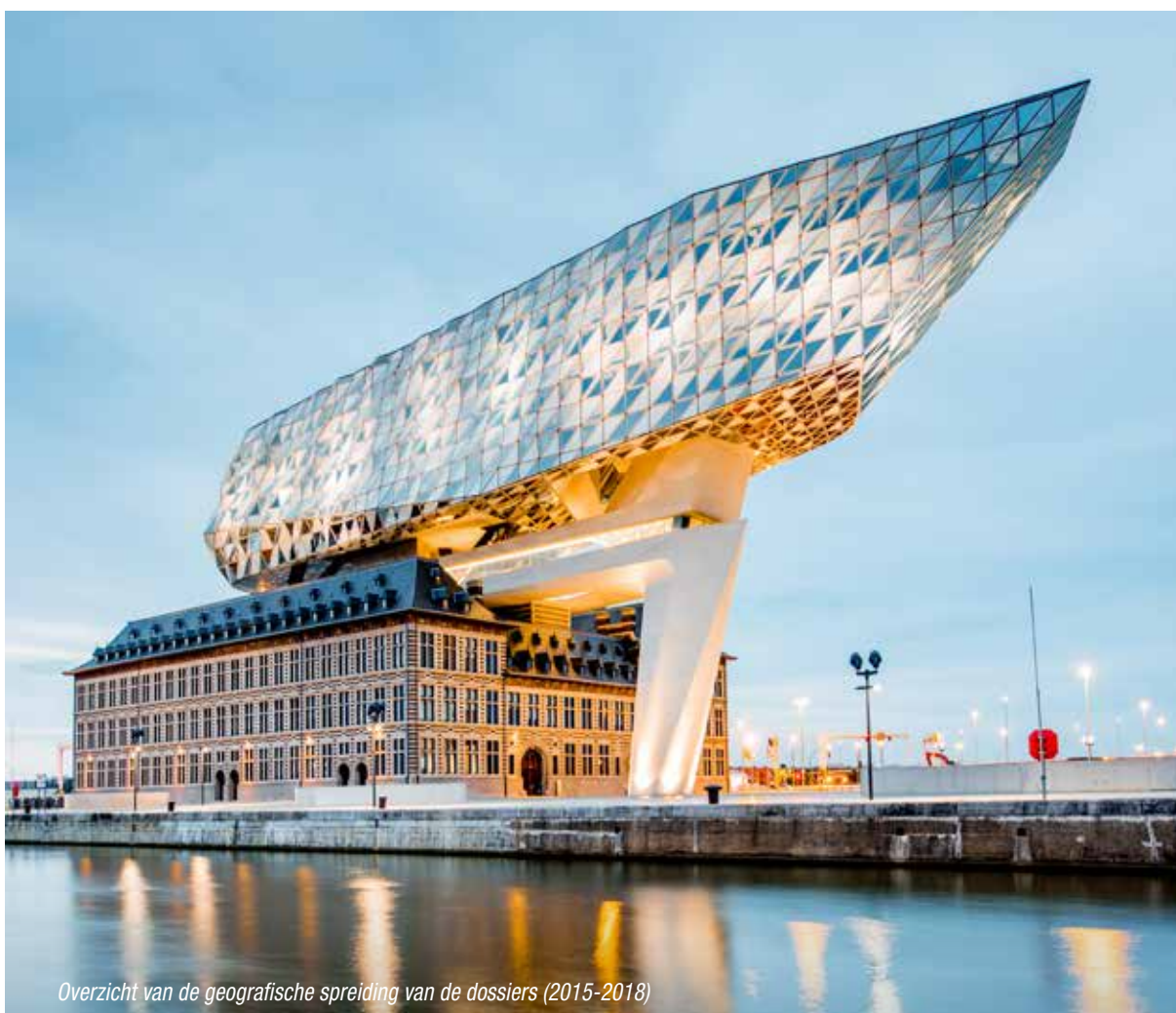
aangeboden, zijn begeleidingen van meerdere gesprekken de algemene regel (zie infra bij schuldhulpverlening). Elke ondernemer die Dyzo contacteert, wordt systematisch gevraagd waar hij/zij voor het eerst van Dyzo hoorde of wie er hem/haar doorstuurde naar Dyzo. De intakecategorieën (ook verwijzers genoemd) laten een aantal duidelijke tendensen zien:

- OCMW's zijn en blijven afgetekend de grootste doorverwijzer.
- De website is en blijft een belangrijk toeleidingskanaal.
- Het aantal doorverwijzingen van VLAIO steeg door de corona-crisis sterk.



VDAB	Ziektenfonds	Regsol	Boeren op een kruispunt	Ondernemingsloket	Horeca Vlaanderen	MyTrustO	Hefboom	Gerechtdesuurwaarder	VOKA	NSZ	Vlaamse Confederatie Bouw	Microstart	Bank/verzekeraar	COM-CED	Overnamemarkt	Koning	Bouwunie
	8		2				7					7		2			
	11		3				1					2		1			
	10		7			10	14					3		4			
	9		3			17	2					2	6	12			
	12	5	10			10	14		3	2		10	5	4			
15	14	9	10	9	9	7	5	5	4	3	3	2	2	2	1	1	1

De provincie West-Vlaanderen is niet langer de koploper op het vlak van het aantal nieuwe dossiers. Antwerpen is nu afgetekend de drukste provincie, Limburg en Vlaams-Brabant blijven lager scoren in vergelijking met de andere provincies.



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

Geografische spreiding	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%	2018	2018%	2019	2019%	2020	2020%
West-Vlaanderen	674	27,21	691	26,94	772	25,83	744	22,62	737	22,97%	611	20,95%
Antwerpen	608	24,55	594	23,16	683	22,85	683	20,77	674	21,01%	700	24,00%
Oost-Vlaanderen	439	17,72	494	19,26	625	20,91	528	16,05	628	19,58%	574	19,68%
Limburg	303	12,23	275	10,72	343	11,48	344	10,46	346	10,79%	274	9,39%
Vlaams-Brabant	283	11,43	329	12,83	341	11,41	446	13,56	401	12,50%	418	14,33%
Onbekend/Brussel/Wallonië/...	170	6,863	182	7,096	225	7,528	544	16,54	422	13,15%	340	11,66%
	2.477		2.565		2.989		3.289		3.208		2.917	

Schuldhulpverlening

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.
- Gerechtelijke reorganisatie: de schuldhulpverlening voor ondernemers en ondernemingen vindt een sluitstuk in de procedure gerechtelijke reorganisatie. De gerechtelijke reorganisatie staat ingeschreven in Boek XX van het Wetboek Economisch Recht en heeft sinds 1 mei 2018 de Wet op de Continuïteit van de onderneming (WCO) opgevolgd. Het betreft een procedure uit het insolventierecht voor ondernemers en ondernemingen waarbij de schuldenaar middels een verzoekschrift bij de Ondernemingsrechtbank bescherming kan vragen tegen zijn schuldeisers. Gedurende deze opschortingsperiode van de uitvoeringsmaatregelen kan onderhandeld worden met enkele schuldeisers (in de minnelijke vorm) of met alle schuldeisers (in de collectieve vorm). Vooral deze collectieve vorm biedt mogelijkheden omdat de schuldvorderingen er kunnen herleid worden tot hun hoofdsom of in bepaalde situaties zelfs tot een percentage van deze hoofdsom. In deze collectieve vorm stemmen de schuldeisers

over het reorganisatieplan, waarbinnen de bedragen die meegenomen worden in het betaalplan kunnen gespreid worden over 60 maanden zonder dat daar nog kosten of intresten op gerekend worden. Daarna kan dit plan door de Ondernemingsrechtbank gehomologeerd worden en blijft de bescherming tegen deze schuldeisers gelden zolang het plan niet herroepen wordt. Het plan fungeert in zekere zin dan als een renteloze lening die genomen werd bij de schuldeisers en bekrachtigd werd door de Ondernemingsrechtbank. Dyzo loodst de ondernemer en/of onderneming doorheen deze complexe juridische procedure en volgt de betalingen die voorzien zijn in het betaalplan op zoals bij het budgetbeheer. Op deze manier kan de schuldenspiraal een halt toegeroepen worden, valt de druk van schuldeisers weg en kan de ondernemer zich opnieuw volledig op zijn zaak concentreren.

Er is duidelijk een nood aan schuldhulpverlening bij de klanten van Dyzo. In 2020 werden o.a.:

- In 193 dossiers onderhandelingen aangeknoopt met schuldeisers ,
- In 297 dossiers vrijstelling of kwijtschelding van sociale bijdragen aangevraagd voor de klant
- Voor 43 klanten budgetbegeleiding opgestart,
- 32 klanten in budgetbeheer genomen,
- 23 klanten geholpen met de opstart van de gerechtelijke bescherming tegen de schuldeisers,
- 248 klanten geholpen met de deblokking van hun sociale rechten (uitkering of terugbetaling gezondheidszorgen).

Door o.a. het moratorium werden er in 2020 minder gerechtelijke reorganisaties opgestart in vergelijking met de voorgaande jaren, de verwachting is wel dat dit de volgende jaren sterk zal stijgen. Schuldhulpverlening vereist maandenlange – tot zelfs jarenlange – begeleiding door vaste en vrijwillige medewerkers.

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 (ITAA, ...).
- Een versterking van het netwerk van Dyzo.

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 2020 waren er in totaal 169 deelnemers aan Dyzo-opleidingen.

Overzicht van aantal georganiseerde thematische opleidingen (2020) en het aantal deelnemers

Dyzo organiseerde in 2020 3 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: 13 en 14 januari 2020
Locatie: Hasselt en Brugge
Thema: Aansprakelijkheid voor cijferberoepers
Lesgever: Bert Bekaert
Deelnemers: 20 en 19

Datum: 12 oktober 2020
Locatie: Webinar
Thema: Cash is King
Lesgever: Pieter Van Aerschot
Deelnemers: 44

Datum: 22 april 2020
Locatie: Webinar
Thema: Corona-Wat als de steunmaatregelen niet afdoende zijn
Lesgever: Bert Bekaert
Deelnemers: 357



Overzicht van door Dyzo-medewerkers gedoceerde opleidingen (2020)

Datum	Instantie	Deelnemers	Sloot aan
13/01/2020	OCMW-Turnhout	41	CAW de Kempen – OCMW Turnhout - Beerse
13/01/2020	OCMW-Merelbeke	11	OCMW Merelbeke,...
23/01/2020	Welzijnszorg Kempen	21	OCMW Mol-Herselt-Kasterlee-Herentals-Hoogstraten-Westerlo-Herenthout-Merksplas-Vorselaar-Nijlen
18/02/2020	OCMW Heist-op-den-Berg	11	OCMW Heist-op-den-Berg
09/03/2020	Sociaal Huis Heuvelland	4	Sociaal Huis Heuvelland
12/05/2020	WEBINAR van Dyzo	43	OCMW Aalst-Anzegem-Beringen-Brecht-Buggenhout-Blankenberge-Damme-Diksmuide-Harelbeke-Herentas-Hooglede-Ieper-Izegem-Knokke-Heist--Lochristi-Merelbeke-Meulebeke-Nazareth-Nieuwpoort-Rumst-Sint-Genesius-Rode-Sint-Pieters-Leeuw-Stekene-Welzijnskoepel West-Brabant
29/09/2020	OCMW Blankenberge	13	OCMW Blankenberge-Torhout-Knokke-Heist-Zedelgem
26/10/2020	CAW Halle-Vilvoorde	25	OCMW Ternat, Herne, Affligem, Asse, Zemst, Vilvoorde, Bever, Kraainem, Dilbeek, Hoeilaart, Liedekerke en Galmaarden



Totaal aantal
deelnemers 2020

440

De Website

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

- Alle relevante 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 2020 bedroeg het gemiddeld aantal individuele bezoekers op de website meer dan 15.000 per maand. Begin 2021 zal de nieuwe website - dankzij de extra steun van de Vlaamse overheid (VLAIO) - voorgesteld worden.

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 gespecialiseerde juridische vragen (betekening vonnis, opzeg handelshuur, dagvaarding door schuldeiser, bewarend beslag door gerechtsdeurwaarder,...) waar ze mee geconfronteerd worden.



SENSIBILISERING EN ACTIVERING

Symposium

Op 30/11/20 organiseerde Dyzo zijn (online) symposium met als thema 'de impact van bedrijfsmoeilijkheden op de familie van de ondernemer'. De academische onderzoeksresultaten (Prof. Dr. J. Lambrecht (KU Leuven campus Brussel) en Prof. Dr. M. Knockaert (UGent)) werden er voorgesteld, gevolgd door een panelgesprek. Dyzo stelde er ook zijn beleidsaanbevelingen voor, gevolgd door het slotwoord van de Minister van Economie Hilde Crevits. Meer dan 120 mensen volgden het symposium.

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 2020 besloten 10 OCMW's voor de eerste keer één of meerdere keren een beroep op Dyzo via een vergoeding per dossier (samenwerking ad hoc):

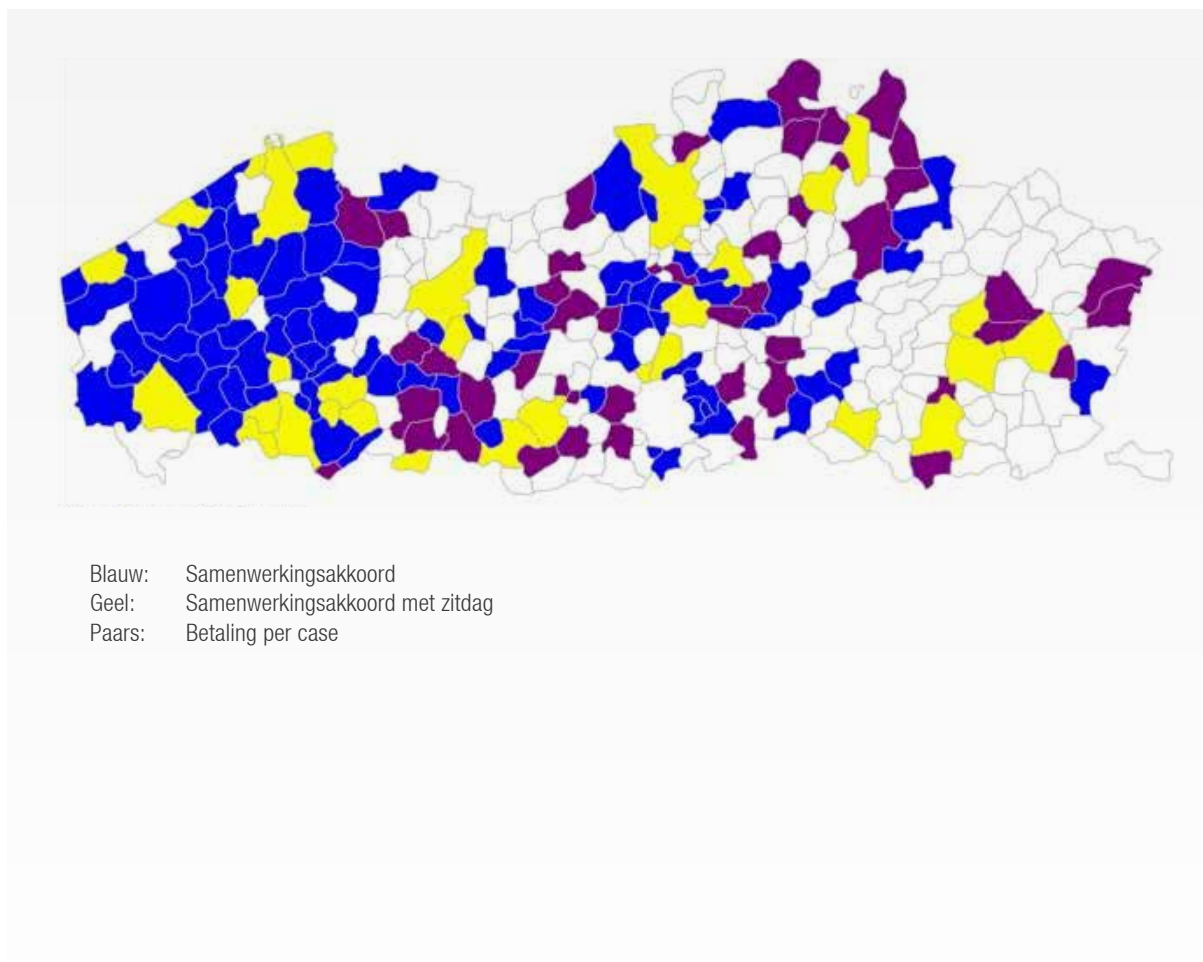
- OCMW Aalst
- OCMW Beersel
- OCMW Destelbergen
- OCMW Herne
- OCMW Lievegem
- OCMW Lokeren
- OCMW Olen
- OCMW Scherpenheuvel-Zichem
- OCMW Zemst
- OCMW Zoersel

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 2020 werden er 18 nieuwe globale samenwerkingsakkoorden afgesloten met lokale besturen:

- | | |
|--------------|----------------|
| • Lede | • Hoeilaart |
| • Meise | • Kinrooi |
| • Brecht | • Boechout |
| • Kapellen | • Buggenhout |
| • Mortsel | • Oud Heverlee |
| • Hamme | • Kruikebeke |
| • Pepingen | • Roosdaal |
| • Brasschaat | • Hasselt |
| • Asse | • Herzele |

Op 31/12/2020 had Dyzo met 133 van de 300 Vlaamse lokale besturen een globaal samenwerkingsakkoord (zie bijlage voor volledig schematisch overzicht)



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 2020 waren er 29 geregistreerde relevante vermeldingen in de media.

Overzicht van alle vermeldingen (2020) van Dyzo in de media

Medium	Datum	Artikel	Medium
Gent stadsmagazine	1-6-2020	Samen uit de puree. Gratis hulp (pg. 12)	stadsmagazine
KW Actueel	4-6-2020	Veel zelfstandigen zijn in paniek. Ze vrezen het ergste.	Krant West-Vlaanderen
Gent	12-7-2020	OOG Dyzo, het gratis luisterend oor voor ondernemers in moeilijkheden. Interview met Karel Vanaudenaerde	Tijdschrift Gent
Gazet van Antwerpen	16-7-2020	Aparte zelfmoordlijn voor zelfstandigen-enquête NSZ	krant
Gemeente Roosdaal	16-7-2020	Roosdaal in zee met Dyzo voor zelfstandigen in moeilijkheden	digitaal
Trends	16-7-2020	Er is leven na het schuldmoratorium	Tijdschrift Trends
Gemeente Hamme	8-2020	Vermelding Dyzo in 'Hulp voor zelfstandigen in moeilijkheden'	tijdschrift
UNIZO – Stad Mechelen	9-2020	Stad Mechelen en Unizo werken er samen aan 'Een levenslijn voor kmo's' (pg. 6 – 7)	Tijdschrift ZO Magazine
Gemeente Merelbeke Infomagazine	9-2020	Dyzo helpt ondernemers in nood. (pg. 7)	Tijdschrift
Stad Gent Stadsmagazine	7-10-2020	Hulp voor ondernemers in nood (pg. 11)	tijdschrift
Trends	8-10-2020	Voor failliete techbedrijven is expertise bij curatoren nodig	Trends online
Het Laatste Nieuws	13-10-2020	Stad Hasselt en Dyzo vzw bieden vanaf 13 oktober gratis advies aan zelfstandigen in 'Scheep	Krant
Gemeente Heuvelland	27-10-2020	Gemeente Heuvelland ondersteunt kwetsbare inwoners en ondernemers in coronatijden	Website
De Standaard-Radio één	11-11-2020	Coronacrisis – de ondernemers	Krant en radio
De Standaard	21-11-2020	De nieuwe kwetsbaren Ik vind het moeilijk om hulp te aanvaarden. Je wilt niet bedelen (pg. 9)	Krant
Het Laatste Nieuws	28-11-2020	Faillissement legt ook grote druk op gezin en vrienden. (pg. 42-43)	Krant
Focus en WTV.be	2-12-2020	reportage - interview met Philippe Delanoye Gratis advies voor ondernemers in moeilijkheden	TV
Neos magazine	7-12-2020	Nieuwe uitdaging : Neos buddy's (pg. 34)	Tijdschrift Neos
ZO Magazine	16-12-2020	'Ik zie het niet meer zitten kan vele ladingen dekken' Johan Geuens (pg. 45-47)	Tijdschrift Unizo
Het Belang van Limburg	31-12-2020	Minder zelfstandigen vragen om hulp, maar dat is de stilte voor de storm (pg. 9)	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. Zo is er een goed zicht op de noden en bekommernissen van de vrijwillige medewerkers. Om de kwaliteit van de vrijwilligerswerking verder te optimaliseren werd er in 2020 ook besloten een **stafmedewerker** in dienst te nemen, die o.a. deeltijds bezig zal zijn met de vrijwilligerswerking.

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:

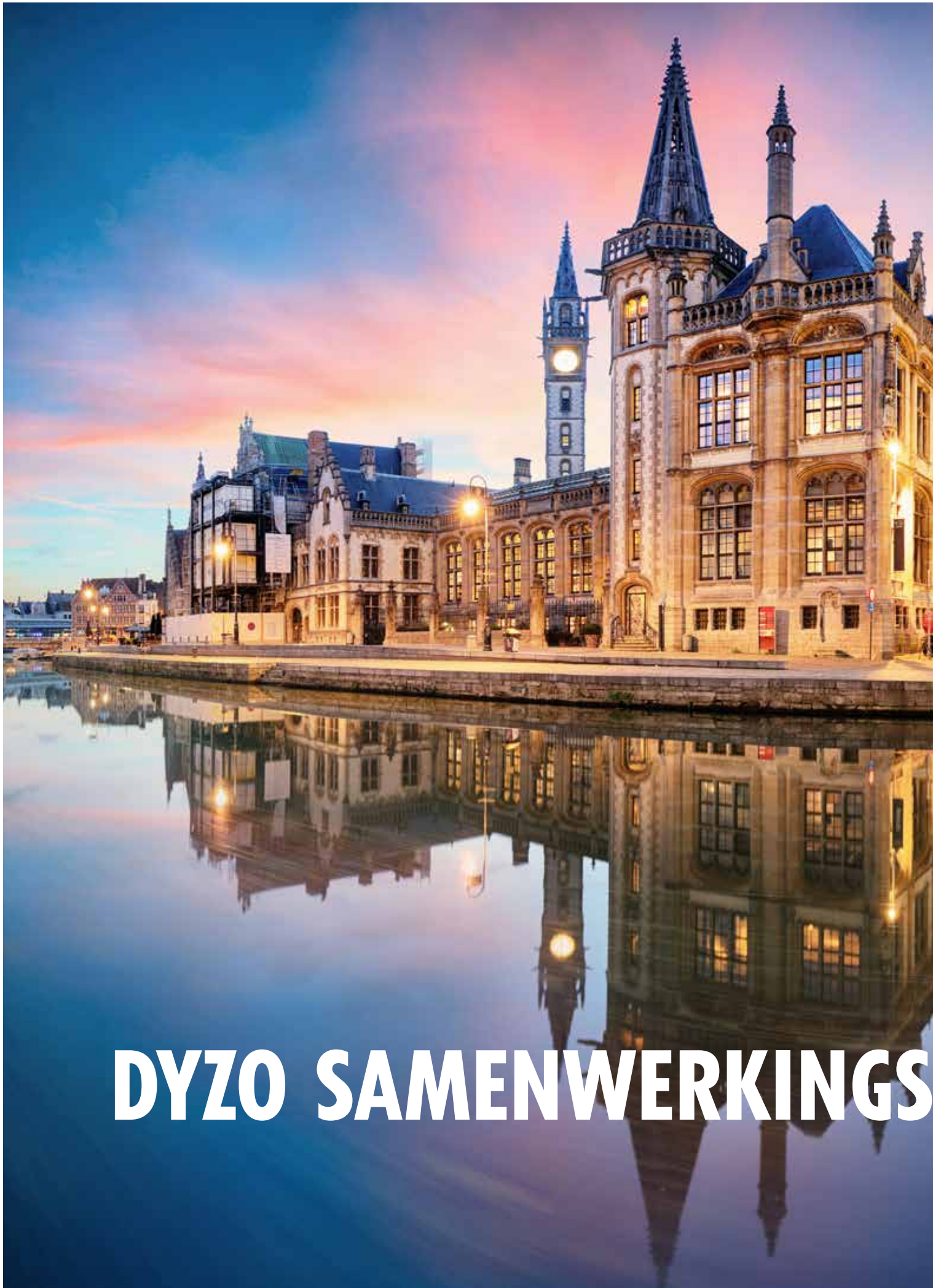
- 54,1% twee jaar na datum nog steeds een actieve onderneming is (hetzij op naam van de ondernemer zelf, hetzij op naam van een overnemer).
- In 45,9% van de gevallen de onderneming werd stopgezet, vereffend & ontbonden of failliet verklaard.

Overlevingspercentage van de ondernemingen twee jaar na contactname met Dyzo

(1^{ste} jaartal = contactname, 2^{de} jaartal = na 2 jaar)



2012 - 2014	51,03 %
2013 - 2015	51,30 %
2014 - 2016	49,75 %
2015 - 2017	55,14 %
2016 - 2018	54,10 %



DYZO SAMENWERKINGS



AKKOORDEN

overzicht van de 133 Vlaamse lokale besturen waar Dyzo op 31/12/2020 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?
Aalter	OCMW
Antwerpen	OCMW
Anzegem	OCMW
Ardoioie	OCMW
Asse	OCMW
Avelgem	CMW
Beernem	OCMW
Beringen	OCMW
Berlare	Gemeente
Beveren	OCMW
Bierbeek	OCMW
Blankenberge	OCMW
Boechout	OCMW
Bornem	OCMW
Brasschaat	OCMW
Brecht	OCMW
Bredene	OCMW
Brugge	OCMW
Buggenhout	OCMW
Damme	OCMW
De Haan	OCMW
De Panne	Gemeente
De Pinte	OCMW
Deerlijk	OCMW
Diksmuide	OCMW
Duffel	OCMW
Edegem	OCMW
Gent	OCMW
Gent	Stad
Geraardsbergen	OCMW
Gistel	OCMW
Grimbergen	OCMW
Grimbergen	Gemeente

Hamme	OCMW
Harelbeke	OCMW
Hasselt	OCMW
Heist-op-den-Berg	OCMW
Herselt	OCMW
Herzele	OCMW
Heusden-Zolder	OCMW
Hoeilaart	OCMW
Hooglede	OCMW
Houthulst	OCMW
Ichtegem	OCMW
Ieper	OCMW
Ingelmunster	OCMW
Izegem	OCMW
Jabbeke	OCMW
Kapellen	Sociaal Huis
Kapelle-op-den-Bos	OCMW
Keerbergen	OCMW
Kinrooi	OCMW
Knokke-Heist	OCMW
Koekelare	OCMW
Koksijde	OCMW
Kontich	OCMW
Kortemark	OCMW
Kortrijk	OCMW
Kraainem	OCMW
Kruikeke	OCMW
Kuurne	OCMW
Lanaken	Gemeente
Langemark-Poelkapelle	OCMW
Lede	OCMW
Ledegem	OCMW
Lier	OCMW
Lierde	OCMW
Lille	OCMW
Linkebeek	OCMW
Lochristi	OCMW
Londerzeel	OCMW
Lo-Reninge	OCMW
Lubbeek	OCMW

Machelen	OCMW
Mechelen	OCMW
Meerhout	OCMW
Meise	OCMW
Melle	OCMW
Menen	OCMW
Merchtem	OCMW
Merelbeke	OCMW
Meulebeke	OCMW
Mol	OCMW
Moorslede	OCMW
Mortsel	Lokaal Bestuur
Nieuwpoort	OCMW
Ninove	OCMW
Oostende	OCMW
Oostkamp	OCMW
Oostrozebeke	OCMW
Oudenburg	OCMW
Oud-Heverlee	Gemeente
Pepingen	OCMW
Pittem	OCMW
Poperinge	OCMW
Puurs-Sint-Amands	OCMW
Roeselare	OCMW
Ronse	OCMW
Roosdaal	OCMW
Schilde	OCMW
Sint-Genesius-Rode	OCMW
Sint-Katelijne-waver	OCMW
Sint-Laureins	Gemeente
Sint-Lievens-Houtem	OCMW
Sint-Truiden	OCMW
Staden	OCMW
Ternat	OCMW
Tervuren	OCMW
Tielt	OCMW
Tielt-Winge	OCMW
Tienen	OCMW
Torhout	OCMW
Turnhout	OCMW
Veurne	OCMW
Vilvoorde	OCMW

Vleteren	OCMW
Waregem	OCMW
Wemmel	OCMW
Wervik	OCMW
Wevelgem	OCMW
Wezembeek-Oppem	OCMW
Wichelen	Gemeente
Wielsbeke	OCMW
Wijnegem	Gemeente
Willebroek	OCMW
Wingene	OCMW
Wommelgem	OCMW
Wuustwezel	OCMW
Zaventem	OCMW
Zedelgem	OCMW
Zonnebeke	OCMW
Zwalm	OCMW
Zwevegem	Gemeente
Zwijndrecht	OCMW
Zulte	OCMW



Samen voor sterk ondernemen

Met de steun van

