

DECEMBER 2018 WWW.IEDEREENONDERNEEMT.BE

**MEDIA
PLANET**

Risk Management



VEILIGHEIDSBELEID P03

Mensen blijven onmisbaar.

CYBERSECURITY P09

Je digitale gegevens optimaal beveiligen.

KREDIETVERZEKERING P11

Ook interessant voor kleinere ondernemingen.

Danny Van Assche (Unizo):

"Risico's horen bij het ondernemerschap, maar de digitalisering zorgt ervoor dat de uitdagingen sneller en talrijker opduiken."

© FOTO: PAT VERBRUGGEN

**Best
IT
Service**

www.BestITservice.be

Ruisbroekstraat 31
3360 Bierbeek
+32 478 78 28 61

Security



- ✓ We **Secure**
- ✓ **Pen Test** your network
- ✓ Set you **GDPR** compliance

Managed Hosting



- ✓ We **Guide**
- ✓ **Configure**
- ✓ and **Maintain**

De risk manager als copiloot van het topmanagement

De rol van de risk manager is door de jaren heen sterk geëvolueerd en zal dat onder meer door de sterke digitalisering de komende jaren blijven doen. Meer uitleg door Jo Willaert, voorzitter van FERMA en lid van BELRIM.



Jo Willaert

Voorzitter FERMA
en lid BELRIM

De risk manager van vandaag wendt zijn professionele expertise aan om bedrijven op weg te helpen naar goede resultaten. Hij behoudt de controle over aspecten die de bedrijfsdoelstellingen in gevaar brengen en biedt daarnaast ondersteuning bij de ontwikkeling van nieuwe kansen. De Federation of European Risk Management Associations (FERMA), die in Brussel is gevestigd, verenigt 22 nationale riskmanagementassociaties uit 21 Europese landen. Samen vertegenwoordigen deze bijna 5.000 risk managers. De rol van de federatie bestaat erin om de impact van die organisaties op Europees niveau te coördineren en te versterken. Zij heeft een pan-Europese norm voor risk management en een Europese professionele certificering voor risicomanagers - FERMA rimap® - uitgewerkt.

Evolutie

De activiteiten van FERMA ondersteunen een ingrijpende evolutie die zich in de rol van de risk manager heeft voorgedaan sinds de tijd dat deze hoofdzakelijk verantwoordelijk was voor verzekerbare risico's. Sinds 2002 voert FERMA om de twee jaar een grootschalig onderzoek uit onder risk managers in heel Europa. Het onderzoek van 2018 legde de focus op de manier waarop het werk van de risk manager door de jaren heen is veranderd. In november werden de resultaten gepubliceerd, gebaseerd op de visie van 734 risk managers in 29 landen. Uit de antwoorden blijkt dat driekwart van de

risk managers in Europa risico's beoordelen die van invloed kunnen zijn op de relevantie en uitvoerbaarheid van de strategie en de doelstellingen van de organisatie. Ze bekijken hoe risk management is afgestemd op - en geïntegreerd in - de bedrijfsstrategie en houden zich in toenemende mate bezig met activiteiten als governance, risicocultuur en risicobereidheid.

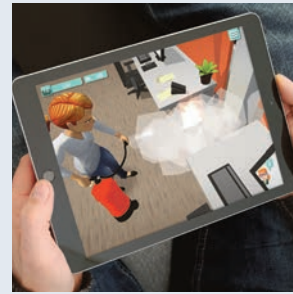
“ De eisen die aan organisaties worden gesteld op het gebied van duurzaamheid, goed bestuur en snelle digitalisering zullen tot ingrijpende veranderingen leiden.

Risk coördinator

Een andere belangrijke rol voor de risk manager is die van risk coördinator, de persoon die informatie uit andere risicorelateerde functies in het bedrijf consolideert om een duidelijk en volledig beeld te kunnen presenteren aan het topmanagement. Wegens de permanente dreiging van mogelijke cyberaanvallen, is de betrokkenheid van de risk manager bij IT en informatiebeveiliging de afgelopen twee jaar aanzienlijk toegenomen.

Copiloot

In de zestien jaar sinds het eerste onderzoek hebben we de rol van de risk manager sterk zien evolueren. Ik ben dan ook van mening dat de eisen die tegenwoordig aan organisaties worden gesteld op het gebied van duurzaamheid, goed bestuur en snelle digitalisering tot ingrijpende veranderingen zullen leiden. De risk manager is goed voorbereid om op die reis als copiloot te fungeren van het topmanagement. ■



Digitalisering

Digitaal leerplatform brengt veiligheidsregels op een speelse manier tot bij de werknemers.

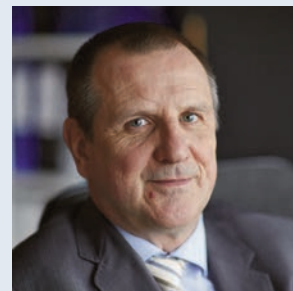
P04



Wetgeving

Privacyregels zorgen voor heel wat uitdagingen.

P05



Cashflow

Rudi Mattheus over het belang van het opvolgen van onbetaalde facturen.

P10



www.iedereenonderneemt.be



Visie

Ludo Theunissen vraagt meer aandacht voor kredietmanagement. Lees zijn bijdrage op onze website.

RISK MANAGEMENT | DECEMBER 2018

Managing Director: Leoni Smedts
Head of Production: Daan De Becker
Production Manager: Nicolas Mascia
Digital Manager: Stijn Rosiers
Business Developer: Matthias Liekens

Project Manager: Thalita Irmer | Tel: +32 2 325 66 56
E-mail: thalita.irmer@mediaplanet.com

Redactie: Joris Hendrickx | Diederik Vandendriessche
Sijmen Goossens | Matthias Vanheerentals | Sandra Gasten
| Philippe Van Lil

Lay-out: i Graphic | E-mail: info@i-graphic.be

Print: Roularta | **Distributie:** Trends

Mediaplanet contactinformatie: Tel: +32 2 421 18 20
E-mail: redactie.be@mediaplanet.com | D/2018/12.996/58

VOLG ONS

/Mediaplanet

@MediaplanetBE

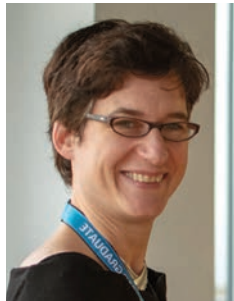
Mediaplanet Belgium

Mediaplanetbe

Mediaplanet

“Technologie is belangrijk, maar mensen zijn onmisbaar in een proactief veiligheidsbeleid”

De wereld rondom bedrijven evolueert continu, en dus wijzigt ook de manier waarop risico's zich manifesteren. Dat vraagt om een doordachte en proactieve aanpak. Gesprek met Florence Wathelet, Business Unit Director Corporate bij Securitas. **Tekst:** Joris Hendrickx



Florence Wathelet

Business Unit Director Corporate Securitas

Wat zijn de grootste uitdagingen op vlak van beveiliging en veiligheid?

“De huidige VUCA-wereld (Volatile, Uncertain, Complex & Ambiguous) heeft binnen onze sector niet zozeer een impact op de risico's zelf, maar wel op de manier waarop ze zich manifesteren en de tijd en plaats ervan. Het is dus onze taak om de oplossingen voor de risico's mee te laten evolueren. Het risicomanagement voor onze klanten moet hierdoor continu worden aangepast en up-to-date worden gehouden. Daders maken een inschatting van hun risico, maar het bedrijf evenzeer. De probabiliteit en de gevolgen/impact moeten worden afgewogen, en daarbij moeten gewijzigde externe omstandigheden steeds in rekening worden gebracht. Risicomanagement is dus een evolutief gegeven, zowel op het gebied van beveiliging als veiligheid.”

Wat is nodig voor een goed risicomanagement?

“Je moet niet alleen expertise hebben in risicobehandeling, maar ook kennis bezitten over het segment, de regio en de site van de klant. Het komt dus altijd neer op cocreatie in nauw overleg met de klant. Wij hebben als beveiligingsfirma een breed zicht op risico's, de manier waarop ze zich manifesteren en algemene tendensen. Daarnaast is het cruciaal om een goede inschatting te kunnen maken van de situatie bij de klant. Het is dus belangrijk om eerst met klanten samen te zitten en een securityscan of safetyscan te doen, zodat we goed kunnen begrijpen welke risico's ze willen indekken en met welke problemen ze zich op dat moment en in de toekomst mogelijk geconfronteerd zien. We beschikken daarvoor over een Securitasmethodologie, ontwikkeld samen met specialisten, die rekening houdt met het type segment en het type klant. Dergelijke aanpak verhoogt bovendien de securityawareness bij de klant.”



“Voor elk probleem, risico en modus operandi analyseren we samen de waarschijnlijkheid van het risico en de impact ervan wanneer het zich voordoet. Zo bepalen we samen de prioriteiten in functie van de specifieke situatie bij de klant en kunnen we de return on security investment bepalen. Het doel is uiteraard om de meest efficiënte oplossing op maat van de klant aan te bieden.”

Hoe belangrijk zijn de medewerkers hierin?

“Securitas zet steeds in op een combinatie van kennis, technologie en mensen. Daarom hebben we op basis van onze methodologie een tool ontwikkeld waarmee onze medewerkers op een heel overzichtelijke manier de specifieke risico's in kaart kunnen brengen om ze vervolgens te bespreken met de klant. De oplossing bestaat dan meestal uit een combinatie van manbewaking, technologie, en training. Met training bedoelen we trouwens niet alleen de opleiding en sensibilisering van onze medewerkers, maar ook die van de klant. Op die manier kunnen soms al heel wat risico's worden ingeperkt of zelfs helemaal worden vermeden. Het hoeven dus zeker niet altijd de duurste ingrepen te zijn. Uiteraard zien we een sterke toename in de vraag naar technologische oplossingen. Securitas zet technologie in om efficiënter te werken, maar niet ten koste van de mensen. Mensen zijn onmisbaar in een proac-

tief veiligheidsbeleid. Zij moeten immers aan de hand van informatie die de technologie hen verschaft én op basis van hun eigen waarnemingen beslissingen nemen.”

Wat is het belang van een langetermijnrelatie met de klanten?

“We evolueren steeds meer naar een proactieve aanpak waarbij we tendensen identificeren en op basis daarvan actie ondernemen. Het gaat ook niet over één momentopname waarop moet worden ingespeeld. De manier waarop risico's zich manifesteren, evolueert continu. We moeten dat dus blijven opvolgen en onze acties blijven aanpassen en verbeteren. Het is daarom belangrijk dat we een langetermijnrelatie opbouwen met onze klanten. Zo kunnen we evoluties beter inschatten en er op een proactieve manier op blijven inspelen. Risicomanagement wordt op die manier een structureel en duurzaam element, waarbij onze klanten maximaal ontzorgd worden.” ■

IN SAMENWERKING MET



securitas.be



Vicky Deboutte

Local Facility Manager Volvo Car Gent

In de praktijk

“Gebruiksvriendelijke tool ondersteunt bewakingspersoneel”

Volvo Car Gent werkt intussen al drie jaar samen met Securitas voor de beveiliging van zijn sites in Gent. Vicky Deboutte, Local Facility Manager bij Volvo Car Gent, getuigt.

Tekst: Joris Hendrickx

“Samen met Securitas maken we voor al onze sites regelmatig een *security risk assessment* op. Daarbij onderzoeken we waar eventuele risico's zitten en hoe we die zo snel mogelijk tot een minimum kunnen herleiden. We gebruiken hiervoor een gebruiksvriendelijke tool die door Securitas is ontwikkeld. Deze tool toont op een heel visuele manier aan het bewakingspersoneel wat de belangrijkste risico's zijn voor hun specifieke werkomgeving.”

“Ons bewakingspersoneel krijgt meer tijd en ruimte om zich te focussen op zaken waar zij een grotere meerwaarde hebben.”

Technologie en manbewaking versterken elkaar

“Naast de bewaking door fysieke personen willen we in de toekomst ook steeds meer gebruikmaken van allereerste technologische oplossingen. Bewakingsagenten moeten nu eerst grondig worden opgeleid en kunnen instructies verkeerd toepassen als ze onvoldoende zijn uitgeschreven of gekend. Met innovatieve technologie kunnen we de opleidingstijd verkorten en de foutenmarge minimaliseren. Belangrijker nog is dat het bewakingspersoneel meer tijd en ruimte krijgt om zich te focussen op zaken waar zij een grotere meerwaarde hebben, zoals gerichte observatie, analyse en verbeteringsvoorstellen.” ■



Neem je verzekeringen eens onder de loep

Het kan geen kwaad om je verzekeringspolissen van tijd tot tijd eens door een andere verzekeringsexpert te laten doorlichten. Vaak krijg je daardoor nieuwe inzichten.

Tekst: Matthias Vanheerentals

Bent u ook verbaasd over de hoge kosten die verzekeringen met zich meebrengen? Laat dan uw verzekeringspakket eens doorlichten. Misschien kom je zo wel tot de conclusie dat je te veel betaalt of dat je dossier niet goed beheerd wordt. Met wat extra advies ontdek je misschien dat je 'oververzekerd' bent. Je nam bijvoorbeeld een extra annuleringsverzekering voor je reis, terwijl je eigenlijk al via je mastercard verzekerd was. Houd verzekeringen, zoals een omniumverzekering voor je wagen, ook niet langer aan dan nodig. Na verloop van tijd daalt je nieuwe wagen sowieso in waarde.

GDPR

Informeer ook eens of je wel verzekerd bent voor de nieuwe risico's die de GDPR met zich meebrengt. Je kan je bedrijf via een cyberpolis immers verzekeren tegen cyberattacks, het lekken of verlies van data, herstellen van gegevens en het minimaliseren van reputatieschade. Stel ook de algemene verkoopvoorwaarden van je bedrijf zo op dat je aansprakelijkheid wordt beperkt. Je kan ook afspraken maken met je werknemers, bijvoorbeeld via een carpolicy waarbij je stelt dat je als bedrijf niet verantwoordelijk kan gesteld worden als je werknemer onder invloed met zijn bedrijfswagen een verkeersongeval veroorzaakt tijdens het weekend. Een verzekerd man is er twee waard. ■



Digitaal leerplatform leidt werknemers op een speelse manier op

Alle medewerkers up-to-date houden en meenemen in je veiligheids- en preventiebeleid: voor ondernemingen is het vaak een logistieke nachtmerrie. Met een interactief digitaal leerplatform wordt het echter plezierig, praktisch, vlot én bovendien nauwgezet te monitoren.

Tekst: Sijmen Goossens

Veiligheid en preventie op de werkvloer zijn cruciale begrippen in een onderneming. Je werknemers meenemen in dat verhaal is echter allesbehalve kinderspel. Weinig mensen staan te springen om een zoveelste opleiding te moeten volgen, die hen bovendien ook weer kostbare tijd kost en weghaalt van hun kerntaken. Ook het organiseren bezorgt ondernemers vaak kopzorgen. Waar doe je dit? Wie moet er wanneer deelnemen? Hoe zit het met je anderstalige medewerkers? Hoe weet ik of een opleiding voldoende werd opgepikt?

Het zijn echter allemaal terechte vragen. Een digitaal leerplatform geeft bedrijven de mogelijkheid om hun personeel op een aangename, speelse manier op te leiden rond essentiële veiligheids- en preventieregels.

Game based learning

De voordelen van *game based learning* zijn talrijk én wetenschappelijk bewezen. Via een digitaal leerplatform volgt iedere werknemer zijn eigen traject, de speelse methodiek maakt dat mensen leren zonder dat ze het beseffen, een nauwkeurige registratie legt de groeinoden en pijnpunten glashelder bloot zodat verantwoordelijken kunnen bijsturen, het is flexibel qua tijd en locatie, enz. Deze troeven staan in schril contrast met de tot nu toe gangbare leermethodes. Uiteindelijk is ook aangetoond dat de kennistransfer zelf - waar het bij veiligheid in de eerste plaats om te doen is - een pak efficiënter plaatsvindt. Een doordachte digitale applicatie begeestert de doelgroep, zodat 'de tijd lijkt te vliegen'. Dat is ook wat deelnemers stevast bevestigen. ■





★

RISK MANAGEMENT en contractenbeheer

🔥

expertise in hands-on **PREVENTIE**

🔒

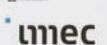
specialisatie in **BEDRIJFSVERZEKERINGEN**

WWW.KMO-ASSUR.BE | 0472 690 136



PLAY IT SAFE!

**GAME BASED LEERPLATFORM
VOOR VEILIGHEID & PREVENTIE**

Train meer personeel

Bespaar kosten

**Meer info op
www.playitsafe.eu**





Technologie in de strijd tegen een burn-out

Bedrijven kampen met een toenemend aantal burn-outs op de werkvloer. Nochtans bestaat er technologie om preventief in te grijpen.

Tekst: Matthias Vanheerentals

Een drukke baan vlot combineren met een hectisch gezinsleven vormt voor veel mensen een uitdaging, waarbij sommigen overschatten wat hun lichaam en geest aankan. Ze verbruiken dikwijls meer energie dan hun lichaam kan recupereren. Na een langdurige stressperiode sukkelen mensen vaak in een burn-out of ontwikkelen ze angsten en mentale ziekten. Dat zorgt dan weer voor een ongelukkige werknemer, een lagere productiviteit, een toename van absentisme, verloop van personeel en extra gezondheidskosten. Om goed te kunnen presteren, moet het allerhoogste goed - onze gezondheid - beter bewaakt worden.

Draagbare technologie

Gelukkig nemen veel bedrijven al maatregelen. Ze laten hun werknemers meer bewegen of organiseren workshops rond allerlei thema's. Maar er bestaan ook technologieën die de gezondheid van werknemers continu bewaken. Met draagbare technologie kan iedere werknemer zichzelf dag en nacht monitoren om daaruit informatie te halen. Belangrijke parameters zijn hierbij onder meer recuperatie, slaapkwaliteit en -duur. Via een app kunnen ze dan zien welke activiteiten energie vragen en welke energie geven. Zo leren ze meer naar hun lichaam te luisteren en leren ze hun lichaam ook beter kennen. Werknemers kunnen zelf een individueel parcours doorlopen en uiteindelijk hun productiviteit verbeteren. Als werknemers beter voor zichzelf gaan zorgen en zich beter in hun vel voelen, dan komt dat ook de productiviteit van het hele bedrijf ten goede. Voorkomen is beter dan genezen. ■

De rol van risk management bij het toepassen van de privacywetgeving

Begin 2018 diende elke organisatie zich halsoverkop in regel te stellen met de nieuwe Europese privacywetgeving, de inmiddels alom gekende GDPR. Maar dat was nog maar het topje van de ijsberg. **Tekst:** Diederik Vandendriessche

De omzetting van nieuwe Europese regelgeving, zoals de ePrivacy-verordening en de NIS-richtlijn, kondigt zich aan of is aan de gang. Enkel een grondig risicomanagement garandeert de efficiëntie van een dergelijke regulering. Zowat elke organisatie, van de grootste multinational tot de plaatselijke jeugdvereniging, wordt sinds enige tijd geconfronteerd met de verplichte toepassing van allerlei privacyregels. Tijdig in orde geraken met de GDPR-wetgeving heeft vele organisaties dan ook bloed, zweet en tranen gekost. Maar daarmee is de kous niet af. Dergelijke regels kunnen pas werken als de basisprincipes ervan constant gemonitord worden. En dat is enkel mogelijk met een degelijk risicomanagement.

Grenzen afbakenen

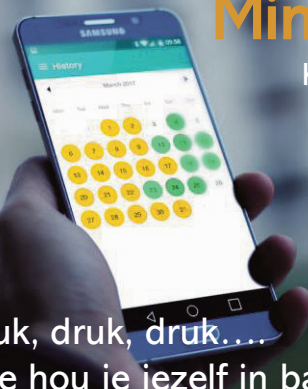
Vanuit een risicoanalyse stelt zich in de eerste plaats de vraag voor welke activiteiten van de organisatie persoonsgegevens gebruikt worden. Niet elke organisatie heeft daar een klare kijk op. Daarnaast is er de problematiek van het contractmanagement en dan vooral de contracten met derde partijen. Een voorbeeld: bij het beheer van een online advertentieplatform zijn verschillende actoren betrokken die toegang kunnen hebben tot de persoonlijke gegevens van de gebruikers. De vraag is dan wie er verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Hoe complexer de bedrijfsactiviteit, hoe moeilijker het is om de grenzen af te bakenen.

Inventaris van de bedrijfsprocessen

Die problematiek is ook gekoppeld aan de verplichting voor het opstellen van een 'Register van de Verwerkingsactiviteiten'. Dat komt neer op een inventaris



van de bedrijfsprocessen vanuit het oogpunt van de persoonsbescherming. Dat is geen evidentie, maar wel belangrijk om potentiële datalekken snel op het spoor te komen. In een onlineomgeving zijn dergelijke lekken een ware nachtmerrie. Cyberinbreuken vormen dan ook een bijzondere bedreiging voor de bescherming van onze privacy. De bedrijfssoftware moet daarop voorzien zijn, wat enkel mogelijk is op basis van een grondige risicoscreening: welke data zijn er in omloop in een bedrijf en op welke devices worden die gedeeld? Ook de toegang tot gemeenschappelijke platformen zoals een cloudomgeving moet tot in de kleinste details gecontroleerd worden. Dat is zeker geen overbodige luxe: geen enkele CEO wil het meemaken dat belangrijke of confidentiële info openbaar gemaakt wordt of in de verkeerde handen terechtkomt. ■



Mindstretch

Keep your energy

Druk, druk, druk....
Hoe hou je jezelf in balans?

De Mindstretch app is een monitor die objectief meet hoeveel energie je verbruikt voor mentale en fysieke activiteiten. Zo word je bewust van je energievreters en energiegevers. Dankzij het persoonlijk advies dat je wekelijks – op basis van je metingen en profiel- vanuit het platform ontvangt, kan je dan gerichter actie ondernemen.

Door alerter met je energie om te gaan en tijdig te recupereren, zal je gezonder leven en beter presteren.

Heb je een smartwatch? De Mindstretch app (beschikbaar op Google Play en App Store) werkt met de meeste Android-wear smartwatches met goede hartslagmeting en batterijduur, alsook met de Apple watch.

Meer info op www.biorics.com



Wie vertrouwt u met uw data?

Beheers uw risico's met Infosentry!



SECURITY CHECK

We screenen via een audit hoever u staat inzake **informatieveiligheid** en waar de **privacy risico's** zich bevinden. Dit is de eerste stap in ons traject.



IMPLEMENTATIE

We implementeren een **geïntegreerd systeem** dat uw organisatie de nodige controle bezorgt over bepaalde processen en intellectual property.



CONSULTING

We treden op als **veiligheidsconsulent** zoals de privacy-wetgeving vereist. We adviseren, documenteren en controleren uw privacy- en informatieveiligheid.



COACHING

We **coachen en adviseren** uw interne veiligheidsconsulent in een intensief traject.

✓ Privacy

✓ Veiligheid

✓ Kwaliteit

info@infosentry.be

www.infosentry.be

+32 (0)3 369 25 97



get assured

Infosentry is een alternatief voor de traditionele high-en consultancy bedrijven. Onze focus is een pragmatische benadering en stoppen niet bij het geven van advies alleen. Contacteer ons vandaag nog voor meer informatie.



Danny Van Assche, gedelegeerd bestuurder Unizo

“Risico’s vormen de basis van het ondernemen”

Ondernemen is onlosmakelijk verbonden met risico’s nemen. De digitalisering zorgt er echter voor dat de uitdagingen nu veel talrijker en sneller op ondernemers afkomen. “Het komt er dus op aan om hier op de juiste manier op in te spelen”, vertelt Danny Van Assche, gedelegeerd bestuurder van Unizo. **Tekst:** Joris Hendrickx

Wat zijn volgens u de belangrijkste risico’s die zijn verbonden aan het ondernemerschap?

“Risico’s vormen de basis van het ondernemen. We bevinden ons vandaag in een maatschappij waarin er veel verandert, maar in feite is een ondernemer het gewoon om daar mee om te gaan. De econoom Joseph Schumpeter had het zelfs al in de jaren 30 van de vorige eeuw over creative destruction: het ene idee verdringt het andere om op die manier succesvol te worden in de markt. Deze strijd van ideeën leidt continu tot veranderingen en innovaties, waardoor het nemen van risico’s en het omgaan met risico’s inherent deel uitmaakt van het ondernemerschap.”

“Wel is het zo dat alles nu veel sneller en ingrijpender verandert. Vroeger hadden nieuwe evoluties een hele generatie nodig om doorgevoerd te worden. Nu gebeuren de veranderingen dermate snel en volgen de uitdagingen elkaar zo snel op dat het cruciaal is geworden om er als ondernemer blijvend op in te spelen.”

Welke recente evoluties stelt u vast?

“Naast de klassieke risico’s van het ondernemerschap is er nu in de eerste plaats de digitalisering. Die zorgt er niet enkel voor

“De digitalisering zorgt ervoor dat het niet zozeer een voordeel is om groot, maar wel om snel en wendbaar te zijn. Dat is uiteraard een grote troef voor onze vele KMO’s.

“Iedere B2C-handelaar en elke onderneming zou moeten investeren in e-commerce. Wie dat niet doet, zal in de toekomst weinig kans hebben om te overleven.

dat de producten en de toepassingen anders worden, maar ook dat klanten op een andere manier moeten worden bereikt én behandeld. Op zeer korte tijd is hierdoor onze volledige omgeving veranderd. De manier waarop we vandaag leven, is niet meer vergelijkbaar met die van tien jaar geleden. In de toekomst zal die transformatie van onze maatschappij - en dus ook van het ondernemerschap - nog versnellen.”

Wat is op dat vlak het belang van risk management?

“Vroeger draaide ondernemen vooral om de klassiekers, zoals het opstellen van een goed businessplan, het rendabel worden, het vinden van het juiste personeel, het creëren van een business case en het opstellen van een marketingplan. Daarnaast is het nu ook belangrijk om bezig te zijn met innovatie. Ondernemers moeten blijven verkennen hoe de markt er vandaag en morgen zal uitzien, en hoe ze zich daaraan kunnen aanpassen en dus future proof kunnen blijven. Ze moeten dat inbouwen in hun onderneming om de risico’s te verkleinen. Dat vertaalt zich ook in de programma’s die wij vanuit Unizo aanbieden aan ondernemers.”





© FOTO'S: PAT VERBRUGGEN

Welke impact kan de digitale transformatie hebben op onze KMO's?

“De digitalisering zorgt ervoor dat het niet zozeer een voordeel is om groot, maar wel om snel en wendbaar te zijn. Dat is uiteraard een grote troef voor onze vele KMO's. Ze zullen zo gemakkelijker kunnen concurreren met de grotere bedrijven. Iedere B2C-handelaar en elke onderneming zou daarnaast moeten investeren in e-commerce. Wie dat niet doet, zal in de toekomst weinig kans hebben om te overleven. Ondernemers kunnen hier dus niet aan ontsnappen.”

“Dat zal trouwens niet enkel een impact hebben op de relatie tussen de onderneming en haar klant, maar ook op hoe producten worden geleverd en teruggenomen. Ook zal e-commerce er soms voor zorgen dat er een rechtstreekse relatie ontstaat tussen de maker en de klant, zonder dat er nog tussenschakels nodig zijn. De traditionele manier van werken komt zo volledig op zijn kop te staan.”

Welke trends ziet u voor het komende jaar?

“Eigenlijk staan we nog maar aan het begin van de digitalisering. Zo moeten bijvoorbeeld IoT, AI en blockchain nog doorbreken. In het komende jaar zullen deze steeds algemener worden toegepast, en zo heel wat nieuwe mogelijkheden creëren. Velen zien de digitalisering nog ten onrechte als een bedreiging, terwijl ze eigenlijk vooral opportuniteiten biedt om op een betere, efficiëntere en duurzamere manier te ondernemen.” ■

AAN DE SLAG

Twee cruciale tips voor starters

1. Investeer in jezelf

Starters moeten ondanks de vele risico's en veranderingen kunnen blijven overleven en groeien. Daarom is het belangrijk om in jezelf en in je eigen kennis te investeren. Sinds dit jaar zijn het verplichte attest bedrijfsbeheer en de verplichte bewijzen van beroepskennis afgeschaft. De overheid wil hiermee iedereen de kans bieden om te ondernemen. Deze nobele doelstelling wil echter niet zeggen dat je als ondernemer niet meer over bepaalde skills moet beschikken. Het komt er dus op aan om jezelf op te leiden en je zo veel mogelijk bij te scholen. Voor andere uitdagingen kan je de nodige kennis in huis halen via bijvoorbeeld consultants.

2. Investeer in je netwerk

Zorg ervoor dat je als ondernemer niet alleen staat. Het ondernemerschap kan soms eenzaam zijn. Daarom is het erg belangrijk om veel contact te hebben met andere ondernemers. Dat is niet enkel commercieel belangrijk, je kan zo ook van elkaar leren. Op die manier zie je immers hoe anderen omgaan met bepaalde veranderingen en risico's. ■

Gegarandeerde begeleiding met de rechtsbijstandverzekering

Een rechtsbijstandverzekering biedt ondernemers heel wat voordelen. “Ze omvat een waardevolle juridische begeleiding, zowel vóór als tijdens een geschil”, vertelt Vincent Locus, Sales Director Technical Expertise & External Relations bij ARAG. **Tekst:** Philippe Van Lil



Vincent Locus

Sales Director Technical Expertise & External Relations ARAG

Welke voordelen biedt een rechtsbijstandverzekering?

“Een jonge ondernemer moet op juridisch vlak aan allerlei dingen denken: de oprichting van de onderneming, de inschrijving bij de Kruispuntbank en daarnaast nog allerlei formaliteiten waarvan hij vaak het fijne niet weet. Via onze telefoonlijn kan hij informatie en raad vragen en zo alvast met een goede basis starten.”

Hoe komen jullie tussen bij een geschil?

“KMO's en zelfstandigen voelen zich vaak overrompeld door alle wettelijke voorschriften die ze moeten toepassen en vormvereisten en termijnen waaraan ze moeten voldoen. In het kader van bijvoorbeeld een buitengerechtelijke fase stellen onze juristen alles in het werk om tot een correcte en snelle schikking te komen die overeenstemt met hun belangen en hun rechten. Als het toch tot een gerechtelijke fase komt, nemen

wij de kosten en honoraria van de advocaten en eventuele deskundigen voor onze rekening. Dat geldt ook voor de gerechtskosten indien de verzekerde het proces niet wint.”

” KMO's en zelfstandigen voelen zich vaak overrompeld door alle wettelijke voorschriften die ze moeten toepassen.

Welke geschillen komen het vaakst voor?

“Dat zijn contractuele geschillen: klanten trekken de kwaliteit van de prestaties in twijfel en gebruiken dat als voorwendsel om de facturen niet te betalen. Ook geschillen met verzekeringsmaatschappijen en leveranciers komen

vaak voor. Onlangs liep een bij ons verzekerde drukker waterschade op waardoor zijn papiervoorraad onbruikbaar was terwijl hij leveringstermijnen had waaraan hij zich moest houden. We hebben toen de verzekeraar moeten dwingen om - in overeenstemming met de overeengekomen voorwaarden - snel tussen te komen zodat de verzekerde de schadevergoeding kreeg waarop hij recht had voor de materiële en commerciële schade. Zonder die schadevergoeding zou de jonge ondernemer grote financiële problemen hebben gehad.” ■

IN SAMENWERKING MET



arag.be

Veiligheid in een VUCA-wereld

Onze (bedrijfs)wereld krijgt vandaag steeds meer het label ‘VUCA’ opgekleefd: ‘Volatile, Uncertain, Complex en Ambiguous’. Vluchtigheid, onzekerheid, complexiteit en dubbelzinnigheid bepalen onze manier van leven.

We veranderen sneller van job, technologische vernieuwingen volgen elkaar in sneltempo op, de veiligheidsreggeving verandert sneller dan vroeger en organisatiestructuren evolueren van hiërarchische naar meer complexe structuren met onderaannemers, zelfsturende teams en en hybride functies. Samurai at Work, adviesbureau gespecialiseerd in veiligheidscultuur, begeleidt klanten bij de vraag hoe we in deze VUCA-tijden voor veiligheid op de werkvloer kunnen zorgen.

Duidelijke visie, aanpasbare plannen

Flexibiliteit is uiteraard belangrijk als er zo veel verandert, maar een duidelijke, overkoepelende visie moet richting geven. Als bedrijf moet je - ook op het vlak van veiligheid - helder zijn over waar je naartoe wilt, en flexibel over hoe je dat gaat bereiken. Een vijf- of tienjarenplan waarin alles tot in detail is uitgewerkt, is niet meer van deze

tijd. Vandaag moet je vertrekken vanuit een stappenplan dat je voortdurend kan bijsturen wanneer nodig.

Investeren in leiderschap

In tijden van verandering en onzekerheid is leiderschap cruciaal, maar ook uiterst moeilijk. Mensen verlangen van hun manager zekerheid en stabiliteit. Dat is echter een illusie, want verandering zal altijd een constante zijn. Het is de uitdaging om te investeren in leiderschap met sterke intermenselijke kwaliteiten. Leaders zijn motiverende managers die betrokkenheid creëren in een team.

Gemotiveerd veilig werken

Werken met veilig materiaal en persoonlijke beschermingsmiddelen (technische veiligheid), maar ook een kader van afspraken, regels en procedures (organisatorische veiligheid) blijven noodzakelijk om veilig te werken. In de meeste bedrijven wordt hierin sterk geïnvesteerd, maar het is onvermijdelijk dat



▲ Als het over veiligheid gaat, hebben medewerkers nood aan een duidelijke en motiverende communicatie.

mensen - bewust of onbewust - fouten maken. Daarom is een veiligheidscultuur uitermate belangrijk. Durven mensen elkaar aan te spreken op onveilig gedrag? Is veilig werken zodanig vanzelfsprekend dat elke nieuweling automatisch het voorbeeld volgt? Een positieve veiligheidscultuur vermijdt ongevallen omdat mensen zelf bewust instaan voor hun eigen veiligheid en die van hun collega's.

Communicatie

Ook als het over veiligheid gaat, hebben uw mensen nood aan duidelijke en motiverende communicatie. Een vaak gehoorde

klacht is dat medewerkers het overzicht verliezen. Een duidelijke lijn in de veiligheidscommunicatie creëert dat overzicht. Zorg voor enkele kernboodschappen, zoals de ‘gouden veiligheidsregels’, of ‘cruciaal veiligheidsgedrag’. Communiceer niet vanuit theoretische modellen, maar vertel het veiligheidsverhaal op basis van herkenbare cases. Beloon voorbeeldgedrag met positieve visibiliteit. Om mensen te motiveren om veilig te werken, is het belangrijk om hen af en toe te herinneren aan het ‘waarom’. Iedereen wil aan het eind van de dag veilig terug naar huis. ■

“Denk als een hacker, zo zie je de systeemgebreken”



Tom Lacroix

Zaakvoerder
Best IT Service

Beveiliging van digitale gegevens is een hot item. Als gegevens gehackt worden, impliceert dat vaak een enorme reputatieschade voor het bedrijf of de organisatie in kwestie. Beter voorkomen dan genezen dus. “Cybersecurity staat of valt met een grondig risicomanagement,” aldus Tom Lacroix, zaakvoerder bij Best IT Service. “Maar absolute zekerheid heb je nooit. Het blijft mensenwerk.”

Tekst: Diederik Vandendriessche

“Cyberinbreuken zijn een nachtmerrie voor veel organisaties. Niet alleen kan je reputatie daardoor zwaar beschadigd geraken, ook

kunnen er grote strategische problemen mee gepaard gaan. Als interne of confidentiële gegevens zomaar op straat worden gegooid, kunnen concurrenten bijvoorbeeld te weten komen dat je nieuwe markten wil aansnijden. Maandenlange voorbereidingen worden op die manier in één klap onderuitgehaald”, aldus Lacroix. Zijn bedrijf is dag in dag uit bij klanten aan de slag om hun software te beveiligen tegen externe aanvallen. “Essentieel voor een efficiënte cybersecurity is een doorgedreven risicomanagement: op die basis kan je dan beslissen of er daadwerkelijk ingrijpende maatregelen nodig zijn. Elk bedrijf moet voor zichzelf uitmaken hoever men daarin wil gaan, maar een bank heeft op dit vlak uiteraard andere noden dan de kruidenier om de hoek.”

BYOD

Behoorlijk risicomanagement start met de inventarisering van de eigen IT-infrastructuur en data. “Je moet eerst in kaart brengen hoeveel desktops, laptops, smartphones, enz. de organisatie in omloop heeft en die data indelen naar gebruik: publiek, intern of confidentieel”, zo stelt Lacroix. “Men moet ook een zicht hebben op alle cloudapplicaties. Vandaag werken veel organisaties met een BYOD-systeem: *bring your own device*, wat betekent dat men-



▲ Sommige bedrijven zoeken hun heil in een volledige automatisering van de cybersecurity, maar die software werkt soms te steriel en is niet altijd in staat om ‘menselijke trucjes’ te voorzien.

sen hun toestellen kunnen aansluiten op het bedrijfsnetwerk. Daar begint de volgende stap: de uitwerking van een doordachte interne policy in verband met het kopiëren van bedrijfsinfo en dergelijke meer. En zo moet je constant alles monitoren, zodat je kunt ingrijpen voor het kwaad geschied is.”

Aanspreekpunt

Een ander belangrijk aspect van het digitale risicomanagement is de aanstelling van een werknemer als eindverantwoordelijke. Deze moet het aanspreekpunt worden voor de hele organisatie en kan collega’s opleiden. Zo creëer je awareness over dit thema bij alle personeelsleden, zodat ze bijvoorbeeld niet langer verdachte mails zullen openklikken. Lacroix: “Sommige bedrijven zoeken hun heil in een volledige automati-

sering van de cybersecurity, maar die software werkt soms te steriel en is niet altijd in staat om ‘menselijke trucjes’ te voorzien. Dan kan het helpen om een *penetration tester* in te huren, die tewerkgaat als een hacker en die het bedrijf bijvoorbeeld test met een phishingaanval. Dat kost meer, maar biedt een hogere bescherming.” ■

IN SAMENWERKING MET

Best IT Service



bestitservice.be

De voordelen van cloud computing



Gregory Mestdagh

Zaakvoerder
Intercare



Olivier Mestdagh

Zaakvoerder
Intercare

Cloud computing, kortweg dataverwerking via het internet, is intussen stevig verankerd in de bedrijfswereld. “Een logische evolutie”, menen Gregory en Olivier Mestdagh, Zaakvoerders van het IT-Solutionsbedrijf Intercare. “Het volledig of deels migreren van bedrijfsdocumenten en -toepassingen naar de cloud heeft immers heel wat voordelen.”

Tekst: Sandra Gasten

Het aantal bedrijven dat een clouddienst gebruikt, groeit nog steeds. Waar 5 jaar geleden nog minder dan 20% van de Belgische bedrijven een beroep deed op de cloud, is dat aantal intussen gestegen tot

meer dan 70%. Een spectaculaire verhoging, maar de voordelen van cloud computing zijn dan ook uitgebreid.

Meer flexibiliteit

“Een van de belangrijkste voordelen is de mogelijkheid om te werken waar de gebruiker dat wil”, zegt Gregory Mestdagh van Intercare. “Als er internetverbinding ter beschikking is en hij over een laptop, tablet of smartphone beschikt, kan hij overal aan de slag. Hierdoor kunnen bedrijven hun medewerkers meer flexibiliteit bieden en hen bijvoorbeeld vaker thuis of op verplaatsing laten werken. Een win-win, want de work-life balance voor de werknemer verhoogt, terwijl de productiviteit dezelfde blijft.” Flexibiliteit is er ook op het vlak van

cloudcapaciteit. “Naarmate de behoefte van het bedrijf op het vlak van opslagruimte of bandbreedte groeit, kan de cloudruimte worden uitgebreid of net teruggeschroefd.”

Veiligheid en back-ups

Laptops of smartphones kunnen verloren geraken, werknemers kunnen per ongeluk grote hoeveelheden data op de server wissen of er kan brand uitbreken in het lokaal waar de server staat. Al die zaken kunnen tot verlies van bedrijfsdata leiden. “Middelen of expertise voor ‘disaster recovery’ ontbreken vaak. Cloud computing helpt organisaties om dat wel mogelijk te maken en biedt de zekerheid om dataverlies te voorkomen. Omdat de gegevens in de cloud worden bewaard, moeten ze niet meer op een fysieke server worden opgeslagen en zijn ze veilig voor een brand of elektriciteitspanne”, legt Olivier Mestdagh uit. “Bij Intercare bijvoorbeeld maken wij altijd een back-up van de complete IT-installatie of voorzien wij in een disaster recovery op een andere locatie. Zo hoeven klanten zich geen zorgen te maken over de veiligheid, want dat blijft onze topprioriteit.”

Lagere kosten

Het onderhoud en het updaten van soft- en hardware is vaak een grote hap uit het bedrijfs-

budget. “IT-infrastructuur heeft een beperkte levensduur en moet gemiddeld om de 4 tot 5 jaar worden vernieuwd”, zegt Gregory Mestdagh. “Cloud computing verlaagt die hoge kosten. Bij Intercare betaalt de klant een eenmalige installatiekosten en vervolgens een maandelijkse prijs per gebruiker of pc voor de dienstverlening. Zo weet het bedrijf perfect wat de toekomstige IT-kosten zullen zijn.”

Automatisch beheer

Bovendien houdt de leverancier zich bezig met het beheer van de IT-infrastructuur. De zorg voor onder meer updates en softwarelicenties wordt automatisch gedaan. “Zo moet het bedrijf zich niet bezighouden met het operationeel houden van het IT-systeem, maar kan het zich focussen op wat echt belangrijk is”, menen de zaakvoerders. ■

IN SAMENWERKING MET

INTERCARE IT SOLUTIONS



intercare.be

Digitale verzend- en betalingsmodule ontzorgt KMO's



Rudi Mattheus

Medeoprichter
Alternatief BVBA

Wanbetalers opvolgen is voor ondernemers - vaak onbewust - niet prioritair. Nochtans is het noodzakelijk voor een optimale cashflow. Rudi Mattheus, medeoprichter van Alternatief BVBA, ontwikkelde daarom Sales2Cash, een digitale verzend- en betalingsmodule die ondernemers ontzorgt. Wie een onderneming start, doet dat vaak vanuit een passie om zijn vaardigheden

om te zetten in een businessconcept. Maar bij ondernemen komen nog heel wat andere zaken kijken, zoals een accurate facturatie en betalingsopvolging. "In vele KMO's, vooral start-ups en scale-ups, worden die aspecten stiefmoederlijk behandeld", zegt Mattheus. "Ze vallen vaak buiten het tijdsbestek van de medewerkers en betalingsopvolging is per definitie een te mijden opdracht. Nochtans is een efficiënt cashflowmanagement een belangrijk element in goed ondernemerschap, want een geïmproiseerd model heeft een negatieve invloed op de cashflowtoestand."

Outsourcen

Zo'n situatie kan vermeden worden door, naast bijvoorbeeld de boekhouding, ook de facturatie en de betalingsopvolging uit te besteden. Mattheus: "Bij Alternatief hebben we met Sales2Cash een geïntegreerde module ontwikkeld die deze flow bestuurt, vanaf

het verzenden van de facturen tot en met de ultieme betaling. Zo wordt het vitale element, de cashflow, professioneel georganiseerd."

Wanbetalers opvolgen is voor veel ondernemers - vaak onbewust - geen prioriteit.

Focus op core business

De module zorgt voor lagere operationele kosten doordat het hele proces - van de leveringsbon over de facturatie tot de betaling - zo veel mogelijk gedigitaliseerd wordt. Het systeem kan meerdere bedrijven tegelijk ondersteunen. "Een KMO heeft een grote nood aan ontzorging van de ondersteunende activiteiten",

zegt Mattheus. "Praktijkvoorbeelden tonen aan dat het aantal dagen dat een bedrijf moet wachten op de betaling van zijn diensten drastisch verlaagt als een dergelijke module gebruikt wordt: de DSO (days sales outstanding) evolueert bijvoorbeeld al snel van 30% naar 75% voor de tijdige betaling van facturen. Het gevolg is dat de ondernemer zich nog meer kan bezighouden met zijn passie, de essentie van zijn ondernemerschap." ■

IN SAMENWERKING MET

 **Alternatief**



alternatiefbvba.be

Slimme technologieën doen hun intrede in de safetysector



Peter Meyer

Sales & Marketing
Director uvex
Safety

Slimme technologieën kunnen de safetysector de komende jaren grondig veranderen. Slimme persoonlijke beschermingsmiddelen (SMART PPE) - doen namelijk geleidelijk aan hun intrede op de werkvloer. Peter Meyer, Sales & Marketing Director van uvex Safety, geeft tekst en uitleg bij die nieuwe trend.

Dertig jaar geleden voelden sommige sectoren het als een dure verplichting om te investeren in persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's). Schoorvoetend werden de nodige veiligheidsmiddelen aangekocht: helmen, schoenen, handschoenen enz. "Vandaag leven we in een heel andere tijd", zegt Peter Meyer. "Veiligheid is primordiaal geworden voor de reputatie van elk bedrijf. Geen enkele onderneming wil haar naam gelinkt zien aan een hoog aantal arbeidsongevallen. Goede PBM's zijn ook een motivator geworden voor het personeel zelf. De dagelijkse gebruikers vinden een goede basisuitrusting belangrijk. Dat kan dus een concurrentievoordeel opleveren in de 'war for talent.'"

Draagcomfort

Om die reden is het belangrijk dat bedrijven die PBM's ontwikkelen, oog hebben voor het ultieme draagcomfort. "Mensen willen zich

goed voelen in de volledige uitrusting die ze dragen", aldus Meyer. "Bij uvex verkiezen we om onze productie maximaal in Europa te houden. Zo hebben we controle over innovaties, grondstoffen en processen en dragen we bij tot kortere transportwegen."

Veiligheid is vandaag primordiaal voor elk bedrijf.

Werkplaats van de toekomst

In de komende jaren wordt een toename van automatiseringsprocessen verwacht: "De werkplaats van de toekomst creëert andere vormen van tewerkstelling, maar heeft ook een invloed op de inzet van PBM's. Door integratie van ver-

schillende sensoren in PBM's kunnen machines gestart of geblokkeerd worden. Denk hierbij aan een draaibank die niet draait wanneer de gebruiker geen veiligheidsbril (met sensor) zou dragen. Of aan een zaagmachine die niet start wanneer de gebruiker geen snijbestendige handschoenen en/of gehoorcap (met sensor) draagt. Nalatigheid en vergissingen kunnen op die manier voorkomen worden." ■

IN SAMENWERKING MET

uvex



uvex-safety.be

Brandpreventie: risico's inschatten en in kaart brengen



Bart Plaetevoet

Zaakvoerder
Brandpreventie-
Dossier.be

Aandacht voor brandveiligheid is meer dan een wettelijk verplichte formaliteit. Een bedrijfsbrand leidt zelfs vaak tot een faillissement. "Een deskundig brandveiligheidsplan is daarom cruciaal", zegt Bart Plaetevoet, zaakvoerder van Brandpreventie-Dossier.be.

Brandgevaar schuilt niet zelden in een klein hoekje. Om je bedrijf diepgaand en accuraat te screenen, zet je best deskundige experts in. Plaetevoet: "Het inschatten en in kaart brengen van de risico's op een brand is geen eenvoudige klus. Om daarbij dan ook de juiste aanpassingen en acties uit te tekenen, doe je best beroep op een expert. Bij Brandpreventie-Dossier.be gaan we doortastend te werk. Na een grondige risicoanalyse ter plaatse maken we een uitgebreide situatieschets op, die alle pijnpunten blootlegt. Vervolgens tekenen we een plan van aanpak uit, om het bedrijf optimaal te beschermen en in staat te stellen om adequaat te anticiperen. Vaak gaat het om schijnbaar banale zaken, zoals afvalbakken naast het laadstation, elektrische risico's of een ondoordachte opslag van brandbare

producten. De gevolgen kunnen echter desastreus zijn."

Om je bedrijf diepgaand en accuraat te screenen, zet je best deskundige experts in.

Gespecialiseerde expertise

"Uiteraard erkennen de meeste bedrijven ondertussen het belang van brandveiligheid en zijn preventieadviseurs niet meer weg te denken uit een onderneming. Zij buigen zich echter over een breed spectrum aan risico's. Brandveiligheid is niet hun enige bekom-

mernis en ze beschikken niet over dezelfde expertise als onze medewerkers. Brandpreventie-Dossier.be stelt een gestructureerd stappenplan op, waarbij we vertrekken van de meest cruciale risico's en verder uitbreiden naar alle facetten van het bedrijf. We houden daarbij rekening met wat de klant wil en wat er financieel en structureel mogelijk is." ■

IN SAMENWERKING MET



BrandPreventie-Dossier.be

Weet wat te doen bij brand !!



brandpreventie-dossier.be



© FOTO: PRIVÉ

▲ Onbetaalde facturen bedreigen de omzet en zelfs de levensvatbaarheid van je onderneming.

“Een kredietverzekering is heilzaam voor multinationals én KMO's”

Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid vormen de absolute basis voor iedere transactie. Onbetaalde facturen bedreigen de omzet en zelfs de levensvatbaarheid van je onderneming. We spraken met Kris Degreef, Country Manager van Coface, over de meerwaarde van een goede kredietverzekeraar. **Tekst:** *Sijmen Goossens*



Kris Degreef
Country Manager
Coface

Om klanten optimaal te kunnen beschermen, is het elementair om hun specifieke risico's haarscherp in te schatten. “Coface is een van oorsprong Frans bedrijf dat zich focuste op het ondersteunen en beschermen van de Franse export”, opent Degreef. “Als een van de drie grootste kredietverzekeraars ter wereld beschikken we over een gigantische databank en een imposant leger aan analisten. De grote schaal waarop we werken, garandeert een zeer uitgebreide expertise, waarmee we de impact van bepaalde risico's erg juist inschatten. Dat doen we aan de hand van massa's data die dagelijks wordt aangevuld, scoremodellen, algoritmes, ratings, enz. Typerend voor

onze duizenden medewerkers is, naast een gedegen financiële scholing, hun leergierigheid voor alles wat bij hun vakgebied hoort. Dat zorgt voor een brede scope waarmee we de markt permanent onder de loep nemen.”

“Bij veel KMO's beschikt men, begrijpelijk, niet over de diepgaande en brede financiële kennis om bepaalde risico's juist in te schatten.

Losweken van cruciale informatie
“Om na te gaan hoe gezond een bedrijf is, ga je best omzichtig, maar nauwkeurig te werk. Het is belangrijk om dieper te kijken dan de oppervlakkige, obligatoire ‘goed-nieuwsshow’ die bedrijven zich van nature aanmeten. Ons doel is om betekenisvolle inzichten te verwerven in de strategie en interne keuzen van een bedrijf. Zo kunnen we de impact van geplande acties op korte

en lange termijn inschatten. Eigenlijk kan je onze werking vergelijken met het Coyo-systeem voor autobestuurders of de sociale Waze-GPS-applicatie: Van onze 50.000 klanten wereldwijd, ontvangen we permanent realtime-informatie over hun ervaringen met klanten of leveranciers. Onze polis impliceert een ‘meldingsplicht’ voor slechte betalende, waarmee we uiteraard respectvol en discreet omspringen, maar die ons massa's relevante data oplevert. Dat stelt ons in staat om te anticiperen op problemen.”

Incassodiensten ontzorgen de klant
“Alle vooruitgang op het vlak van technologie en digitalisering ten spijt, bestaat er natuurlijk nog steeds geen ‘glazen bol’. Wanneer onze adviezen niet uitpakken zoals verwacht, neemt Coface de verantwoordelijkheid op zich om zelf achter het geld aan te gaan. Een grote meerwaarde hierbij is onze wereldwijde activiteit. Heeft een klant bijvoorbeeld problemen met een Chinees bedrijf? Dan hebben wij een lokale dienstverlening die zijn belangen behartigt, de taal spreekt en rekening houdt met de wetgeving ter plaatse. De grote schaal waarop we opereren, heeft nog een andere, zeer waardevolle implicatie: wanneer een

bedrijf bij ons bekend is als wanbetaler, adviseren wij onze klanten uiteraard om dat bedrijf te mijden. Qua *leverage* kan dit natuurlijk tellen. Je mag gerust stellen dat Coface een autoriteit is in de branche, waarmee dus rekening wordt gehouden.”

Multinationals én KMO's

“Wanneer uiteindelijk, ondanks deze grondige analyse en intensieve incassoactiviteiten, de recuperatie van het geld niet mogelijk blijkt, betalen we onze klanten gewoon uit. Dat blijft onze basistaak: bedrijven een complete bescherming bieden en ondersteunen bij het veiligstellen van de omzet die ze verdienen. Ons klantenbestand bestaat vooral uit multinationals. Blijkbaar leiden bepaalde misverstanden uit het verleden ertoe dat KMO's minder happig zijn om een kredietverzekering te nemen. Ik spreek over ‘misverstanden’, omdat die motiveringen ongegrond zijn.

“Het idee leeft onder KMO's dat de kostprijs van een kredietverzekering te duur zou zijn, maar dat klopt niet meer.

Het idee leeft onder KMO's dat de kostprijs te duur zou zijn, maar dat klopt niet meer. Vroeger waren er inderdaad hoge premievoeten van 0.5 tot 1.5% tegenover vandaag 0.05 tot 0.5%. Een ander misverstand is de perceptie dat kredietverzekering veel administratieve last met zich meebrengt. Ook dat is niet het geval; met de huidige online dienstverlening duurt dat ongeveer twintig minuten per maand. Bij veel KMO's beschikt men, begrijpelijk, niet over de diepgaande en brede financiële kennis om bepaalde risico's juist in te schatten. Ons advies zou hen absoluut een voordeel opleveren.”

‘Check and Collect’

“Om de drempelvrees van KMO's weg te werken, start Coface met de nieuwe dienst *Check and Collect*, waarmee we onze volledige expertise, analyses en incassodiensten aanbieden, zonder het verzekeringsaspect en dus zonder premie. Zo kunnen KMO's via een *pay per use*-abonnementformule de voordelen van onze diensten ervaren en verlagen we de drempel. Beslissingen worden altijd gezamenlijk genomen. Wij zijn copiloot, maar de klant bepaalt de koers. Uiteraard past dat ook in onze strategie om onze markt te vergroten. Dat doen we vanuit een oprechte overtuiging dat onze ondersteuning de economie vooruithelpt. Zeker in het huidige klimaat van de Brexit, nakende handelsoorlogen en onzekere prognoses voor landen als Italië en Turkije, is dat meer dan wenselijk.” ■

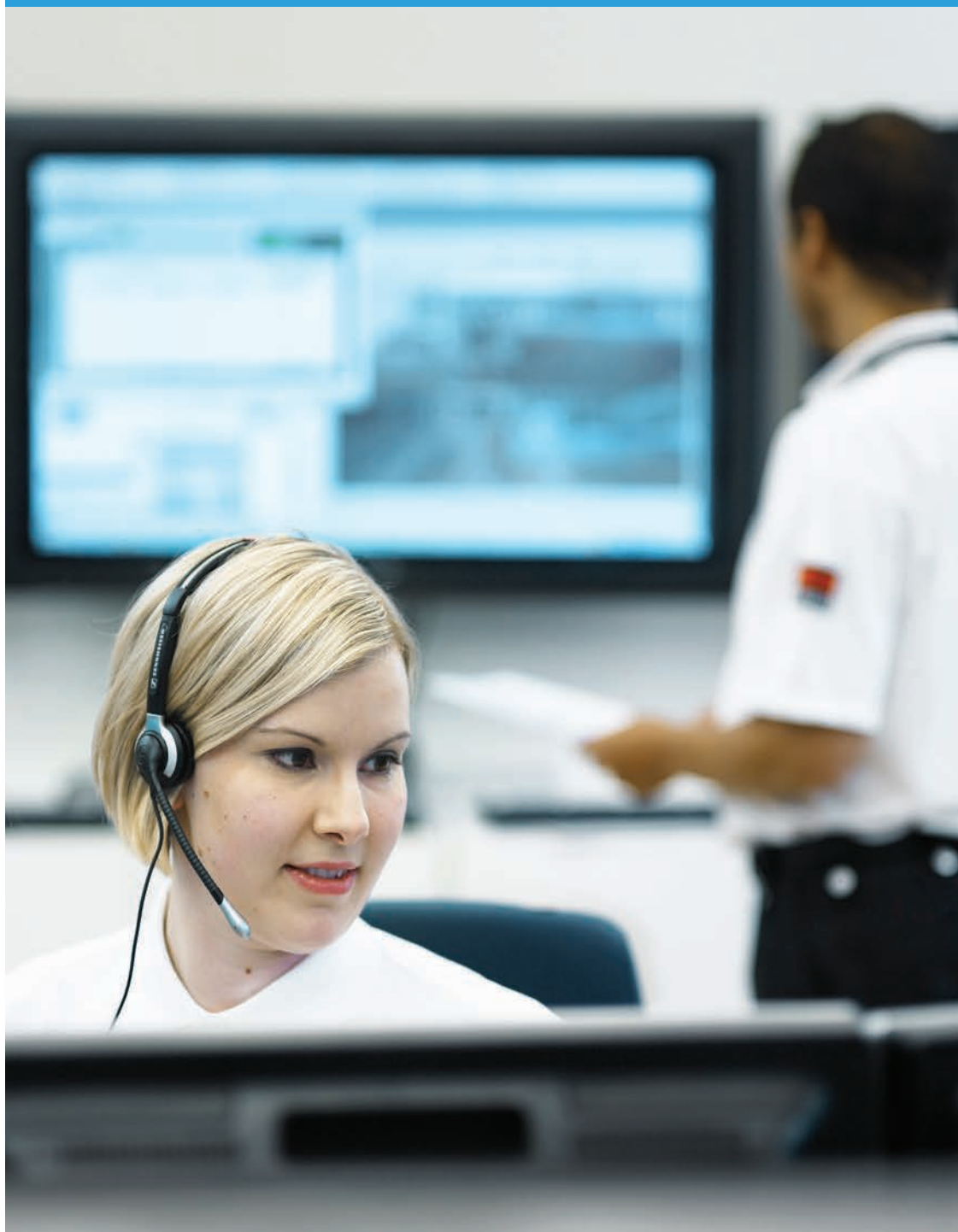
IN SAMENWERKING MET



coface.be

SECURITAS COMBINEERT MENSEN,
TECHNOLOGIE EN KENNIS IN
EFFICIËNTE SECURITY SOLUTIONS
VOOR ELKE SITUATIE.

THE NEW FACE OF SECURITY



Securitas NV - Sint-Lendriksborre 3 - 1120 Brussel
Vergunning als bewakingsonderneming: 16.1055.04
Vergunning als onderneming voor alarmsystemen: 20.1865.10

