

# ONDERNEMERS

30 NOVEMBER  
2018

## BLIKVANGER

Decruy creëert meerwaarde voor lades

## REPORTAGE

De Technieacademie bereikt steeds meer kinderen met interesse in STEM

## DOSSIER

Het nieuwe werken

Joeri Pansaerts, Leslie Cottenjé en Bram De Vos – Hello Customer

# Trio brengt bedrijven dichterbij klanten

**vo**  
**ka** Kamer van Koophandel West-Vlaanderen



**Blauwe Economie**



**Bulk & Project Cargo**



**Cruises & Ferries**



**Circulaire Economie**



**Visserijsector**

**Veiligheid, Gezondheid en Milieu is onze eerste prioriteit  
We ondersteunen en stimuleren actief Innovatie & Ontwikkeling**

# Durven experimenteren met regels

In tijden van globalisering en digitalisering wint experimenteerwetgeving aan belang omdat de nood om snel te schakelen groter wordt. De steeds sneller veranderende maatschappelijke en technologische ontwikkelingen bieden ondernemingen enorm veel kansen en dagen de overheid uit om een ondernemingsvriendelijk klimaat te creëren met een juiste balans tussen de bescherming van de publieke belangen en het stimuleren van ondernemerschap. Daarvoor moeten onnodige belemmeringen en kosten worden weggenomen.

Eind 2016 al benadrukten de werkgevers en de werknemersvertegenwoordigers in een uitgebreid advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) het nut van experimentwetgeving en regelzone. Maar nieuw is experimentwetgeving niet. Al decennialang worden in ons land de mogelijkheden van experimentregulering afgetoetst. Niet toevallig vonden de eerste experimenten in het onderwijs en op het vlak van werkgelegenheid plaats vermits dat beleidsdomeinen zijn die sterk onderhevig zijn aan maatschappelijke, economische of technologische ontwikkelingen.

Vandaag stellen we echter vast dat onze regulering het snelle tempo van de aanstormende nieuwe markten en technologieën niet kan volgen. Als de overheid goed anticipeert op deze nieuwe situaties, dan kan dat stimulerend werken en burgers en bedrijven een concurrentieel voordeel opleveren. Doet een overheid dat niet, dan heeft dat ook een averechts effect. Regelgevende obstakels en administratieve rompslomp kunnen zo de start van nieuwe projecten belemmeren of uitbreidingen van bestaande activiteiten tegengaan.

Zowel de federale als Vlaamse overheid moeten het toepassingsgebied voor toekomstige experimenten daarom zo ruim mogelijk houden en geen angst tonen om heilige huisjes aan te pakken. Voka heeft een voorstel uitgewerkt om binnen bepaalde

grenzen ondernemingen de mogelijkheid te bieden af te wijken van wetgeving en cao's inzake arbeidsduur, zondagsrust en nachtarbeid wanneer medewerkers en/of werknemersvertegenwoordigers achter een regel op maat staan. Op die manier kan een nieuw arbeidsregime in de onderneming worden uitgetest en kunnen ideeën op het terrein ontkiemen.

Nederland toonde ons de weg door onder meer via experimenteerregulering teststarten met zogenaamde bedrijveninvesteringzones. Op die manier willen ze de aanwezige bedrijven stimuleren collectieve investeringen te doen om de omgevingskwaliteit in en rond bedrijventerreinen te verbeteren. Wat dat laatste betreft, nemen we met Voka West-Vlaanderen alvast de koe bij de horens en brengen we volgende maand een werkbezoek aan Nederland om dit verder in detail te bestuderen. Wordt ongetwijfeld vervolgd.

Hoe dan ook: de kansen die experimenteerregulering biedt, nemen niet weg dat de overheid haar regulering van bij de start toekomstbestendig moet maken. De overheden moeten komen tot flexibele regulering die meer keuzevrijheid laat aan doelgroepen om zelf te kiezen hoe ze het best te werk gaan, met welke technieken ze werken en daarbij zelf de timing bepalen wanneer een bepaalde technologie in de praktijk wordt omgezet. Als de nood het hoogst is, moet experimenteerregulering soelaas bieden. Dat dergelijke tijdelijke ingrepen mogelijk gemaakt worden is enerzijds positief, maar legt anderzijds ook de gebreken bloot in onze bestaande regulering. Het is vaak omdat het juridisch kader tekort schiet, dat er een nood bestaat om het probleem "tijdelijk" op te lossen. Een vooruitziende overheid zou die gebreken nochtans moeten kunnen vermijden.

**"De overheid mag geen angst tonen om heilige huisjes aan te pakken."**

BERT MONS - ALGEMEEN DIRECTEUR  
@MONSBERT - BERT.MONS@VOKA.BE



RADISSON BLU BRUGGE .....06  
AMBASSADEURS GEZOCHT! .....07  
RFN .....08  
O'VINAI ..... 10  
FITCO .....11  
'OSAN DEURE DOEN' ..... 14  
ADDAX MOTORS ..... 15  
TRAXGO .....17  
CONSUMENTENGARANTIE ..... 18  
HAVENNIEUWS .....25  
QUICKSAND .....26  
CEBEO .....26  
WES .....27

## DOSSIER

STAS .....28  
GVO ..... 31  
VILLEROY & BOCH .....32  
MARIASTEEN .....33  
OFFICE ON WHEELS .....34  
DAIKIN .....35

## VOKA-NIEUWS

DISCOVERY TOUR NOORD-KOREA ..... 36

## PROSIT

..... 38



### REPORTAGE

Sinds Rik Hostyn, wetenschapscommunicator aan de VIVES-hogeschool, in 2013 een eerste Technieacademie organiseerde in Zwevegem, is het concept serieus geëxplodeerd.



### INTERVIEW

Wat is een bedrijf zonder feedback van zijn klanten? Dat is in een notendop het uitgangspunt waarop de business van Hello Customer gestoeld is. De start-up is het product van 3 West-Vlaamse 'whizzkids'.



### DOSSIER

Het nieuwe werken, dat is méér dan thuiswerk toelaten: het is een volledig nieuwe manier van denken.

## ONDERNEMERS & CO

### Alaska

Het UBO-register: wanneer de slinger te ver doorslaat

18

### SDWorx

Talent (blijven) aantrekken: heb je al aan flexibel verlonen gedacht?

19

### IMPOSTO Advocaten

Verhuur van vastgoed met btw vanaf 2019 – de kogel is door de kerk!

20

DECROY DRAWER CONCEPT CREEËRT MEERWAARDE VOOR LADES



Alexander,  
André en  
Frederik Decroy.

## "Veel kruisbestuivingen uit diverse markten"

**Na bijna een halve eeuw kan André Decroy samen met zijn zonen Frederik en Alexander terugblikken op boeiende maar ook bewogen ondernemersjaren in Houthulst. Een grote bedrijfsbrand en een sterk afkalvende meubelindustrie in Vlaanderen kregen de familie echter niet klein, integendeel. Bepalend voor het succes? Niet indommelen als het (te) goed gaat, maar blijven investeren, telkens opnieuw zoeken naar nieuwe producten en blijven investeren in goeie medewerkers.**

De familie Decroy heeft een lange traditie in de West-Vlaamse meubelindustrie. Grootvader Achiel Decroy stichtte samen met zijn broer André in 1946 A & A Decroy, waar later ook 't Casteelken uit ontstond. In 1970 wilde hij samen met zijn zoon André in Houthulst een showroom openen. Toenmalig burgemeester Degroote drong echter aan om méér tewerkstelling te creëren. "Mijn vader zag wel iets in de toelevering van lades voor de meubelindustrie", vertelt André Decroy. "Omdat onze productiecapaciteit te groot

was voor onze eigen fabriek in Rumbeke, leverden we ook aan alle meubelfabrieken in België. Van 2.000 à 3.000 lades per dag bij de start, zaten we 15 jaar later al aan een maximumcapaciteit van 40.000 lades met 80 medewerkers."

### NIEUWE START NA BEDRIJFSBRAND

In 1989 verwoest een brand de volledige productieruimte. "Achteraf bekeken hebben we daar ons voordeel mee gedaan. We konden onze interne flow helemaal

herbekijken en efficiënter maken. Met de hulp van al onze medewerkers waren we na 3 maanden al weer actief en door automatisatie haalden we met 25 man een capaciteit van 80.000 lades. We leverden wereldwijd, van Australië tot Scandinavië, en exporteerden 85% van wat we hier in Houthulst produceerden. Lades voor keukens maken we ondertussen niet meer – die zijn vervangen door metalen lades – maar wel voor onder meer slaapkamermeubels, commodes en burelen. We ommantelen ook mdf-onderdelen voor de meubelindustrie met papieren of kunststof houtimitatie."

"We merkten een 12-tal jaar geleden dat de meubelindustrie in West-Europa begon te stagneren en dat de import uit andere landen groeide", vervolgt Frederik Decroy. "In plaats van te delocaliseren, kozen we voor breder gaan en nieuwe markten aanboren. Met ons huismerk Panidur voor plafond- en wandbekleding hebben we ondertussen 160 verdeelpunten bij doe-het-zelfzaken en houthandels in België en de buurlanden.



## “Met naamlabels op de binnenkant van de lade zal de meubelfabrikant straks zijn producten kunnen personaliseren.”

ALEXANDER DECRUY

We verzorgen ook alle private label plafondbekleding voor Gamma. Toen 3 jaar geleden lvt (luxe vinylplanken) als vloerbekleding begon op te komen, ontwikkelden we een gepatenteerde techniek om plinten te maken uit het vloermateriaal zelf, waardoor de plint nu zowel qua eigenschappen als uitzicht perfect past bij de vloer. Een techniek die we later ook met succes op laminaatvloeren hebben toegepast. Op Domotex in januari stellen we de nieuwe trapbekleding voor, die op een gelijkaardige manier wordt gemaakt. Grote spelers van lvt- en laminaatproducten zijn afnemer.”

### DECRUY DRAWER CONCEPT

Naast lades als volumeproduct lanceert het bedrijf onder het nieuw label Decruy Drawer Concept nu ook nieuwigheden die meerwaarde creëren voor de lade. Alexander Decruy: “Met naamlabels op de binnenkant van de lade zal de meubelfabrikant straks zijn producten kunnen personaliseren. Oplaadbare led-verlichting met bewegingsdetectie aan de binnenkant van bijvoorbeeld een nachtkastlade zal dan weer voor meer comfort zorgen. En onze

3<sup>de</sup> innovatie is echt wel revolutionair: een lade met geïntegreerd kliksysteem. Geen aparte zakjes met onderdeeltjes meer, een onzichtbare verbinding en enorme tijdswinst: montage van een lade kan nu in 30 seconden in plaats van 3 à 4 minuten. We merken nu al dat de belangstelling groot is. In mei 2019 doen we mee aan de Interzum-award in Keulen.”

“Zo proberen we in alles wat we doen meerwaarde te zoeken. Omdat ons eigen

transportbedrijf concurrentie ondervond, doen we nu ook stockage en orderpicking voor producten van derden met een link naar Decruy. En in de productontwikkeling proberen we die meerwaarde ook vast te leggen met patenten. Dat werpt zijn vruchten af: het versterkt je onderhandelingspositie met je klanten – want je concurrent mag het niet maken – maar het geeft je ook meer ‘body’ als je gaat onderhandelen met de grote spelers. Het aanboren van een nieuwe markt of het opstarten van nieuwe



## Radisson speelt slim in op Brugse hotelstop met Blu hotel op topligging

**Sinds 1996 verbiedt Brugge nieuwe hotels in de binnenstad. Op 15 november opende echter een gloednieuw Radisson Blu hotel... net buiten de stadsring.**

**“We zijn niet gelegen aan de romantische hotelletjes aan de Reien, maar we hebben heel wat andere troeven”, vertelt eigenaar Ghislain Lenaers.**

De Radisson Blu-franchise in Brugge is in handen van Group GL International van de Limburgse multi-ondernemer Ghislain Lenaers, die al een groot deel van het nieuwe stadsdeel aan het station ontwikkelde. “Onze locatie koppelt vlotte bereikbaarheid via alle vervoersmodi en goedkope parking aan de nabijheid van het stadscentrum. We zijn een viersterrenhotel met kamers in 5 categorieën, waaronder 19 familiekamers en 3 unieke suites op de 11de verdieping.”

“Met Proximus als buur hebben we ook een heel performant wifi-netwerk, een

must voor de moderne hotelgast. Troeven voor de zakelijke gasten zijn de 6 flexibele seminariezalen met een totale capaciteit van 100 personen en uitgerust met de nieuwste technische snuffjes. Topper is onze vergaderzaal op de 12e verdieping, met een uitzicht tot aan de kustlijn! Naast heel wat verwijzingen naar Brugge in het hotel, zetten we ook in op ‘brain food’: gezonde eetformules om de efficiëntie en concentratie van de seminariedeelnemers te bevorderen.” (SD - Foto MVN)

[WWW.RADISSONBLU.COM/EN/HOTEL-BRUGES](http://WWW.RADISSONBLU.COM/EN/HOTEL-BRUGES)





producten is en blijft een uitdaging en een goede voorbereiding is een must. Doe je dat niet, betaal je dat achteraf dubbel terug. Anderzijds zorgen die verschillende producten en markten ook voor kruisbestuivingen die ons bedrijf verrijken, zoals het klikstelsel uit de vloer- en plafondbekleding dat nu ons nieuw ladesysteem uniek maakt”, besluit Frederik Decruy. (SD - Foto's Kurt)

[WWW.DECRUY.BE](http://WWW.DECRUY.BE)



Kris De Man (general manager),  
Ghislain Lenaers en  
John Lenaers (eigenaars).

## GEZOCHT!

### Ondernemers-ambassadeurs

**In 2019 ondergaat dit magazine een restyling. We blijven West-Vlaams economisch nieuws brengen, maar het formaat van het blad verandert en we zullen inhoudelijk verbreden en verdiepen. Om de lancering kracht bij te zetten zijn we op zoek naar trouwe lezers!**

Het magazine Ondernemers is een begrip bij ondernemend West-Vlaanderen. Het brengt al jaren economisch nieuws voor en over West-Vlaamse ondernemers. De redactie werkt onafhankelijk en hanteert een objectiverende, neutrale journalistieke aanpak, maar altijd vertrekkend van de basisfilosofie waarbij het blad ondernemerschap in al zijn facetten promoot. De doelgroep zijn bedrijfsleiders, zelfstandigen, vrije beroepen, kaderleden en geïnteresseerde belanghebbenden. We hanteren daarbij een vlot leesbare stijl.

Bent u een trouwe lezer en wilt u getuigen over de meerwaarde van Ondernemers voor uw business, over uw favoriete rubriek of het artikel dat u het meest is bijgebleven? Geef dan voor 15 december een seintje aan onze redactie en misschien zetten we u in 2019 wel in de spotlights!

→ Meer info: [katrien.verfaillie@voka.be](mailto:katrien.verfaillie@voka.be)

## House of Talents neemt VALUEbuilders Group over

**House of Talents, met hoofdzetel in Kortrijk, heeft VALUEbuilders Group (HRbuilders & PAYROLLbuilders) overgenomen. Dat is de Belgische marktleider op het vlak van hr-interimmanagement. Daarmee bevestigt House of Talents zijn doel om te blijven groeien en versnelt het zijn Europese ambities.**

Sinds de oprichting in 2008 is HRbuilders een snel groeiende internationale community op het gebied van hr-interimmanagement. Via HRbuilders & PAYROLLbuilders zijn dit jaar meer dan 140 mensen aan de slag.

Steve Rousseau, CEO van House of Talents, is trots op de uitbreiding van de groep. "HRbuilders verbindt zich ertoe klanten in contact te brengen met geweldige hr-mensen, ongeacht waar in Europa ze hulp nodig hebben. Ze hebben een netwerk van 4.000 onafhankelijke hr-managers opgebouwd. Zij geloven dat de toekomst van hr zal worden bepaald door ondernemerschap, toewijding, specialisatie, transparantie, authenticiteit en enthousiasme. En dat is een behoorlijk ontwrichtende verandering in de markt."

House of Talents werd in 2008 opgericht door Steve Rousseau en groepeerde nu 11 verschillende bedrijven: Sales Talents, Care Talents, Financial Talents, HR Talents, Executive Talents, DigiTalents Next-ICT, BTS Food, Arcq, Chaintec Group & VALUEbuilders Group. De groep stelt meer dan 1.100 specialisten te werk in verschillende nichemarkten en opereert in België en Nederland. (JV)

GRENSOVERSCHRIJDEND ACCOUNTANCYKANTOOR RFN (BOESCHEPE) BREIDT UIT

# Halt aan de braindrain

**Tegen september 2019 hoopt accountancykantoor RFN zijn personeelsbestand met minstens 10 werknemers uit te breiden, tot boven de 100. De nieuwe kantoren in Boeschepe, pal op de grens met Abele, werden op 24 november officieel geopend, gekoppeld aan een jobdag. "Ons verruimende dienstenpakket en de zoektocht naar specifieke profielen noopt ons tot extra uitstraling en werving om de braindrain om te keren", getuigt directeur Marnix Cornette.**

Voor na de overname van RFN door Marnix Cornette in 2000 steeg het personeelsbestand: van 35 in 2010 tot 60 in 2015 en 90 vandaag, van wie 75 Belgen en 15 Fransen. De groei van het kantoor was te danken aan de uitbreiding van de klantenportefeuille en een bredere waaier in het dienstenaanbod, inspelend op nieuwe evoluties en toenemende overheidsreglementering en -vragen in Frankrijk. De uitbreiding met 1.700 m<sup>2</sup> bovenop de bestaande kantoren van 2.200 m<sup>2</sup> kwam

er in eerste instantie om de medewerkers ruim en comfortabel te kunnen huisvesten.

Momenteel zijn er vacatures voor consultants accountancy, payroll consultants, masters/bachelors softwaremanagement en een jurist arbeidsrecht. Via een multimediale rekruteringscampagne, onder impuls van Verdonck Personeelsmanagement uit Menen, worden ze geworven aan beide zijden van de grens. "Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is er weinig ruimte om te

kiezen, maar het lukt wel om de vacatures in te vullen", zegt Marnix Cornette. "Terwijl het jobaanbod in de accountancysector stijgt, blijft de uitstroom uit het onderwijs beperkt. Wij zien het echter niet pessimistisch in. Een aangename werkomgeving is natuurlijk één element van aantrekking, net zoals de rustgevende leefomgeving in de Westhoek. De braingain moet echter vooral komen van de jobinhoud. Die is minstens even uitdagend als bij de grote kantoren in centrumsteden. Nieuwkomers genieten bij ons een jobgerichte training, worden ondergedompeld in een taalbad en krijgen kansen om hun talent te laten floreren aan competitieve voorwaarden."

## NUMERIX

RFN wil verder gestaag groeien, al is de groei geen doel op zich. Marnix Cornette: "We willen blijven antwoorden op nieuwe ontwikkelingen en vragen van onze klanten. Op 1 januari 2019 voert Frankrijk het PAS (Prélèvement à la Source) in, de fiscale voorheffing op de inkomsten. Ook hierin wil RFN expert worden."

"Om tegemoet te komen aan de voortschrijdende digitalisering hebben we Numerix opgericht, ter ondersteuning van de automatisering en digitalisering van de financiële en sociale rapporteringen. Ons voordeel is dat wij denken vanuit onze kennis van de wetgeving en ervaring in accountancy om de koppeling met IT-processen te maken." (MD - Foto DD)



## Voor bedrijven actief in Frankrijk

RFN is een gespecialiseerde dienstverlener voor Belgische en Nederlandse bedrijven met activiteiten of patrimonium in Frankrijk. Het kantoor is actief in diverse domeinen: digitaal en geautomatiseerd boekhouden, financiële rapportering, inkomsten- en patrimoniumfiscaliteit, vennootschaps- en arbeidsrecht,... Daarnaast fungeert het als sociaal secretariaat en begeleidt het overnames en detachering van werknemers. De consultants van RFN begeleiden ook particulieren die in Frankrijk investeren of naar daar emigreren. RFN profileert zich als de Franse partner van de Belgische of Nederlandse huisaccountants en andere adviseurs en zorgt in overleg voor de invulling van het Franse luik.

[WWW.RFN.FR](http://WWW.RFN.FR)



# marcando

get your shop online



Ideaal **B2C & B2B** platform voor groothandels & KMO's  
**ERP gekoppeld** met DAVE, Venice & MS Dynamics  
**Instapklare webshop** aangeboden als cloud oplossing

**Gratis webinar op 13 december**  
Schrijf u in op [www.marcando.be](http://www.marcando.be)



**marcando**  
e-commerce platform

marcando is een product van encima

Meer info op  
• [www.marcando.be](http://www.marcando.be)  
✉ [info@marcando.be](mailto:info@marcando.be)  
☎ 050/230 200

**ISI PLAST** GREAT IN SHAPES

Rotatie gegoten kunststof lampenkap geproduceerd op onze robot gestuurde automatische rotatiegiet installatie

Contacteer ons voor de studie van uw rotatiegietproject

ISI PLAST  
Nijverheidslaan 12 carl@isiplast.be  
8890 Dadizele www.isiplast.be

**FABRIEKEN VOOR DE TOEKOMST**  
INNOVATIEVE CREATIE



## Ook Brouwerij De Brabandere schonk ons het vertrouwen!

Klant: **De Brabandere Bert** | Oppervlakte: **5.500 m<sup>2</sup>**  
Plaats: **Bavikhove** | Architect: **STUDAR - projectarchitect Bruno Carpentier**

**WILLY GROUP**  
**NAESSENS**

INDUSTRIEBOUW AGRO ZWEMBADEN

[www.willynaessens.be](http://www.willynaessens.be)

**voka** Kamer van Koophandel West-Vlaanderen

# The stage is yours!

**Ben jij naast ondernemer ook DJ?**  
Stel je dan kandidaat om enkele platen te draaien op een van onze nieuwjaarsrecepties!

**Wie weet word jij wel deel van onze line-up op:**

<b>IEPER</b>	maandag 14/01/2019
<b>BRUGGE</b>	donderdag 17/01/2019
<b>KORTRIJK</b>	donderdag 24/01/2019
<b>OOSTENDE</b>	maandag 28/01/2019

**Stel je vóór 14 december kandidaat en stuur je demo naar:**  
[isabelle.callens@voka.be](mailto:isabelle.callens@voka.be)

# bryo

## springplank voor uitbundig ondernemerstalent

U heeft vast en zeker al van Bryo gehoord. Het is het netwerk van Voka voor startende ondernemers. In een Bryo-traject worden deelnemers begeleid bij alle uitdagingen, problemen en beslissingen op hun weg, via gezamenlijke activiteiten met gelijkgestemden en individuele coaching. Bryo ontstond ruim 10 jaar geleden bij Voka - Kamer van Koophandel West-Vlaanderen. Intussen is het concept uitgerold in heel Vlaanderen. In het najaar verwelkomt Voka West-Vlaanderen de vijfhonderdste deelnemer. Om dat te vieren zetten we in dit magazine de komende maanden (ex-)Bryo-deelnemers in de picture. Ze getuigen over de meerwaarde van het traject voor hun business.

ODILE VERMAUT (23)

### O'Vinai sterker aan de start met Bryo

Odile Vermaut (23) groeide op in het restaurant van haar ouders, De Zaligheid in Leisele. De perfect gebalanceerde en ambachtelijke vinaigrette van het restaurant bleek zo in trek, dat Odile er een bedrijfsactiviteit in zag. O'Vinai was geboren.

Door van kleins af aan mee te werken in het restaurant van haar ouders ontwikkelde Odile Vermaut een passie voor koken. "Na mijn studies marketing in Kortrijk vind ik er nog steeds plezier in om mee te helpen in de keuken", blikt Odile terug. "Ik verkocht mijn eerste flesje O'Vinai in april 2016. Er was immers vraag naar van de klanten. In januari 2017 ben ik gestart met de verkoop aan delicatessenzaken, traiteurs, slagerijen, zelfstandige supermarkten en nu ook aan de horeca via Metro. De vinaigrette wordt nog altijd in de keuken van het restaurant bereid en verpakt in glazen flessen met etiket. Voordat ik met de verkoop begon, heb ik wel mijn eigen businessplan en financieel plan opgesteld."

Via het toenmalige jongerenseminar JUMP met business expert en motivatiecoach Carl Van de Velde en via getuigenissen van jonge ondernemers kwam Odile in contact met Voka's (pre-)startersplatform Bryo. "Mijn activiteiten zijn aan het groeien", zegt Odile. "Ik besepte dat ik nood had aan mensen die naast me kunnen staan, die me kunnen helpen met nieuwe inzichten, strategie,..."

In oktober 2018 schreef Odile zich in voor Bryo. De tweedaagse kick off voor Oost- en West-Vlaanderen bracht de nieuwe Bryo-deelnemers in contact met 2 jonge bedrijven in Gent, die over hun traject getuigden. "De sterkte van Bryo ligt erin dat je het krachtige Voka-netwerk kan aanspreken als je plots vast komt te zitten", getuigt Odile. "Je kan ook praten met andere starters die vaak voor dezelfde uitdagingen staan en tot een oplossing komen door je probleem in de groep te brengen. Momenteel ben ik aan het kijken om mijn assortiment uit te breiden. Het is een heel proces van testen, proeven, keuren,... Wellicht vind ik bij Bryo steun voor mijn productontwikkeling en zeker voor de verdere groei van mijn bedrijvigheid. Ik sta voor alles open." (MD - Foto Kurt)

[WWW.OVINAI.BE](http://WWW.OVINAI.BE)



“MINDER KWETSBAAR OMDAT WE IN DIVERSE WERELDEN ACTIEF ZIJN”

# Fitco breidt verder uit

**West-Vlaanderen herbergt nogal wat 'stille kampioenen': wereldspelers in hun niche, maar vrij onbekend omdat ze toeleverancier zijn van klanten die wél naambekendheid bij het grote publiek hebben. Ook het Oostendse Fitco, gespecialiseerd in technisch textiel, is zo'n stille kampioen. Een uitbreiding van de gebouwen moet straks ruimte scheppen om verder te groeien.**

Luc Decraemer werkte in de jaren 90 voor extrusiebedrijf Ostend Stores. De opportuniteit om een nieuw product te ontwikkelen, gecombineerd met aandeelhouders die bij gebrek aan opvolging het bedrijf wilden overlaten, leidde in 2000 tot een managementbuy-out van de afdeling technische garens. Fitco was geboren. Samen met zijn echtgenote Karine Beeckman investeerde hij in een nieuw machinepark en in 2004 nam Fitco zijn intrek in een nieuwbouw in de John Cordierlaan op bedrijventerrein Plassendale III.

“We zijn een extrusiebedrijf dat polymeren smelt tot vezels of garens, en die dan verder verwerkt tot specifieke eindtoepassingen voor onze klanten”, vertelt Luc Decraemer. Zo gebruiken auto-, trein- en vliegtuigconstructeurs ons beschermtextiel voor rubberen slangen en elektrische bekabeling. Voor de telecomsector maken we versterkingsweefsels als onderdeel van composiet om elektrische verbindingen waterdicht te maken. Met monofilament – draad uit één enkele vezel – maken onze klanten schaduw- of insectennetten voor de agrosector en geotextiel voor bermversterking of om de ondergrond te verstevigen. Naast doek voor het filteren van vloeistoffen produceren we ook vezels die de bouwindustrie toevoegt aan beton: microvezels om krimpscheuren te vermijden en macrovezels die ijzeren wapennetten vervangen. Voor dat laatste moeten we op kwaliteitsvlak trouwens alleen een Japanse collega laten voorgaan.”

Alsof dat nog niet genoeg eieren in verschillende manden leggen is om alle crisissen aan te kunnen, heeft Fitco ook nog 2 zusterbedrijven op dezelfde site. Zargal produceert als enige in België strapping (verpakkingsband voor balen,



dozen en kranten), spint speciale garens voor de kabelindustrie en maakt van het eigen plasticafval spuitgietstukken zoals bobijnhulzen. Fitco Grass produceert kunstgrasgarens voor zowel sportvelden – ‘Fifa approved’ – als voor tuinen en recreatie. De 3 bedrijven tellen samen 75 toegewijde medewerkers, waarop we bijzonder trots zijn, en leveren aan klanten over zowat de hele wereld. Export is goed voor 80% van de omzet.

## RUSTIG GROEIEN

Het nieuwe magazijn van 7.000 m<sup>2</sup> is het derde gebouw op de site. “Omdat we voor Fitco productiemachines aankopen, moesten we elders magazijnruimte creëren. Bovendien kijken we vooruit, want onze machines zijn makkelijk 70 tot 100 meter lang, dus hebben we bij verdere groei ook letterlijk voldoende plaats nodig. We groeien rustig maar gestaag verder en kijken bij elke opportuniteit die voorbijkomt of we toegevoegde waarde kunnen leveren. Als kleine speler tussen multinationals

**“We leveren zelfs filtratiedoeken aan Chinese klanten, omdat bedrijven ter plaatse niet dezelfde kwaliteit kunnen garanderen.”**

LUC DECRAEMER

hebben we bovendien baat bij toenemende eisenpakketten, omdat we producten op maat van de klant maken en de testen vóór ingebruikname veel geld kosten. We moeten anders en beter zijn dan de Chinezen. Zo leveren wij zelfs filtratiedoeken aan Chinese klanten, omdat bedrijven ter plaatse niet dezelfde kwaliteit kunnen garanderen”, besluit Luc Decraemer. (SD - Foto EV)

WWW.FITCO.BE  
WWW.ZARGAL.BE

DE TECHNIEKACADEMIE BEREIKT STEEDS MEER KINDEREN

Sinds Rik Hostyn, wetenschapscommunicator aan de VIVES-hogeschool, in 2013 een eerste Techniekacademie organiseerde in Zwevegem, is het concept serieus geëxplodeerd. Inmiddels worden in West- en Oost-Vlaanderen 4.000 kinderen met interesse in techniek en technologie bereikt.

# "De natuurlijke interesse bij kinderen levendig houden"

5 jaar na de eerste stappen is er nu een Techniekacademie in elke West-Vlaamse gemeente. Inmiddels is ook Oost-Vlaanderen mee op de kar gesprongen; in 16 gemeenten daar wordt al een Techniekacademie georganiseerd. "Die uitbreiding naar Oost-Vlaanderen gebeurde op dezelfde manier zoals we in West-Vlaanderen als een olievlek zijn gegroeid: gemeenten vroegen het ons, omdat ze elders gezien hadden wat voor meerwaarde een Techniekacademie biedt", legt coördinator Rik Hostyn uit. "Het lokaal bestuur voorziet een locatie en financiert ook een stuk van de werking, net zoals bij andere buitenschoolse activiteiten als de muziekacademie, de sportclub of de kunstacademie, en wij zorgen voor de inhoudelijke uitwerking en de techniekmentoren."

De Techniekacademie wordt ook opgemerkt buiten West- en Oost-Vlaanderen. De organisatie is nu bijvoorbeeld ook lid van de STEM-academie, die alle Vlaamse vrijetijdsinitiatieven rond STEM verenigt. Daarbij valt op dat de West- en Oost-Vlaamse Techniekacademies meer kinderen bereiken dan alle andere initiatieven samen. Ook het Vlaams Agentschap Inno-

veren en Ondernemen is blijkbaar onder de indruk van de Techniekacademie, want Vlaio zal die vanaf 2019 subsidiëren.

## STEUN VAN BEDRIJFSLEVEN

Een natuurlijke interesse levendig houden. Aan het concept is de voorbije 5 jaar niets veranderd: de Techniekacademie organiseert 12 sessies van 2 uur waarin deelnemende kinderen uit het 5<sup>de</sup> en 6<sup>de</sup> leerjaar tijdens een werkjaar 6 technische projecten realiseren. De groepen worden telkens begeleid door 2 techniekmentoren. Rik Hostyn: "We proberen met die concrete projecten de kinderen met zo veel mogelijk technische deelgebieden in contact te brengen: hout, mechanica, elektriciteit, elektronica, programmeren, chemie en bouw. Altijd vanuit de STEM-gedachte – wetenschappen, techniek, engineering en toegepaste wiskunde – en op basis van onderzoekend en probleemoplossend leren."

In de 79 deelnemende gemeenten worden nu 4.000 kinderen bereikt, onder wie opmerkelijk veel meisjes; zij maken 20% van de deelnemers uit. 2.760 kinderen leven zich uit in een Techniekacademie en zowat 1.300 kinderen trekken naar de Junior Techniekacademie, een nieuwe tak binnen de werking voor kinderen uit het 3<sup>de</sup> en 4<sup>de</sup> leerjaar. "Daar zijn er inmiddels ook al een vijftigtal van, voornamelijk op vraag van de gemeenten zelf", zegt Rik Hostyn. "Zo bereiken we ook jongere kinderen. Dat is belangrijk omdat studies hebben uitgewezen dat je kinderen het best zo vroeg mogelijk voor techniek motiveert. Wij willen vooral de natuurlijke interesse van



Rik Hostyn van de Techniekacademie en Sarah Craeymeersch van Logi-technic.

kinderen in techniek levendig houden en hun technische talenten opwaarderen en voeren zo eigenlijk ook promotie voor een technische loopbaan."

De Techniekacademie kan vandaag rekenen op een 250-tal techniekmentoren, een mix van leerkrachten, zowel uit het basis- als secundair onderwijs, technici uit het werkveld én studenten. "Maar de grootste groep mentoren zijn jonggepensioneerden. Hun aantal neemt nog toe", zegt Rik Hostyn. "Het zijn mensen met een ruime technische achtergrond, zowel in het onderwijs als in het bedrijfsleven, die hun expertise en ervaring willen doorgeven aan de kinderen. Daar zitten zelfs voormalige directeurs bij en anderen die hoge functies bekleedden in het bedrijfsleven."

Dat bedrijfsleven is een onmisbare partner in het verhaal van de Techniekacademie. "De financiële steun van onze partnerbe-

**"De financiële steun van onze partnerbedrijven is onontbeerlijk, maar zij zijn zelf ook vragende partij voor zulke initiatieven."**

RIK HOSTYN



drijven is onontbeerlijk, maar zij zijn zelf ook vragende partij voor zulke initiatieven. Bedrijven steunen ons ook door het organiseren van bedrijfsbezoeken voor de kinderen, zodat ze van jongs af kunnen zien hoe het er nu precies op de werkvloer aan toegaat.”

In het Oost-Vlaamse Gavere wordt de Techniekacademie zelfs georganiseerd in de werkplaats van het bedrijf Van Hoecke Automation. En in Lochristi komen de kinderen en techniekmentoren bijeen in het businesscenter Idola. Ook de sectororganisaties zien de meerwaarde in van de Techniekacademie en andere Vlaamse STEM-initiatieven voor kinderen en komen steeds meer met financiële steun over de brug. Tofam, Woodwize, Alimento, Co-Valent, Constructiv en Agoria doen dat nu al enkele jaren. (JD - Foto Kurt)

## Logi-technic stuurt 17 techniekmentoren uit

Eén van de bedrijven die zich enthousiast achter de Techniekacademie scharen, is Logi-technic, gespecialiseerd in technical outsourcing, met hoofdkantoor in Wevelgem. Het telt 7 filialen in Vlaanderen en Wallonië en stuurt in totaal 550 technici uit naar zijn klanten. Sinds eind september vaardigt het maar liefst 17 techniekmentoren af naar de Techniekacademie. “Daar hangt een voorgeschiedenis aan vast”, zegt Sarah Craeymeersch, HR Learning & Development Manager. “In 2012 zijn we gestart met de Logi-technic Academy, die we nu nog veel meer gaan boosten. Met de Academy gaan we uit van ‘Hire for Attitude, Train for Skill’. We zullen, naast onze ervaren technici, meer op zoek gaan naar nieuwe mensen met potentieel, die over een zekere technische basis beschikken, maar vooral over de juiste attitude, motivatie en leervermogen beschikken. Eens de kandidaat is opgestart, werken we samen met onze klant een individueel opleidingstraject uit en leggen we de aan te leren competenties vast in ‘ankerpunten’. We zijn in april 2018 met het concept gestart. In het traject zijn al meer dan vijftien medewerkers opgestart.”

De medewerking aan de Techniekacademie past voor Logi-technic perfect binnen dit verhaal. Sarah Craeymeersch: “We hadden een mail gekregen van Rik Hostyn om met een van onze filialen lokale partner te worden en zowel onze CEO Karel Staelens als ikzelf waren meteen getriggerd. We hebben deze zomer samengezeten, waarbij Rik de grote nood aan techniekmentoren op tafel legde. Daarop hebben wij al onze medewerkers uit West- en Oost-Vlaanderen aangeschreven met 2 ‘vacatures’: één voor techniekmentor en één voor pedagogische coach. We kregen snel een twintigtal positieve reacties. Uiteindelijk sturen wij sinds eind september nu 17 techniekmentoren uit, onder wie 2 bedienden, die hun rol met een aanstekelijk enthousiasme vervullen.”

De Logi-technic-medewerkers doen dit tijdens hun betaalde werkuren, wat voor Logi-technic een financiële investering en een aangepaste werkplanning inhoudt. “Maar het is een investering die we graag doen”, benadrukt Sarah Craeymeersch. “We verwachten daar geen onmiddellijke return van, maar het past binnen onze visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen en onze retentie-inspanningen: de medewerkers die deelnemen, zijn trots dat ze dit in naam van Logi-technic mogen doen. Wat ons betreft, is dit de start van een langetermijnsamenwerking met de Techniekacademie. Bovendien zien wij het als een interessante opstap naar het introduceren, volgend jaar, van eigen trainers en opleidingsmateriaal binnen onze Academy. Mogelijk voelen onze huidige techniekmentoren zich hiervoor wel geroepen. Intussen doen ze flink wat ‘lesgeverservaring’ op.”

## Europese erkenning voor De Makersrepubliek

De Makersrepubliek heeft in het Oostenrijkse Graz een podiumplaats behaald in de Europese Awards voor Ondernemersbevordering. Daarmee beloont de Europese Commissie sinds 2006 de meest succesvolle initiatieven op het vlak van ondernemingszin en ondernemerschap. Met de projecten Handmade in Brugge, Turbo en The Box stimuleert De Makersrepubliek het ondernemerschap binnen een specifieke context van een historische stad als Brugge op de grens van jong ondernemerschap, vakmanschap en innovatie. In de categorie 'Bevordering van de ondernemingszin' werd het derde van de 56 kandidaten.

## Nieuwe eigenaar voor dienstenchequebedrijf GreenHouse

GreenHouse Dienstencheques, met hoofdzetel in Waregem, komt in handen van Group Nastor. De groep neemt GreenHouse over van stichter Philip Nicholson en het private equity-fonds Vectis. Het bedrijf was bij zijn start 15 jaar geleden alleen actief in West-Vlaanderen, maar breidde zijn werkgebied uit. Vandaag heeft het een netwerk van 37 kantoren en ruim 3.500 medewerkers. In 2017 haalde het een omzet van 70 miljoen euro.

# 'Osan Deure Doen': de essentie van West-Vlaams ondernemerschap

**Karel Cambien, auteur en journalist voor onder meer Voka West-Vlaanderen, Trends en Made in West-Vlaanderen heeft een nieuw boek uit, zijn twintigste al. In 'Osan Deure Doen' bundelt hij inspirerende quotes over ondernemerschap van 150 West-Vlaamse ondernemers die hij de voorbije 30 jaar interviewde. Tijdloze quotes die de essentie van het West-Vlaams ondernemerschap duidelijk maken.**

### Wat was het uitgangspunt voor dit boek?

"30 jaar geleden werd ik door Jo Libeer gevraagd om het ledenblad van de toenmalige West-Vlaamse Kamers van Koophandel een meer journalistieke insteek te geven en de coverinterviews te verzorgen. In die tijd heb ik al die coverinterviews afgenomen, ook een flink aantal boeken gepubliceerd, en zo honderden West-Vlaamse ondernemers kunnen spreken, onder wie kleppers als Jean Van Marcke, Christian Dumolin, Bernard Devos, Aimé Desimpel, Rudolf Van Moerkerke, Albert Bert, noem maar op. Een tijdje geleden besloot ik om al die interviews eens ter herlezen, om te zien of ik er tijdloze quotes met toegevoegde waarde kon uithalen over ondernemers en ondernemerschap. Ik besepte al snel dat

**"De beste ondernemers hebben ook vaak de beste quotes."**

KAREL CAMBIEN



*Het boek 'Osan Deure Doen - Gezond boerenverstand van/voor/door West-Vlaamse ondernemers' is exclusief te verkrijgen bij Byttebier Chapter 4-La Cantine in Kortrijk.*

er een nieuw boek in zat; geen boek met hoogdravende, academische beschouwingen, maar sprekende en hier en daar ook grappige uitspraken van het kruim van het West-Vlaamse ondernemerschap vroeger en nu."

### Verschilt de essentie van het West-Vlaams ondernemerschap echt zo veel van hoe ondernemers uit andere provincies het aanpakken?

"Ja, dat is zeker zo. Als je bijvoorbeeld met Limburgers of Antwerpenaars spreekt, hoor je het telkens weer: 'West-Vlaamse ondernemers hebben iets wat wij niet hebben.' De titel en ondertitel van het boek, 'Osan Deure Doen - Gezond boerenverstand van/voor/door West-Vlaamse ondernemers', zijn een duidelijke knipoog, maar geven die essentie ook goed weer."

### Welke quote vindt u zelf het meest inspirerend?

"Eén van de beste quotes over (West-

Vlaams) ondernemerschap, vind ik nog altijd die van Jean Van Marcke, die begin de jaren 1990 zijn '5 D's' introduceerde: 'Dromen, Durven, Denken, Doen en Doorzetten'. Bij de compilatie van dit boek viel het mij trouwens sterk op: de beste ondernemers hebben ook vaak de beste quotes."

### Je kan het boek vrijblijvend lezen, en zo ook een soort staalkaart krijgen van de meest markante West-Vlaamse ondernemers van de voorbije 30 jaar. Maar je kan je door al die levens- en ondernemerswijsheid evenzeer laten inspireren.

"Het boek geeft inderdaad een bepaald tijdsbeeld weer. Maar over 5 of 10 jaar moeten de quotes nog altijd evenveel kunnen inspireren. Ik zou het fijn vinden dat, met al deze wijsheden en adviezen via anekdotes of meer algemene beschouwingen, het een echt inspiratieboek kan zijn voor starters en jonge ondernemers, met de 150 West-Vlaamse topondernemers in het boek als mentoren." (JD - Foto Hol)

# Addax Motors verhuist assemblage van Genk naar Deerlijk

In januari start voor Addax Motors in Deerlijk een nieuw hoofdstuk. "We gaan zelf onze elektrische bestelwagens assembleren, nadat we een jaar de stiel leerden in de voormalige Fordfabriek in Genk", zegt Jean-Charles Carrette. Er zijn 10 vacatures voor de productielijn, die in 2019 dagelijks een afgewerkt voertuig zal afleveren voor de toenemende vraag.

Addax Motors ontstond in 2016 in de schoot van Socartrust, de voormalige holding van de familie Carrette. Dit jaar verhuisde de groep van Kuurne naar een gloednieuw complex in Deerlijk en werd de bekendste operationele eenheid Westlease verkocht aan de Nederlandse International Car Lease Holding. Straks verandert nog iets: Addax Motors haalt na een jaar de serieproductie van Genk naar Deerlijk.

"Omdat we zagen hoe andere constructeurs assemblagefouten maakten, kozen we in 2017 voor een ervaren partner om onze serieproductie op te starten. In Genk zette SML, een voormalige toeleverancier van Ford die nu tot de Duitse logistieke groep Rhenus behoort, voor ons een productielijn op naast haar lijnen voor high end-automerken zoals Rolls Royce. Daar leerden we als jonge constructeur de knepen van het vak. Want assembleren is een echte stiel met kennis van techniek, stockbeheer, ICT en kwaliteitsbeheer. Constructies die op de weg rijden, moeten perfect in elkaar zitten. SML bracht ons product en onze processen naar een topniveau en ondersteunt ons nu in het overbrengen en opstarten van de productielijn in Deerlijk."

## TOENEMENDE VRAAG

In Genk was gaandeweg het ritme opgedreven van 1 naar 2,5 voertuigen per week

**"Assembleren is een echt vak met kennis van techniek, ICT, stockbeheer en kwaliteitszorg."**

JEAN-CHARLES CARRETTE



en dat moet straks verdubbelen. "We gaan naar één afgewerkt voertuig per werkdag. Door de toenemende vraag stelden we onze groeicijfers voor 2019 bij naar 240 voertuigen. Daarvan is de helft al vooraf besteld. In ons bedrijvencomplex langs de E17 beschikken we over een loods van 1.500 m<sup>2</sup>. Daarvan gaan we 600 m<sup>2</sup> gebruiken voor de productielijn en de rest voor stock en pre-assemblage. Er is voldoende plaats om later nog een tweede productielijn te voorzien."

Addax Motors telt 12 medewerkers in R&D, engineering en (after)sales. Voor de assemblage zijn er 10 vacatures voor operatoren, logistieke medewerkers en een ingenieur. Met een actieradius van 80 tot 110 km mikt Addax Motors op intern transport op bedrijvensites, 'last mile delivery' van pakketten, lokaal transport door openbare besturen en vervoer in vakantie- en pretparken. De 100% elektrische wagens hebben een bruto laadvermogen van 1 ton en

## Designprijs

De samenwerking met de Spaanse ontwerper Eduardo Gonzalez krijgt nog een prettig staartje: de Addax MT wint een Henri van de Velde Award in de categorie Mobiliteit. Die Vlaamse designprijzen worden op 29 januari uitgereikt. Alle winnaars komen in aanmerking voor de Public Gold Award, waarvoor iedereen tot 21 december kan stemmen via [www.henryvandevelde.be](http://www.henryvandevelde.be).

[WWW.ADDAXMOTORS.COM](http://WWW.ADDAXMOTORS.COM)

mogen op privéterrein 2 ton trekken. Er is ook al een prototype van een tweede model, bestemd voor post- en pakjesdiensten. Het merk Addax wordt in België rechtstreeks en via agenten en leasingmaatschappijen verkocht. "Onder meer de International School of Brussels en de stad Moeskroen zijn onze ambassadeurs. Een aantal zeer grote bedrijven in Genk en Charleroi gebruiken onze wagens voor intern transport. Maar de wagens vinden vooral hun weg naar het buitenland, via lokale distributeurs in Nederland, Zweden, Frankrijk, Duitsland, Spanje, Portugal, Tsjechië en Italië. Onze ambitie is Europees." (RJ - Foto Hol)

**JOUW ONDERNEMING EN**

# DUAAL LEREN

**DE PERFECTE MIX**

**Wist je dat je als bedrijf kan meebouwen aan felbegeerde competenties op de arbeidsmarkt?**

Dat doe je door te kiezen voor duaal leren: een formule waarbij jouw onderneming de werknemers van de toekomst opleidt door hen in een reële context competenties aan te leren, terwijl ze tegelijk hun opleiding vervolmaken op de schoolbanken.

Een slimme combinatie van jong talent, een goede opleiding én de knowhow van je bedrijf. Zeg nu zelf: is dat niet de perfecte mix?

**Surf snel naar [duaalleren.vlaanderen](https://duaalleren.vlaanderen) en ontdek een handig stappenplan.**



**Vlaamse  
overheid**

**DUAALLEREN.VLAANDEREN**





# Traxgo linkt trackingdata met businessdata

**Traxgo uit Dottenijs, specialist in tracking & tracing-technologie, wist de jongste 4 jaar zijn omzet ruim te verdubbelen. Onder meer door de integratie van het bedrijf Real Internet Solutions (RIS) vorig jaar, zal het ook dit jaar met nog eens 40% groeien. Door het aan boord halen van de RIS-specialisten, kan Traxgo nu het gloednieuwe platform TraxOne voorstellen, dat tracking- & tracinggegevens moeiteloos koppelt met businessdata.**

Traxgo bestaat 15 jaar en ondanks het onmiskenbare succes van zijn technologie, is de echte groeispurt een viertal jaar geleden ingezet. "We hebben altijd flink geïnvesteerd in onze technologie en het verder op punt zetten daarvan. Maar een vijftal jaar geleden voelden we dat de commercialisering ervan en de hele bedrijfsvoering beter konden", zegt medeoprichter en bedrijfsleider Bart Cappon. Traxgo deed een beroep op het Wevelgemse kantoor Vuylsteke & Partners – consultant op het vlak van strategie en organisatie voor groeibedrijven, verkoop en hr-management – voor het schrijven van een strategisch groeiplan. Toen dat er lag, werd Rudy Vuylsteke aangezocht om het ook te implementeren. "Dat zou een project op lange termijn worden, en daarom stelde ik voor om minderheidsaandeelhouder te worden en tot het managementteam toe te treden", zegt Rudy Vuylsteke.

De omzet anno 2018 is in vergelijking met 2014 meer dan verdubbeld en zal dit jaar

40% meer bedragen dan vorig jaar. Ook het team is de jongste jaren gevoelig uitgebreid, van 7 naar 14 mensen. Allemaal het resultaat van het rigoureuus uitvoeren van het strategisch groeiplan op het vlak van marketing, service, verdere technologieontwikkeling en het financieel-administratieve beheer. "Uiteraard willen wij deze groei voortzetten", zegt Rudy Vuylsteke. "Dat doen we met de bestaande technologie en toepassingen, die verder evolueren naargelang wat de markt vraagt. Eind vorig jaar hebben wij evenwel ook de activiteiten van het softwarebedrijf Real Internet Solutions (RIS) in onze onderneming geïntegreerd."

De integratie van RIS, dat businesssoftware ontwikkelt, voegt nog een laag toe aan de technologie die Traxgo al op de markt heeft. "We zijn indertijd gestart met het installeren van hardware op voertuigen, machines en materialen, waarbij klanten via software alle tracking- en tracinggegevens in realtime kunnen monitoren", legt Bart

**"De scherpe groei van de jongste jaren is het resultaat van het rigoureuus uitvoeren van het strategisch groeiplan."**

BART CAPPON, RUDY VUYLSTEKE EN FREDERIK DEPUYDT

Cappon uit. "Dat hebben we voorbij jaren steeds verder ontwikkeld. Maar er valt nog zo veel meer te doen met al die data. Door de integratie van RIS in ons team kunnen we die gegevens nu gaan linken met onder meer planning, productie, facturatie, hr en loonadministratie – met de hele business, eigenlijk. Met dit nieuwe unieke platform, dat onze klanten een totaaloplossing biedt en dat we hebben voorgesteld op een klantenevent in november, onderscheiden we ons sterk van de concurrentie. We hebben het de naam 'TraxOne – Powered by Traxgo' gegeven, met de baseline 'One Company, One Team, One Solution'. In feite komen al onze producten en diensten neer op één ding: wij willen onze klanten tijd en geld helpen besparen." (JD - Foto Hol)

ECHTE OPLOSSINGEN DANKZIJ VRAAG HET @ VOKA

# Wat moet u als professionele verkoper weten over consumentengarantie?

**U heeft een vraag over ondernemen, reglementering, een moeilijke managementbeslissing? Dan kunt u als lid van Voka - Kamer van Koophandel West-Vlaanderen terecht voor eerstelijnsadvies. Via Vraag het @ Voka stelde Karel Debouvry van Electro Service onlangs een vraag over consumentengarantie. Het was Deloitte die hem een duidelijk antwoord kon geven.**

**“U kan de wettelijke garantietermijn aanvullen met een commerciële, maar dat is zeker geen verplichting.”**

ILARIA HUWEL



Karel Debouvry stelde zijn vraag aan Voka West-Vlaanderen. “Ik was op zoek naar correcte info over garantiebepaling”, vertelt Karel Debouvry. Hij wou een overzicht van de garantie op werkuren, de looptijd van de garantie en de eerste periode van 6 maanden,... Voka legde de vraag voor aan het ervaren team van Deloitte, dat binnen enkele dagen een antwoord kon geven. “Het antwoord was zeer professioneel”, getuigt Karel Debouvry. “Ik merkte meteen dat het mijn vraag met kennis van zaken was behartigd. Ik kreeg snel een duidelijk antwoord dat vrij technisch was, maar daardoor kan je het ook niet fout interpreteren.”

Ilaria Huwel, legal consultant bij Deloitte Accountancy: “Als ik u als professionele verkoper de vraag zou stellen of u garantie moet geven wanneer u een goed verkoopt aan een consument, dan zou u daar wellicht volmondig ‘ja’ op antwoorden. Maar het antwoord op de vraag hoe lang de garantie geldt en of er naast de wettelijke garantie ook een commerciële garantie moet worden toegekend, blijkt minder voor de hand liggend”.

## Wat zijn de basisprincipes van de garantiwetgeving?

“Wanneer u een roerende lichamelijke zaak (een ‘goed’) verkoopt, bent u wettelijk verplicht aan uw klant-consument te garanderen dat het gekochte goed in overeenstemming is met de verkoopovereenkomst. Als de klant een bepaald model van wagen bestelt, moet u ervoor zorgen dat dat model geleverd wordt en ook daadwerkelijk rijdt. Die wettelijke garantie loopt voor een periode van 2 jaar en gaat in op het moment dat het goed wordt geleverd. U zal enkel aansprakelijk zijn voor gebreken die al bestonden op het moment van levering. Er moet bijvoorbeeld geen garantie geven worden voor gebreken ontstaan door een verkeerd gebruik door de klant (bv. schade aan een magnetron door het opwarmen van een metalen schotel).

## Wat als een gebrek zich in de eerste 6 maanden na de levering voordoet?

“Dan geldt een vermoeden dat het gebrek al bestond op moment van levering. Het tegendeel kan evenwel steeds bewezen worden. Na een periode van 6 maanden verschuift de bewijslast van de verkoper naar de consument en is het de consument die moet bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van levering. Wanneer het gebrek vaststaat, heeft de consument de keuze tussen kosteloze herstelling of vervanging. Wanneer dat niet langer mogelijk is of onredelijke kosten met zich zou meebrengen, dan kan ook voor beëindiging van de overeenkomst of prijsvermindering gekozen worden.”

## Kan je als bedrijf zelf bepaalde beperkende clausules opnemen?

“Nee, clausules in consumentenovereenkomsten die de wettelijke garantie beperken of uitsluiten, zijn ongeldig. Wanneer u dat wenst kan u de verplichte wettelijke garantie – onder bepaalde voorwaarden – aanvullen met een commerciële garantie. Die commerciële garantie is niet verplicht en mag in geen geval afbreuk doen aan de wettelijke garantie.”

## Samengevat?

“Als professionele verkoper bent u verplicht een garantie van 2 jaar aan te bieden wanneer u om het even welk lichamelijke roerend goed verkoopt aan een consument. Desgewenst kan de wettelijke garantietermijn worden aangevuld met een commerciële garantie, maar dat is geen verplichting.” (JV - Foto Kurt)

**Stel uw vraag op  
[www.voka.be/vraag-wvl](http://www.voka.be/vraag-wvl)**

Op vrijdagvoormiddag 1 maart geeft Deloitte bij Voka West-Vlaanderen een seminarie rond de garantiwetgeving. Meer info: [kaat.creupelandt@voka.be](mailto:kaat.creupelandt@voka.be)



## Alaska

# Het UBO-register: wanneer de slinger te ver doorslaat

**Met een zeer lange aanloop heeft de regering de modaliteiten van het UBO-register bepaald in het Koninklijk Besluit van 30 juli 2018 (in uitvoering van de wet van 18 september 2017). Vóór 31 maart 2019 moet elke vennootschap, vereniging of stichting dit UBO-register invullen. Het is een online databank waarin informatie van elke 'Ultimate Beneficial Owner' of uiteindelijke begunstigde wordt bewaard.**

### De begunstigden zijn:

- aandeelhouders die rechtstreeks of onrechtstreeks 25% of meer van de stemrechten of aandelen bezitten in een vennootschap.
- de natuurlijke personen die zeggenschap uitoefenen over deze vennootschap via andere middelen (bv. zaakvoerderschap).

Voor elke uiteindelijk begunstigde dient een minimumpakket aan informatie in het register te worden opgenomen, waaronder de algemene identiteitsgegevens van de uiteindelijke begunstigde, diens volledige verblijfsadres en de datum waarop hij uiteindelijk begunstigde van de informatieplichtige entiteit is geworden. Met andere woorden, er is dus een schat aan informatie te vinden over elke uiteindelijk begunstigde in het UBO-register.

### Volgende categorieën kunnen het UBO-register raadplegen:

- De bevoegde autoriteiten (m.a.w. de overheid)
- Meldingsplichtige entiteiten in het kader van het cliëntenonderzoek
- Elke burger

Dat de eerste 2 categorieën toegang krijgen, is begrijpelijk. Het is echter de categorie "elke burger" die menig wenkbrauwen doet fronsen. De wetgever is hiermee (veel) verder gegaan dan wat Europa vroeg. Men

vroeg enkel dat "alle personen of organisaties die een legitiem belang kunnen aantonen" toegang krijgen tot het register. Deze brede toegankelijkheid van het register wordt wel op 2 wijzen beperkt.

Allereerst hebben burgers slechts toegang tot volgende informatie betreffende de uiteindelijke begunstigden van vennootschappen: (familie)naam, geboortemaand en -jaar, woonstaat, nationaliteit(en), aard en omvang van het gehouden belang. De volledige naam, het rijksregisternummer en het adres van de uiteindelijke begunstigden blijven verborgen. Evenmin wordt het kapitaal of het vermogen onthuld dat de vennootschap weerspiegelt (men kan dit echter gemakkelijk achterhalen via neergelegde jaarrekeningen).

Ten tweede kan informatie over de uiteindelijke begunstigden van een vennootschap door burgers slechts worden opgevraagd indien men beschikt over de naam of het KBO-nummer van de onderneming. Om deze al te grote inbreuk op het privéleven te beperken, kan de uiteindelijke begunstigde aan de Administratie van de Thesaurie verzoeken om de toegang tot de informatie omtrent diens persoon in het register te beperken. Er dient dan wel te worden aangetoond dat ofwel deze toegang de uiteindelijke begunstigde blootstelt aan "een onevenredig risico, een risico op fraude, ontvoering, chantage, afpersing, pesterijen, geweld of intimidatie"; ofwel dat de uiteindelijke begunstigde minderjarig of anderszins handelingsonbekwaam is.

Naar onze mening zal er echter steeds "een onevenredig risico, een risico op fraude, ontvoering, chantage, afpersing, pesterijen, geweld of intimidatie" ontstaan nu uit het UBO-register een vermoeden zal blijken dat de betrokkene een groot vermogen heeft en hij dit zonder het UBO-register discreet had kunnen houden.

De motivatie voor deze brede toegankelijkheid is dat publieke toegang tot deze informatie ook meer onderzoek ervan mogelijk maakt door de maatschappij, onder meer de pers of maatschappelijke organisaties. Verder zou deze openbaarheid bijdragen tot het vertrouwen in de integriteit van zakelijke transacties en het financiële stelsel.

Wij merken op dat bovenstaande doelstellingen toch ver zijn afgedwaald van de oorspronkelijke bedoeling, namelijk de bestrijding van witwassen en van de financiering van terrorisme. Wij menen dat de brede toegankelijkheid niet proportioneel is en een al te grote inbreuk pleegt op de privacy van elke betrokkene. De overheid maakt spagaat tussen GDPR, waarbij men ten allen prijze de privacy van elkeen wil beschermen, en het UBO-register, waar dat blijkbaar niet geldt voor de uiteindelijke begunstigden van vennootschappen. Voyeurisme, ongezonde nieuwsgierigheid en jaloezie worden hiermee mede in de hand gewerkt.

*Alex Colaert,  
Alaska*



# KIJK VOORUIT

Brugge • Hasselt • Ieper • Kortrijk  
Roelare • Wemmel  
[www.alaska-group.eu](http://www.alaska-group.eu)

**ALASKA**  
ADVISORS • ACCOUNTANTS • AUDITORS

SDWorx

# Talent (blijven) aantrekken: heb je al aan flexibel verlonen gedacht?

**Meer dan de helft van de Belgische werknemers wil een flexibel rewardpakket, maar minder dan één op de 10 heeft iets in de pap te brokken. Nochtans is het voor jou als werkgever interessant om op die kar te springen. Lieve Michiels, Manager Flex Income Plan™, Mobility and Warrants legt uit waarom.**

Ruim de helft (57%) van de Belgische werknemers wil mee bepalen hoe zijn loonpakket is samengesteld, zo blijkt uit een recente survey van payroll- en hr-dienstverlener SD Worx in 6 Europese landen. Toch geven maar weinig bedrijven gehoor aan die vraag: de overgrote meerderheid (91%) geeft zijn medewerkers geen inspraak in het loonpakket. Lieve Michiels: "We merken de voorbije jaren verschillende tendensen op die het rigide verloningssysteem doen wankelen. Enerzijds zien we dat werknemers meer dan vroeger een specifieke werkprivésituatie hebben. Een ouder met jonge kinderen doe je het meest plezier met flexibele werkuren en een gezinswagen, terwijl een alleenstaande waarschijnlijk graag meer cash heeft. Anderzijds stellen bedrijven 3 tot 4 generaties tewerk. De behoeften van medewerkers op verschillende leeftijden en specifieke situaties zorgen voor die grote vraag naar individualisering."

2018  
WAT WERKNEMERS VERKIEZEN



■ je werkgever bepaalt de samenstelling van je beloningspakket (standaard praktijk)   ■ je werkgever stelt je een bepaald budget ter beschikking waarmee je zelf de samenstelling van je beloningspakket bepaalt (Flex Income Plan™)

## FLEXIBEL VERLONEN EN STERKE RETENTIE GAAN HAND IN HAND

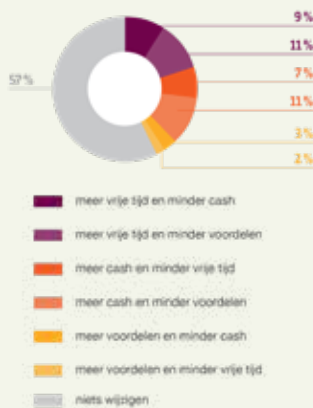
Als je worstelt om personeel te vinden of binden nu de concurrentie om goede krachten steeds groter wordt, is het een goed idee om je loonbeleid te versterken met flexibele verloning, weet Lieve Michiels: "Uit onze resultaten blijkt dat van alle Europese werknemers die een budget krijgen om zelf voordelen op maat te kiezen, 72% aan geeft om lange tijd aan boord te blijven. Meer nog: 71% zegt bij de organisatie te willen blijven, zelfs bij een vergelijkbaar aanbod van een andere werkgever."

In vergelijking met andere Europese landen zijn Belgen meer tevreden over hun huidige rewardpakket: 57% vindt zelfs dat hun loon- en voordeelpakket niet moet veranderen. Spreekt dit de vorige bevinding dan niet tegen? Lieve Michiels: "Helemaal niet. Een medewerker kan vandaag perfect tevreden zijn met zijn loonpakket, maar dat wil niet zeggen dat dat binnen enkele jaren of misschien zelfs maanden nog zo zal zijn. Behoeften evolueren en als je je werknemers de kans geeft om daarop in te spelen met flexibele verloning, waarborg je hun tevredenheid."

## MEER VAKANTIEDAGEN EN CASH ZIJN POPULAIREST

Uit het onderzoek blijkt ook dat 43% van de respondenten vandaag al een andere invulling wil geven aan hun loonpakket. Bij hen gaat de voorkeur vooral uit naar meer vrije tijd in ruil voor andere voordelen (11%) of cash (9%). Op de tweede plaats, maar bijna net zo belangrijk, is een hoger loon in ruil voor minder voordelen (11%) of voor vrije tijd (7%).

WAT ZOU JE AAN DE SAMENSTELLING VAN JE LOON- EN BENEFITESPAKKET WILLEN WIJZIGEN?



## WERKNEMERS WILLEN EEN GOEDE BALANS TUSSEN WERK EN PRIVÉLEVEN

Bekijken we de top 10 van populairste voordelen, dan prijken de extra vakantiedagen op de derde plaats. En dat hoeft niet te verbazen, klinkt het bij Lieve Michiels: "Geld lijkt een voor de hand liggende stimulans, maar in een steeds flexibeler wordende wereld hechten werknemers in heel Europa ook veel belang aan een goede balans tussen werk en privé. Zit die verhouding snor, dan heeft dit een positief effect op de werknemerstevredenheid."

TOP 10 prioriteiten bij voordelen op maat	
1	Maaltijdcheques
2	Individueel pensioensparen
3	Extra vakantiedagen
4	Anciënniteitspremie
5	Bijdrage aan eigen hospitalisatiepremies
6	Anciënniteitsdagen
7	Bedrijfswagen
8	Bijdrage aan eigen hospitalisatiepremies voor familieleden
9	Smartphone, laptop of andere multimedia
10	Prestatieverloning

Bron: SD Worx 2018

Lieve Michiels: "De vraag naar de mogelijkheid om het voordelenpakket aan te passen aan de individuele behoeften is groot en bedrijven moeten meer doen om dit standaard aan te bieden. Zo houden ze niet alleen de huidige werknemers tevreden, maar kunnen ze ook het beste talent aantrekken en aanwerven."

[www.sdworx.be/reward](http://www.sdworx.be/reward)

sdworx

**Loonpakket optimaliseren: in 4 stappen naar lagere loonkosten**

Hoe? Lees het e-book [www.sdworx.be/ebookflexibelverlonen](http://www.sdworx.be/ebookflexibelverlonen)





## IMPOSTO Advocaten

# Verhuur van vastgoed met btw vanaf 2019 – de kogel is door de kerk!

**Zoals u ongetwijfeld uit de pers reeds hebt kunnen vernemen, heeft de regering beslist om verhuur van vastgoed met btw aanzienlijk te versoepelen in drie gevallen.**

### VERHUUR VAN VASTGOED BLIJFT IN PRINCIPLE VRIJGESTELD VAN BTW

Het **algemeen principe** dat **verhuur van vastgoed vrijgesteld is van btw** blijft behouden. Dit maakt dat de verhuurder de btw op de aankoop of de bouw van het vastgoed in kwestie niet in aftrek kan brengen. Vanaf 01.01.2019 worden 2 nieuwe uitzonderingen op deze btw-vrijstelling ingevoerd:

- » de optionele b2b-verhuur van vastgoed tussen btw-belastingplichtigen
- » de kortetermijnverhuur van vastgoed voor andere doeleinden dan private bewoning of socio-culturele doeleinden

### OPTIONELE B2B-VERHUUR VAN VASTGOED MET BTW

#### -Basisvoorwaarden

De basisvoorwaarden om de **optie tot verhuur van vastgoed met btw** te kunnen uitoefenen, zijn als volgt:

- » het moet gaan om een (gedeelte van) **gebouw, eventueel met bijhorend terrein;**
- » **de huurder moet een btw-plichtige zijn** die het goed uitsluitend voor zijn btw-plichtige activiteit gebruikt, ook al is deze werkzaamheid vrijgesteld van btw (bv. arts).

Ingeval geopteerd wordt voor verhuur met btw, geldt deze optie voor de ganse duur van de huurovereenkomst. Een **pro fisco verklaring** in de huurovereenkomst volstaat.

#### -Inwerkingtreding vanaf 01.01.2019

De optie voor b2b-verhuur met btw is enkel mogelijk voor **nieuwe gebouwen of vernieuwbouw, waarbij de btw op de oprichtingswerken van het gebouw eerst opeisbaar is geworden vanaf 01.10.2018**. Met oprichtingswerken worden **enkel** bedoeld de **materiele bouwkosten** die op het gebouw zelf betrekking hebben. Alle werken van intellectuele aard (architecten, etc...) kunnen buiten beschouwing worden gelaten; hetzelfde geldt voor de voorafgaandelijke afbraak van gebouwen en alle grondwerken (sonderingswerken etc...). De datum van de huurovereenkomst speelt al evenmin een rol.

#### -Bijzondere herzieningstermijn

Door btw aan te rekenen op de verhuur van het vastgoed, zal de verhuurder de btw op de bouwkosten kunnen recupereren. Gevolg is wel dat de **btw-herzieningstermijn** voor het gebouw over **25 jaar** zal lopen in plaats van de gebruikelijk 15 jaar. Ingeval het gebouw niet langer wordt aangewend voor een btw-activiteit, moet de afgetrokken btw op de bouwkosten worden herzien voor de nog niet verstreken periode van de 25-jarige herzieningstermijn en teruggestort worden aan de Belgische schatkist ( x / 25sten). Wordt het gebouw eerst verhuurd zonder btw en vervolgens verhuurd met btw, dan kan de verhuurder de btw op de bouwkosten alsnog recupereren in de mate dat de btw-herzieningstermijn niet verstreken is.

### VERPLICHTE KORTETERMIJNVERHUUR MET BTW

**Kortetermijnverhuur** wordt voortaan **principeel aan btw onderworpen**; onder kortetermijnverhuur wordt verstaan de verhuur voor **een periode die niet langer dan 6 maanden duurt**. Dit geldt evenwel niet ingeval het vastgoed wordt aangewend voor bewoning of ingeval van verhuur aan natuurlijke personen die het vastgoed niet aanwenden voor hun economische activiteiten, aan vzw's en aan socio-culturele organisaties. Deze regeling treedt **in werking op 01.01.2019**; de op 01.01.2019 lopende huurovereenkomsten blijven van de vrijstelling van btw genieten tot het einde van hun oorspronkelijk duurtijd.

### VERSOEPELING VAN BTW-REGELING VOOR VERHUUR OPSLAGPLAATSEN

Het ter beschikking stellen van bergruimte voor de opslag van goederen is op vandaag verplicht onderworpen aan btw. Daartoe is wel vereist dat het gebouw uitsluitend wordt gebruikt voor de opslag van goederen en dat de kantoorruimte in het gebouw niet meer dan 10% van de oppervlakte of het volume van het gebouw uitmaakt. Deze regelgeving wordt **met ingang van 01.01.2019** tegelijk ruimer en enger.

Vooreerst wordt het begrip bergruimte belangrijk verruimd: voortaan komen **ruimtes** in aanmerking die **voor meer dan 50% voor de opslag van goederen** worden gebruikt op voorwaarde dat die ruimtes voor niet meer dan 10% worden aangewend als verkoopruimte.

Voorts wordt de **verplichte toepassing van btw** op de verhuur van opslagruimtes beperkt

tot de gevallen waarin niet voor b2b-verhuur met btw kan worden geopteerd, dus enkel nog bij **verhuur aan particulieren of andere niet-btw-belastingplichtigen**.

Lopende contracten die onder de huidige regeling met btw worden verhuurd, blijven na 01.01.2019 verplicht onderworpen aan btw tot de duurtijd van de overeenkomst is verstreken. Betreft de lopende overeenkomst een ruimte die voor minder dan 90% maar meer dan 50% wordt gebruikt voor de opslag van goederen, dan kunnen partijen vanaf 01.01.2019 opteren voor verhuur met btw.

*De optionele verhuur van vastgoed met btw is ongetwijfeld een belangrijke stap voorwaarts in de richting van een grotere neutraliteit van de btw op vastgoed, zij het dat dit regime voorbehouden blijft voor nieuwe gebouwen. De versoepelde regeling voor de verhuur van opslagruimten heeft daarentegen wel zijn onmiddellijk uitwerking. Zeker voor de logistieke sector kan dit een concurrentienadeel voor België in tijden van booming e-commerce helpen wegwerken.*

*Jan Sandra en Anouck Sandra,  
IMPOSTO Advocaten*

## FISCALITEIT VERMOGEN ONDERNEMEN



**IMPOSTO**  
ADVOCATEN - AVOCATS - LAWYERS

PR. KENNEDYPARK 41 | 8500 KORTRIJK  
+ 32 56 24 13 13 | INFO@IMPOSTO.BE  
WWW.IMPOSTO.BE



**Bram De Vos, Leslie Cottenjé en Joeri Pansaerts – Hello Customer**

# **Trio brengt bedrijven dichter bij klanten**

**Wat is een bedrijf zonder feedback van zijn klanten? Dat is in een notendop het uitgangspunt waarop de business van Hello Customer gestoeld is. De start-up is het product van 3 West-Vlaamse 'whizzkids' die Gent kozen als uitvalbasis: Bram De Vos, Leslie Cottenjé en Joeri Pansaerts. Vandaag werken bij Hello Customer 15 mensen, in 2019 twee keer zoveel. Om de sprong te maken naar Europa, haalde het bedrijf 2 miljoen euro op bij enkele bekende fondsen en privé-investeerders.**

**Een triomanagement is ongewoon. Hoe hebben jullie elkaar gevonden en wie doet wat?**

*Bram De Vos:* "We zijn afkomstig uit Brugge en kenden elkaar al langer. Ik was zelfstandig marketingconsultant en Leslie en Joeri werkten samen bij Pureplexity. Zelf had ik in 2011 ook nog een soort thinktank opgericht met de naam 'Het ei van Brugge'. Zo leerde ik Leslie en Joeri kennen."

*Leslie Cottenjé:* "De klik volgde op de trappen van de Brugse stadsschouwburg. We raakten aan de praat, hadden veel gelijke interesses en iemand zei: 'We zouden eens moeten nagaan of we geen zaken samen kunnen doen?'"

*Bram De Vos:* "Ik liep al enige tijd met de kwellende gedachte rond: 'hoe bestaat het toch dat bedrijven toch zo ver staan van en zo weinig weten over hun eigen klanten?' Het is door te luisteren naar je klanten dat je jouw marketing kan opbouwen: dat inzicht wilden wij omzetten in business. Dus rees de vraag: 'kunnen wij geen technologie bouwen die de kloof tussen bedrijf en klanten weet te dichten?'"

*Leslie Cottenjé:* "Technologie was één zaak, maar we wilden daarmee ook daadwerkelijk impact hebben op de strategie van bedrijven. Dat was nog niet eerder bedacht en gezien."

**Schreven jullie een groot businessplan of was het eerder buikgevoel dat jullie in elkaars armen dreef en deed starten?**

*Bram De Vos:* "Ik denk iets tussenin. Alleen een businessplan schrijven heeft geen zin. Alleen op je buikgevoel afgaan ook niet. De eerste opdracht luidde gewoon: erin vliegen, klanten zoeken en hen overtuigen. Pas als je je idee verkocht krijgt, weet je dat je iets in handen hebt, anders droom je maar wat. De klanten van het eerste uur waren Turner & Dewaele, Exellent en Veritas. Toen moesten we onze technologie nog bouwen."

*Joeri Pansaerts:* "We zijn aan iets begonnen zonder exact te weten waar het naartoe zou gaan. Toen Bram de eerste klanten op zak had, begon ik te schrijven aan de techno-

logie. Het werkt, blijkt nu. Al moet je altijd 'agile' blijven: de eerste versie is inmiddels al aan update 4 toe. We verbeteren alsmaar, omdat we naar onze klanten luisteren."

**Hoe uniek is jullie platform en bedrijf? Het kan moeilijk anders of in Silicon Valley of dichterbij huis moet dat ook al uitgevonden zijn?**

*Leslie Cottenjé:* "We zijn niet de enigen die dit aanbieden aan bedrijven en toch durf ik ons uniek te noemen. Bedrijven hebben altijd gedacht dat ze de kloof met de klanten konden dichten via klassiek marktonderzoek, met lange enquêtes zo je wil. Wij gaan een stap verder in dat proces. Wij draaien de zaken om: geen top-down benadering, maar bottom-up. Het belangrijkste is: weten wat de klant denkt en voelt. Wij geven de klant de tool om zijn mening heel spontaan, heel natuurlijk en in zijn eigen taal te ventileren. En heel snel, waardoor we de tijd van de klant niet nodeloos opeisen. Onze artificiële intelligentie kan die 'vrije tekst' in omzeggens alle Europese talen begrijpen. Dat is volstrekt uniek in de hele wereld."

*Bram De Vos:* "Onze technologie is bovendien extreem gebruiksvriendelijk. Maar we stoppen niet bij het analyseren van de meningen van de klant. We willen dat er bij de medewerkers en teams van een bedrijf inzicht ontstaat in wat de klant wil. Dat 'employee engagement' is cruciaal."

*Leslie Cottenjé:* "De core van onze business is gewoon: 'listen, understand, engage'. Luister, probeer te begrijpen wat de klant verlangt en doe er ten slotte iets aan."

**Is het niet vreemd dat bedrijven zo weinig afweten van hun klanten?**

*Bram De Vos:* "Nee, toch niet. Bedrijven zijn bezig met hun corebusiness. Dat is goed, maar hoe meer je daarmee bezig bent, hoe groter het risico dat je de klant uit het oog verliest. Je denkt dat je weet wat de klant blij maakt. Het tragische is dat bedrijven zich daarin zo vaak vergissen. Als ze de klant al horen, dan zijn het nog vaak degenen die het luidste roepen dat ze ontevren-

den zijn. Vergelijk het met een ijsberg: die luide roepers zijn vaak maar het topje van de ijsberg. Tevreden klanten, die de overgrote meerderheid vormen, hoor je zelden of nooit. Wij geven hen ook een stem. Met een bereik van 30 en soms 40% bereik, haalt ons systeem een buitengewone en ook representatieve score. En dan is het aan het bedrijf om daarmee iets te doen."

*Leslie Cottenjé:* "Met klassieke enquêtes

**"Pas als je je idee verkocht krijgt, weet je dat je iets in handen hebt, anders droom je maar wat."**

BRAM DE VOS

proberen bedrijven om de ideeën van klanten in hun eigen denkpatronen in te passen. Wij zijn van mening dat bedrijven echt naar hun klanten moeten luisteren. Wij geloven ook dat het belangrijk is om klantenfeedback te delen met je personeel. Zij vormen de sleutel tot een oprecht klantgericht bedrijf."

**Zou dit bedrijf 20 jaar geleden levensvatbaar geweest zijn?**

*Bram De Vos:* "Er is heel wat veranderd. De kaarten zijn opnieuw geschud: de klant heeft de macht gegrepen. Vroeger kon je je het als bedrijf permitteren om inside-out te denken: 'wat is mijn product, mijn prijs, en hoe verkoop ik dat?'. Maar vandaag is dat niet meer genoeg. Je moet de 'customer experience' begrijpen. Da's outside-in."

**Merkwaardig in dit verhaal is dat ook spraaktechnologie het verschil kan helpen maken. Spraaktechnologie, dat doet nog altijd een belletje rinkelen in West-Vlaanderen.**

*Joeri Pansaerts:* "Voor een goed begrip: spraaktechnologie maakt vandaag geen



deel uit van onze technologie. Wij analyseren geschreven tekst, geen gesproken tekst. Maar het is mijn overtuiging dat spraaktechnologie in de toekomst het grote verschil zal kunnen maken. Een voorbeeld: in een paskamertje in een winkel zal de klant meteen zijn opmerkingen kwijt kunnen over wat hij koopt en alles wat daarbij hoort. Gewoon, mondeling. Zo'n feedback 'on the spot' is goud waard. Dus achter de schermen zijn wij er wel met spraaktechnologie bezig om die gesproken tekst te kunnen capteren, maar zover zijn we nog niet."

**We weten dat Gent veel West-Vlaams ondernemerstalent aantrekt. Waarom viel jullie keuze op Gent als uitvalbasis? Het had in jullie geval toch even goed Brugge kunnen zijn?**

*Leslie Cottenjé:* "We moesten Brugge verlaten omdat we er maar moeilijk de mensen vonden die we zochten. In Gent lukt dat makkelijker. Hier kwamen we ook terecht in de ondernemende 'vibe' waarop we ons bedrijf wilden uitbouwen. Gent had daarenboven ook een universiteit met wie we het eerste jaar heel nauw hebben samengewerkt. Maar noteer ook dat we nog alle drie in Brugge zijn blijven wonen."

**Wat zijn de succesfactoren van een start-up?**

*Bram De Vos:* "Entrepreneurs vinden die andere talenten hebben dan je zelf hebt."

*Leslie Cottenjé:* "Vanaf dag één moet je focussen op inkomsten, 'revenu'."

*Joeri Pansaerts:* "Als starter mag je geen geduld hebben."

## "De core van onze business is gewoon: 'listen, understand, engage'"

LESLIE COTTENJÉ

**Tiens, niemand heeft het over geld of seed capital om te starten? Vreemd toch, terwijl dat vaak de eerste besogne is van een starter?**

*Bram De Vos:* "Ik denk dat je eerste een product en een markt moet hebben. Dat lijkt me nog belangrijker dan geld."

*Leslie Cottenjé:* "Het is heel eenvoudig: geld creëert niet, geld accelereert hooguit de business."

**Durven jullie zich vandaag niet langer een start-up maar een scale-up noemen?**



*Leslie Cottenjé:* "Mag ik eens kritisch zijn? Ik heb een hekel aan het woordje start-up. Het doet me te veel denken aan: we proberen iets uit en we zien wel. Als je een zaak start, is het om een volwaardig bedrijf in de markt te zetten én uit te bouwen, en dat begint vanaf dag één. Daaronder verstaan: je moet zo snel mogelijk uit de Valley of Death die de start-upwereld is. Ondernemen is recht door zee gaan en het puin achter je laten liggen. Als ik één iets geleerd heb als jonge ondernemer, dan dit: 'embrace the chaos'. Of zoals ze bij Nike zeggen: 'Just do it'."

**Wat betekent die snelle groei in de dagdagelijkse praktijk en voor de strategie?**

*Leslie Cottenjé:* "In de aanvangsfase ga je op zoek naar een product dat je zo snel mogelijk probeert rendabel te vermarkten. Eens dat op de rails staat, is het tijd voor een andere aanpak. We zijn amper 3 jaar oud, maar alles staat nu al in het teken van professionaliseren van de structuren. Het feit dat we beschikken over een uitstekende raad van bestuur, helpt ons danig vooruit."

*Joeri Pansaerts:* "In het Engels bestaat daar een heel mooi woord voor. We proberen 'agile' te zijn, waakzaam en alert."

**Zopas hebben jullie 2 miljoen venture capital opgehaald. Hoe begin je aan zoiets en hoe moeilijk was die zoektocht?**

*Joeri Pansaerts:* "De reden waarom ze instappen is simpel: goede cijfers. Dat is stap 1."

*Leslie Cottenjé:* "Stap 2 is een goed netwerk hebben van potentiële partners. Dan nog is het niet simpel. Ik heb zelf in onze opstart geprobeerd om geld aan te trekken, maar

liep altijd met mijn hoofd tegen de muur. Dat leidde tot het inzicht dat we eerst resultaten moesten neerzetten. Dan zouden potentiële geldschietters misschien wel naar ons komen. Zo gebeurde het ook."

**2 miljoen euro om Europa in te trekken. Maar wie zegt dat een succesrijk recept in België ook zijn waarde zal bewijzen in een ander EU-land?**

*Leslie Cottenjé:* "Onze AI-oplossing is na 3 jaar onderzoek voor 95% accuraat en begrijpt alle romaanse en germaanse talen. Nu onze technologie op punt staat, kunnen we uitbreiden naar heel Europa. Wereldwijd zien we dat de investeringen in CX steeds meer de marketingbudgetten overstijgen. Al onze aandacht gaat naar hubs met veel groeipotentieel en een uitstraling, zoals Amsterdam, London, Berlijn, Barcelona,... Volgend jaar moeten de eerste resultaten zichtbaar worden."

**Niemand stapt zomaar in. Wat leerden jullie van pakweg de kapitaal verschaffende broers Gregory en Anthony De Clerck van Dovesco?**

*Leslie Cottenjé:* "Het werd zonder overdrijven een heel positieve ervaring. Wat me vooral heeft getroffen is de grote realiteitszin alsook het vermogen om het hele bedrijf en de markt haarscherp te analyseren. Het klikte gewoon goed. En ik denk dat dat voor mij een belangrijke vereiste is, dat we op dezelfde golflengte zitten."

**Geeft deze kapitaalinjectie een veiliger en vooral een ander gevoel? Slapen jullie nu rustiger?**

*Leslie Cottenjé:* "Neen hoor: de druk op onze schouders is nooit groter is geweest. Nu moet het gebeuren. Anderzijds: het feit dat niet de minste investeerders geloven in ons verhaal, geeft ons ook vleugels."

**Wat is jullie ultieme ondernemersdroom?**

*Leslie Cottenjé:* "De wereld is te volatiel en draait te snel om daar nu uitspraken over te doen. Wat ik wel duidelijk ambieer: op eigen benen zo ver mogelijk geraken."

*Joeri Pansaerts:* "Zolang ik kan blijven bouwen aan een ambitieuze technologie die het verschil maakt in organisaties en die mij blijft uitdagen als techneut, ben ik een gelukkige mens."

*Bram De Vos:* "Weet je wat de keyfactor is naar de toekomst toe? Dat we blijven vervellen, ofte dat we blijven elke keer onszelf uitvinden."

*Leslie Cottenjé:* "Bij Club Brugge zeggen ze: 'Bluyn goan!'" (Karel Cambien - Foto's Lieven Gouwvy)





## APZI bestaat 45 jaar

**APZI, de vereniging van de private havenondernemingen in Zeebrugge, vierde het 45-jarig bestaan. "We zetten nu grote stappen in het digitaal havenplatform Rx/SeaPort en het opleidingsinstituut Portilog. In samenwerking met Voka verdedigen we de belangen van de ondernemingen in dossiers zoals de tweede zeesluis en de hinterlandverbindingen", zegt voorzitter Marc Adriansens. Op het galadiner werd 'Mister APZI' Guy Depauw uitgezwaaid.**

APZI – voluit Association Port of Zeebrugge Interests – vierde op vrijdag 23 november in het Casino van Knokke haar 45-jarig bestaan. Daarbij ging secretaris-generaal Guy Depauw na 27 jaar trouwe dienst feestelijk met pensioen. Hij was de opvolger van Jacques Bekemans en gaf nu de fakkel door aan Karl Gheysen. Voorzitter Marc Adriansens sprak fijne woorden: "Guy is 'mister APZI', hij maakte de organisatie tot wat ze nu is. Altijd op een zeer waardige manier en met een sterke inhoudelijke kennis wist hij Zeebrugge internationaal te verkopen."

APZI werd opgericht in de schoot van de Kamer van Handel en Nijverheid, de voorloper van Voka. "In het begin van de jaren 70 begon de haven van Zeebrugge aan haar grote ontwikkeling", vertelt Paul Hoornaert, de huidige ondervoorzitter, die tot de eerste leden behoorde. "De ferrydiensten verschenen, de eerste containerterminal werd gebouwd en er werd beslist om de strekdammen en een LNG-terminal te bouwen. Het grote geloof in de toekomst leidde tot de oprichting van de vereniging van het Zeebrugse bedrijfsleven APZI op 2 april 1973."

Al snel vertegenwoordigde APZI alle Zeebrugse havenondernemingen: expediteurs, rederijen, scheepsagenturen, transport-



bedrijven (weg, spoor en binnenvaart) en havengebonden industrie, handel en diensten. De eerste voorzitter werd Lionel De Weerd, tegelijk de voorzitter van de Brugse Kamer voor Handel Nijverheid. Hij werd opgevolgd door marinecommandant Theo Nevens en later de bedrijfsleiders Marc Dubois (Ferry Boats), Erna Vienne (P&O Ferries) en Marc Adriansens (ICO). Vandaag zijn 160 bedrijven lid.

Het doel was van meet af aan ondubbelzinnig: de overheid aansporen om Zeebrugge tot een moderne en polyvalente kusthaven uit te bouwen. Vandaag behartigt APZI de belangen van de havenondernemingen via de West-Vlaamse Havencel, een samenwerking met Voka - Kamer van Koophandel West-Vlaanderen.

De andere grote rol van APZI is promotie, in samenwerking met het havenbestuur MBZ. Paul Hoornaert: "We hebben onze haven internationaal op de kaart gezet. We reisden naar tal van Europese steden: Londen, Dublin, Wenen,... Vaak vertrokken we vanuit Oostende met een chartervliegtuig propvol Zeebrugse bedrijven voor telkens een Havendag. Daarnaast verspreiden we wereldwijd de publicatie 'Zeebrugge News'"

**"Het was het grote geloof in de toekomst dat in 1973 leidde tot de oprichting van de vereniging van het Zeebrugse bedrijfsleven APZI."**

PAUL HOORNAERT

"We zetten nu grote stappen", zegt voorzitter Marc Adriansens. "Naar aanleiding van de Brexit investeerden we mee in de ontwikkeling van het digitaal havenplatform Rx/SeaPort. We engageren ons ook in het opleidingsinstituut Portilog, zodat onze bedrijven mensen vinden om te groeien. Daarnaast behartigen we de belangen van de ondernemingen in dossiers zoals de tweede zeesluis en de 'natte verbindingen' met het hinterland. We zijn ook benieuwd naar de samenwerkingsgesprekken tussen Zeebrugge en Antwerpen. We zijn alvast bereid om hierover af te stemmen met onze Antwerpse collega's Alfaport, die we nu al op Vlaams niveau ontmoeten onder de koepel van Voka." (RJ - Ingezonden foto)

## Quicksand-zaakvoerder Steven Sanders ook gitarist bij Spoil Engine

**Wat als je als ondernemer naast je technologiebedrijf nog een populair geesteskindje hebt? Roeselarenaar Steven Sanders is niet alleen zaakvoerder van het in micro-elektronica gespecialiseerde Quicksand, maar ook al 15 jaar lang gitarist en 'manager' van Spoil Engine. De metalband beleefde in 2018 een absoluut 'grand cru'-jaar, met de doorbraak in China als absoluut hoogtepunt.**

Spoil Engine is binnen de (West-) Vlaamse metalscene al jarenlang een vertrouwde vaste waarde. De groep maakt sinds 2004 grote sier binnen de Benelux en scoort sinds 4 jaar geleden ook internationaal sterk. "We waren 10 jaar lang sterk met een Nederlandse zanger, tot we hem vervingen door Iris, een zangeres uit Maastricht", legt Steven Sanders, het enige nog originele bandlid, uit. "Zij beschikt over een x-factor waardoor we plots ook internationaal werden opgepikt. Sindsdien zijn we de enige Belgische band met contracten bij zowel RoadRunner als Nuclear Blast, de 2 grootste platenlabels van de metalmuziek."

Die internationale doorbraak is zeker ook een zaak van netwerking. "Als we niet op een festival zoals Graspop spelen, gaan we er sowieso toch naartoe. Pas als je mensen fysiek ontmoet en ze je verhaal en muziek geloven, komt er een hele carrousel op gang. Die heeft ons dit jaar zelfs tot in China geleid. Aanvankelijk zouden we een Japanse tour afhaspelen, maar die viel in

het water toen onze boekingsagent daar ziek werd. Als alternatief werd onze tour in China uitgebreid van 5 naar 10 concerten, met het Midi Festival als gedroomd orgelpunt. We hadden daarvoor wel onze concerten in Barcelona en Madrid – het begin van onze Europese tour – moeten annuleren, maar dat bleek onze beste beslissing ooit. We werden opgepikt door VTM en kregen in ons eigen Roeselare zelfs de Cultuurtrofee. Er is een aanzienlijke kans dat er op termijn een nieuwe Chinese tour komt, al scoren we ook goed in onder meer Duitsland, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk."

Spoil Engine werkt nu aan een nieuw album, dat in november volgend jaar uitkomt. "Nu al zijn we bezig met de voorbereidingen van de promotiecampagne en de planning van de eerste concerten. Dat ik dit kan combineren met mijn bedrijf en gezin, dank ik volledig aan mijn vrouw Anneleen. Zij is een goede raadgeefster én de lijm tussen mijn gezin, Spoil Engine en Quicksand." (BVC - Foto Kurt)



**"Netwerking is van cruciaal belang om ook in het buitenland te scoren."**

STEVEN SANDERS

## Cheyns volledig geïntegreerd in filialennetwerk Cebeo

**Met de integratie van het voormalige Cheyns uit Kortrijk in het filialennetwerk van Cebeo is de commerciële fusie tussen de groothandels in elektrotechnische materialen helemaal afgerond. De integratie van Kortrijk vormde een bijzondere uitdaging, omdat de klanten daar van een aantal specifieke diensten konden genieten.**

"Cheyns is het schoolvoorbeeld van een overname die geëvolueerd is naar een fusie", verklaart Alexander Dewulf, CEO bij Cebeo. "Dit hebben we gedaan door na de aandelentransactie eerst een observatieperiode in te lassen. Tijdens die fase hebben we diverse werkstromen gedefinieerd voor de verschillende aspecten van de fusie, zoals logistiek, transport, e-commerce, inkoop,... Op basis van die analyse konden we evolueren naar een situatie die voor alle partijen het beste van 2 werelden zou verenigen: de beste elementen van Cebeo en Cheyns werden bewaard, zodat de fusie tot een sterker Cebeo zou leiden."

Door deze transactie krijgt Cebeo er in één klap 8 filialen bij, in Doornik, Dinant, Montignies-sur-Sambre, Oudenaarde, Melle,

Aartselaar, Diksmuide en Kortrijk. "De integratie van Kortrijk was de grootste uitdaging, wegens het uitgebreide dienstenaanbod daar en het grootste aantal klanten. We hebben gekozen voor de continuïteit van deze dienstverlening en hebben de 'collect & go'-functie aan de toonbank behouden. Dat betekent dat de klanten in Kortrijk ook in de toekomst zullen beschikken over een voorraad van meer productreferenties dan in de andere filialen. Ook het transport in eigen beheer blijft behouden. Daarvoor hebben we Sobelog opgericht, een eigen transportfirma die eveneens vanuit Kortrijk opereert." De professionele klanten van Cheyns kunnen terugvallen op het integrale assortiment (1,6 miljoen referenties) en gebruik maken van alle diensten van Cebeo. (BVC)

WES HERPOSITIONEERT ZICH OP BINNEN- EN BUITENLANDSE MARKTEN

# “Ondernemers met het ‘nieuwe normaal’ leren omgaan”

**WES uit Brugge helpt bedrijven en organisaties om zich aan te passen aan de veranderende wereld. “De impact van het internet heeft alle markten ingrijpend beïnvloed. Met een hinkstapsprong van marktonderzoek, advies en implementatie leren we bedrijven met dit ‘nieuwe normaal’ omgaan”, zegt algemeen directeur Hans Dobbelaere.**

Langs de Baron Ruzettelaan in Brugge kent WES een frisse doorstart. Een halve eeuw na de oprichting binnen de schoot van het provinciebestuur herpositioneert de vzw zich in het dienstenlandchap. “We maakten ons los van de provincie en hebben nu een raad van bestuur met onafhankelijken”, vertelt Hans Dobbelaere. De Gentenaar kwam 2 jaar geleden aan boord als algemeen directeur. In een vorig leven werkte hij voor een Nederlandse consultancygroep mee aan het reorganiseren van IT-departementen van grote ondernemingen en organisaties wereldwijd, zoals banken en de Europese Commissie. “Daar leerde ik met complexiteit om te gaan. Daarnaast ben ik sinds 2010 aan de Solvay School of Economics and Management in Brussel (ULB) topic leader ‘transformatie van organisaties’”

Precies change management is waarmee WES zich profileert. “Veel ondernemers zijn nog niet gewoon aan het ‘nieuwe normaal’. Als gevolg van de digitale transformatie is elke onderneming of organisatie onderhevig aan disruptieve krachten. Het internet heeft enorm veel teweeggebracht en bedrijven die daar goed mee omgaan, eten anderen de kaas van tussen het brood. Kijk bijvoorbeeld hoe de hotelsector geconfronteerd wordt met het digitale model van Airbnb. Wereldwijd zien we daardoor de complexiteit en de chaos toenemen, met een dalend zelfvertrouwen bij ondernemers en consumenten. Dat valt op doordat iedereen klaagt.”

#### Hoe reageert WES daar strategisch op?

“We sluiten ons aan bij de academici die ‘groei om de groei’ niet meer als doelstelling

hanteren. Veranderende omstandigheden bieden opportuniteiten om organisaties op een andere manier te laten groeien: de structuren verstevigen, vernieuwen, duurzamer en ethischer maken. Die manier van met het nieuwe normaal om te gaan, is wat we toepassen. WES is traditioneel sterk in marktonderzoek als basis voor strategie-bepaling. Vanuit dat helikopterzicht helpen we ondernemingen en organisaties bij het grijpen van kansen die rijpheid en wendbaarheid te verhogen.”

#### Hoe doet u dat in de praktijk?

“We vergelijken onze aanpak met een hinkstapsprong. Onze adviseurs verzamelen bij de hink eerst voldoende, relevante, actuele informatie. Bij de stap wordt op dat fundament een oplossing of nieuwe strategie gebouwd. De sprong bestaat uit het begeleiden van medewerkers en management bij de implementatie. Alles gebeurt met respect voor de eigenheid van de onderneming of organisatie.”

**“Veranderingen zijn een opportuniteit om de structuur te verstevigen, te vernieuwen, duurzamer en ethischer maken.”**

HANS DOBBELAERE



#### Waar ligt de ambitie?

“Wij nemen de positie in van een hub in een kennisnetwerk. We hebben 10 mensen op de payroll en een veelvoud daarvan in ons netwerk van externe experts. WES was altijd sterk in toeristisch- en ruimtelijk-economische vraagstukken en speelde een pioniersrol in de netwerkeconomie die vandaag typisch is voor de kennismaatschappij. We kijken nu uit naar nieuwe markten in binnen- en buitenland.” (RJ - Foto MVN)

## HET NIEUWE WERKEN

Het nieuwe werken, dat is méér dan thuiswerk toelaten: het is een volledig nieuwe manier van denken.

MENSGERICHTE PRODUCTIE VERHOOGT EFFICIËNTIE EN TEVREDENHEID BIJ STAS

Het succes van een onderneming wordt in grote mate bepaald door het menselijk kapitaal. Vanuit dat inzicht zet STAS sinds 2016 versterkt in op een mensgerichte organisatie. De trailerbouwer implementeerde toen in Doornik een aantal nieuwe principes en past die inmiddels ook toe in de vestiging in Waregem. Daarnaast vormen ook de andere transformaties van de 'Agoria Factory of the future' een leidraad.

# "We bouwen complexere voertuigen in een kortere doorlooptijd"

De ommekeer bij STAS Tournai begon op 6 februari 2017. "Sindsdien werken we er niet langer met één productiechef, maar met 4 meestersgasten ('teamleaders'), die elk een twintigtal mensen aansturen. Ze werken in autonome teams, waarbij iedereen zelf mag bepalen hoeveel verantwoordelijkheid hij of zij

draagt", aldus process engineer Lander Van Parys. "Elk team krijgt ondersteuning van 6 mensen van Team Process, die constant in de productie zijn en het aanspreekpunt voor medewerkers vormen."

Elke werkdag begint met een korte meeting, waarop onder meer dagelijkse

Dossier



Lander Van Parys en het team van STAS Tournai hebben al grote stappen gezet in het streven naar een mensgerichte productie.

## “We evolueren van een meer hiërarchische bedrijfscultuur naar een model waarin medewerkers veel ‘ownership’ krijgen.”

LANDER VAN PARYS

taken besproken worden. “Daarnaast gaan we er ook in op suggesties die medewerkers kunnen voorstellen via post-it’s op een whiteboard. Ze kunnen er allerlei zaken op kwijt die betrekking hebben op de productie, de organisatie of praktische zaken en krijgen daar altijd snel een antwoord op. Ook op die manier willen we hen motiveren om zelf meer verantwoordelijkheid te nemen.”

Een zelf ontwikkelde QMS-tool (Quality Management System) bevordert dan weer een vlottere communicatie tussen de productieteams en de ondersteunende diensten. “Via een app op de smartphone kan elke meestergast een probleem in de productie signaleren. Die eenvoudige bedienbare tool is een heel transparante manier om problemen te loggen en zo snel

mogelijk voor een oplossing te zorgen.”

Elke verandering gaat gepaard met weerstand, maar die verdween al snel toen de medewerkers inzagen welke voordelen dit voor hen zou bieden. “We evolueren van een meer hiërarchische bedrijfscultuur naar een model waarin zij echt veel ‘ownership’ krijgen. We willen zoveel mogelijk beslissingsruimte op de vloer houden. Zeker in de beginfase moesten we daarbij vertrouwen winnen, wat vlot lukte aangezien we via hun suggesties snel kleine stappen konden zetten.”

### PROPERE WERKOMGEVING

De 87 productiemedewerkers in Doornik betitelden deze reorganisatie spontaan als ‘la révolution’, die later nog een nieuwe

dimensie kreeg door het ‘(c)lean factory’-verhaal.

“Hierbij was het de ambitie om de werkvloer zo overzichtelijk en proper mogelijk te maken. Dat doen we volgens de principes van 5S, dat destijds ontstond als onderdeel van de ‘lean’-filosofie bij autobouwer Toyota. Via een proces in 5 fasen streven we naar een werkomgeving die efficiëntie maximaal faciliteert. We hebben dat gedaan door de werkvloer op te delen in een honderdtal zones, waarbij de 87 medewerkers elk een aantal vierkante meter zelf op orde houden. De vijfde stap is de meest uitdagende en impliceert dat je erin slaagt om de gedane veranderingen in stand te houden. Dat gebeurt via regelmatige audits, waarbij aan elke zone een score wordt toegekend. De ondersteunende diensten krijgen respect vanuit productie omdat ze op de werkvloer zelf de handen uit de mouwen steken en dus het goede voorbeeld geven.”

Het nieuwe werken wordt ook doorgetrokken op niveau van de bedienden. “Ook hier kiezen we er bewust voor om met een vlakke en open structuur te werken”, stipt People Officer Eline Ampe aan. “Net als bij de productiemedewerkers streven we ook hier naar een zo groot mogelijke werkvoltoening bij onze mensen. Wekelijks peilen we via 5 vragen naar het engagement van onze collega’s. Dit wordt getoetst aan de hand van het uitdragen van onze 5 waarden: respect, initiatief, engagement, positivisme en efficiëntie.”

Ook dankzij andere initiatieven wakkert STAS de betrokkenheid van de medewerkers aan. Maandelijks is er een ‘Lunch ‘n Learn’, waarbij kennisdeling over zelfgekozen items voorop staat. Daarnaast nodigt CEO Francis Heyse elke week enkele teamleiders en bedienden uit om elkaar te leren kennen en ideeën te delen tijdens het ontbijt. STAS gebruikt ook de 6 andere transformatie-domeinen van Factory of the Future als leidraad en kader voor het lanceren en uitrollen van verschillende projecten. (BVC - Foto Kurt)

## “Wekelijks peilen we via 5 vragen naar het engagement van onze collega’s.”

ELINE AMPE



# ABS

All Buro Solutions

kantoomachines  
kantoomateriaal  
computer/laptop  
software/service  
papier/supplies

# RICOH



Kleine Konijnenboslaan 6 - 8470 GISTEL  
Telefoon +32(0)59 27 95 02  
[www.allburosolutions.be](http://www.allburosolutions.be)

# barst je bedrijf uit zijn voegen?

turner

/ experts in bedrijfsvastgoed

U vindt ons aanbod op  
[www.turner.immo](http://www.turner.immo)

dewaele

vastgoed  
groep

## WE'RE GLAD TO WELCOME YOUR VISITORS

Gatehouse® is een digitale **bezoekersregistratie**-tool waarmee uw bezoekers zich zelf vlot kunnen aanmelden. Ze krijgen een multifunctionele badge, alle instructies over hygiëne, veiligheid, ... en dit zonder de papieren rompslomp van weleer. Ook zonder receptie een professionele **bezoekersregistratie**.

- voor grote en kleine bedrijven
- innovatief en betaalbaar
- gemakkelijk te bedienen
- minder administratie
- exacte tijdregistratie
- online evacuatielijst
- checkup via smartphone
- uitchecken via eenvoudige scan
- betere controle op facturen
- persoonlijke begroeting VIP's
- nooit op verlof en nooit ziek!



**GATEHOUSE**  
visitor registration guide

contact: [sales@gatehouse.be](mailto:sales@gatehouse.be)  
info: [www.gatehouse.be](http://www.gatehouse.be)

## UW PARTNER VOOR KANTOORPRINTERS & DIGITALE OPLOSSINGEN



KONICA MINOLTA

**RICOH**

SERVICE IN  
EIGEN STREEK

AANKOOP  
HUUR | LEASING



**ERES** NV  
SA  
SCHERPEREEL

kantoomachines | kantoormeubilair | ERP retail software

Brugsesteenweg 255 B-8500 KORTRIJK 056/23 54 54

[www.eres.be](http://www.eres.be)

VERANDERINGSTRAJECT IN 2 FASES

# Zorggroep GVO bekroond voor innovatieve werkaanpak

**Mee evolueren met de vraag van de markt kan een organisatie nieuwe zuurstof geven. Dat illustreren ze bij GVO zeer goed. De West-Vlaamse woonzorggroep met 9 centra veranderde van een aanbod- naar een vraaggestuurde organisatie en plukt daar nu al de vruchten van: tevreden ouderen, medewerkers met minder morele stress én als bekroning de Liantis Award 2018 voor personeelsbeleid.**

Enkele jaren geleden liet het management van GVO een interne en externe SWOT-analyse opmaken. Gedelegeerd bestuurder Bernard Bruggeman: "We wilden bekijken hoe we kunnen inspelen op de veranderende ouderenzorg. Daaruit bleek dat we te weinig anticipeerden op de huidige diversiteit van de zorgvraag: we vertrokken te veel van standaardoplossingen. Daarop beslisten we om voluit te gaan voor zorg op maat, geënt op de behoeften van ieder individu."

Dat gebeurde in 2 fases. De eerste uitdaging was de omvorming van de organisatie van een hiërarchisch naar een vlak model. "Vroeger duurde het vrij lang voor we bepaalde knopen doorhakten. Nu werken we met snellere communicatie en korte beslissingslijnen, waarbij medewerkers meer verantwoordelijkheid voor hun specifiek werkdomein dragen. Bovendien hebben we meer diversiteit in de organisatie gebracht, onder meer door specialisten in zorgethiek aan te werven."

Het tweede luik, dat dit jaar startte en tot 2022 loopt, behelst de omvorming van de 9 woonzorgcentra tot zorgknooppunten die elke klant diverse oplossingen of mogelijkheden aanreiken. "We willen een antwoord

bieden op elke zorgvraag. Dat hoeft niet per se intramuraal: we hebben ook nieuwe activiteiten ontwikkeld (gezinszorg, thuisverpleging, infopunten dementie,...) die we zelf of via partners aanbieden. De begeleiding van elk zorgtraject blijft onze verantwoordelijkheid: zelfs al wordt het leeuwendeel van de zorg toevertrouwd aan een externe partner, blijven we de situatie opvolgen omdat die ook snel kan evolueren, bijvoorbeeld van een beginnende naar een intensere zorgbehoefte. We hebben medewerkers opgeleid om die zorgcoördinatie op zich te nemen en hebben ook op IT-niveau geïnvesteerd om de communicatie met onze partners zo vlot mogelijk te laten verlopen."

De 1.100 medewerkers hebben die metamorfose goed onthaald. "Dat komt natuur-

lijk mede doordat zij dagelijks met de realiteit van de veranderende zorgvraag worden geconfronteerd. Met de vorige aanpak gingen zij 's avonds vaak met een onbehaaglijk gevoel naar huis: het gebeurde vaker dat ze iemand niet konden helpen omdat diens zorgbehoefte niet strookte met ons aanbod. Dat bezorgde heel wat medewerkers een niet te onderschatten morele stress. Nu we veel beter in staat zijn om op de vraag van de ouderen een passend antwoord te bieden, merken we dat die al fors is gezakt."

Het veranderingstraject is volop aan de gang in zowel Bulskamp, Kortrijk, Meulebeke, Moorsele, Oostende, Wakken, Wingene, Zedelgem als Zwevezele. "Op verschillende locaties breiden we uit om tegen 2022 van 1.400 naar 1.650 residerende ouderen te kunnen evolueren. Daarnaast begeleiden we nu al de thuiszorg van 350 ouderen. De Liantis Award zien we als de leuke bevestiging van een externe, wetenschappelijke jury dat we op het goede pad zijn", besluit Bernard Bruggeman. (BVC - Foto Hol)

## GVO blaast Co-Center nieuw leven in

Het voormalige Co-Center, jarenlang een ingeslapen plek in Oostende, komt volgend jaar opnieuw tot leven. Voor het nieuwe project Coost, dat 57 assistentiewoningen, 2 appartementen, een cafetaria, gemeenschappelijke ruimtes en een reeks faciliteiten omvat, sloegen de partners Monument Group, Eagle Fund, Declerck – Daels Architecten en Woonzorggroep GVO de handen in elkaar.



GVO kreeg de Liantis Award voor de verandering naar een vraaggestuurde organisatie.



GEZONDE EN TEVREDEN MEDEWERKERS BIJ VILLEROY & BOCH

# Dialogoog en wisselwerking cruciaal in veiligheids- en welzijnsbeleid

**Mensgericht ondernemen is bij Villeroy & Boch Wellness, producent van acrylbaden en -douches uit Roeselare, geen loos begrip. Al enkele jaren worden er interactieve workshops georganiseerd als alternatief voor de traditionele medewerkersbevestigingen en staan veiligheid en welzijn centraal.**

Het veiligheids- en welzijnsbeleid bij Villeroy & Boch Wellness leeft sterk bij alle 100 medewerkers, vooral ook omdat het plantmanagement er volop achterstaat. Dat is noodzakelijk als je er een draagvlak voor wil creëren, benadrukken QHSEE-manager Mieke Vandenborre en personeelsverantwoordelijke Tineke Declercq. "Een aantal zaken worden door wetgeving opgelegd, maar wij doen veel extra's, net omdat de overtuiging leeft dat iedereen erbij wilt wanneer we gezonde, tevreden medewerkers in een veilig bedrijf hebben."

Alleen door veel tijd en energie te besteden aan communicatie krijg je een duurzame mentaliteitswijziging, klinkt het. "Het ingebakken veiligheidsbesef komt er niet vanzelf. Het is ook een kwestie van geven en nemen. Om een voorbeeld te geven: in 2011 hebben we rust- en verzorgingspauzes (RVP) ingevoerd, als een soort 'gentlemen's contract' tussen de bedrijfsleiding en de werknemers. Wanneer men bepaalde

regels respecteert, zoals een goed gebruik van PBM's en collectieve beschermingsmiddelen, krijgt men 2 keer 6 minuten extra betaalde pauzes. Als 'incentive' heeft dat prima gewerkt."

Minstens één keer per kwartaal organiseert Villeroy & Boch Wellness een infosessie of workshop. "Zo zijn we 5 jaar geleden gestart met sessies als alternatief voor de traditionele werknemersbevestiging", vertelt Tineke Declercq. "Vorig waren die toegespitst op psychosociale thema's en vragen als: wat zijn voor jou stressfactoren en waar krijg je energie van, op het werk maar ook daarbuiten?". Het bedrijf is ervan overtuigd dat infosessies of medewerkersbevestigingen meer effect hebben en tot een echte dialoog leiden als ze in een aantrekkelijke, interactieve en af en toe ook speelse vorm worden gehouden.

Daarnaast gaat er ook veel aandacht aan gezondheid, via het aanbieden van fruit

**"Dat veiligheidsbesef komt er niet vanzelf. Het is ook een kwestie van geven en nemen."**

MIEKE VANDENBORRE & TINEKE DECLERCQ

en decakoffie, maar via ook deelnames aan projecten als 'Tournée Minérale' en de 'Fietskaravaan'. De teamdag eind augustus was dit jaar ook de kick-off van het 'V&B Roe 2.0'-project, dat het bedrijf verder de toekomst in moet loodsen. "In workshops stond het thema samenwerken centraal", leggen Mieke en Tineke uit, "en daar gaan we het komende anderhalf jaar intensief op door. Want dit project houdt toch een grote transitie in naar een voor ons heel nieuwe manier van werken. Het organogram wordt minder hiërarchisch, leidinggevend krijgen meer ruimte om project- en procesmatig te werken en via teamgebaseerde afdelingen leggen we meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers en willen we de onderlinge communicatie verbeteren."

(JD - Foto Kurt)



TECHNOLOGIE VOOR WERKBAAR WERK EN NIEUWE OPDRACHTEN BIJ MARIASTEEN

# Cobots op de werkvloer

**Maatwerkbedrijf Mariasteen uit Hooglede-Gits is pionier bij de inzet van collaboratieve technologie op de werkvloer. 2 nieuwe collaboratieve robots of 'cobots' vormen niet alleen een ondersteuning van de doelgroepmedewerkers bij steeds complexer wordende opdrachten, hun prestatie en flexibiliteit versterken de positie van maatwerkbedrijven als premium toeleverancier aan de Vlaamse maakindustrie.**

Met Dominiek Savio maakt Mariasteen deel uit van Groep Gids, waar kansen gecreëerd worden met en voor personen met een beperking. De 870 medewerkers van het maatwerkbedrijf, van wie 680 met een arbeidsbeperking, staan sterk in horeca (b2c), hout, groen en enclaves (b2b). De vestiging Metaal & Montage in de Bollestraat, waar nu 290 mensen werken, is gebouwd voor de toekomst. De implementatie van een nieuw ERP-systeem SAP-HANA, 3 volautomatische magazijnen, diverse nieuwe machines en intussen ook 4 cobots zijn daar een duidelijk bewijs van. De cobots vervangen de medewerkers niet, maar werken met hen samen om het productieproces naar een hoger niveau te tillen.

"Onze eerste cobot uit 2012 – een verlijmingsrobot – was een antwoord op veranderingen in de verlichtingsindustrie, waardoor we op een dieptepunt inzake omzet kwamen te zitten", blikt eindver-

antwoordelijke Innovatie en Verkoop Bart Decloedt terug. Met 3 andere ingenieurs en 4 ergotherapeuten vormt hij het R&D-team, dat instaat voor co-engineering met de klant en procesaanpassing in functie van mogelijkheden van de eigen medewerkers. "Het was de eerste cobot in België die naast de mens werkte zonder veiligheidshek voor lijmtoeepassingen. Intussen is de omzet voor die klant verdrievoudigd. Vooral in onze metaal- en montageafdeling neemt de complexiteit van opdrachten toe: minder repetitief werk, kleinere reeksen, meer eenmalige werken of opdrachten met meerdere productvarianten,... Met de 2 verlijmingscobots konden we onze medewerkers versterken bij 'te moeilijk' werk, complexere opdrachten binnenhouden en tegemoetkomen aan de hogere Q-eisen van de LED-industrie."

Mariasteen was samen met enkele leden van 4Werk en de POM één van de drijvende krachten achter het TTI-project vanuit de

sector van de maatwerkbedrijven. Algemeen directeur Koen Staelens: "Wij wilden evalueren of we de juiste keuzes gemaakt hadden, of er intussen misschien nieuwe technologie voorhanden is en welke cobots in de toekomst het meest flexibel inzetbaar zullen zijn om onze sociale en economische doelstellingen te realiseren. Marktverkenning inzake cobots gebeurde samen met Sirris, het collectief centrum van en voor de Belgische technologische industrie. Hier bleven we bij onze Deense leverancier. Sinds vorig jaar hebben we een nieuwe cobot met cameraherkenning en cognitieve arbeidsondersteuning voor kwaliteitscontrole op mechanische afwerking van automobielenonderdelen. Een nieuwe opdracht! Sinds dit jaar functioneert een vierde cobot voor schuren en polijsten in proefopstelling in labo-omgeving. Alle cobots zorgen ervoor dat mogelijkheden en arbeidscomfort van onze mensen toenemen. Door deze 'derde hand' worden ze immers technologisch ondersteund."

Samen met dit project werd ook het slimme projectiesysteem Light Guide Systems® geïmplementeerd. Die Amerikaanse oplossing biedt medewerkers met film, beeld en klank cognitieve ondersteuning op de werkvloer. Het Kortrijkse expertisecentrum voor industriële automatisering XiaK voerde hierbij een ergonomiestudie uit. (MD - Foto Kurt)

[WWW.MARIASTEEN.BE](http://WWW.MARIASTEEN.BE)

[WWW.TECHNOLOGIEHELPTTEENHANDJE.BE](http://WWW.TECHNOLOGIEHELPTTEENHANDJE.BE)



## Project Toegepaste Technologische Innovatie

De implementatie en innovatieve toepassing van collaboratieve robots in Mariasteen te Hooglede-Gits kadert in het project Toegepaste Technologische Innovatie (2016-2018). Dat is een Europees gefinancierd EFRO-project dat technologie inzet op de werkvloer van maatwerkbedrijven en hun klanten om tot werkbaar werk te komen. Voor dit project werd een samenwerking opgezet tussen 4Werk (de overkoepelende organisatie van West-Vlaamse maatwerkbedrijven), POM West-Vlaanderen, maatwerkbedrijven, kennisinstellingen en reguliere bedrijven. De technologie werd ingezet in 6 'proeftuinen': Westlandia, Oesterbank, Waak, Kringloopcentrum Zuid-West-Vlaanderen en Mariasteen (2).

AUTOCARONDERNEMERS BAAV EN OPLEIDINGSVERSTREKKER PRAKTIJKCOACH DELEN BUSSEN

# Office on Wheels is rijdend kantoor en leslokaal

**Eén vernieuwend arbeidsmodel is fijn. Wanneer twee nieuwe initiatieven elkaar vinden, is het helemaal kermis. Office on Wheels van de Vlaamse sectorfederatie BAAV kent na 2 jaar een groeiend succes met sinds september 9 vaste lijnen naar Antwerpen en Brussel. Tegelijk benut PraktijkCoach uit Brugge de kantoorbussen overdag als mobiele leslokalen.**

Parmentier Autobus uit Waregem is 1 van de 9 autocarbedrijven die elk investeerden in een kantoorbus met 25 ruime tafels, individuele stopcontacten, krachtig draadloos internet, toilet en koffie. "Het gaat om telkens een investering van 250.000 à 300.000 euro. Samen loopt dat tot tegen 3 miljoen euro", vertelt bedrijfsleider Stefan Meersseman, tevens ondervoorzitter van de Beroepsvereniging van Autobus- en Autocarondernemers (BAAV).

De coöperatie Office On Wheels ontstond als een initiatief van BAAV, met ondersteuning van Vlaio en Antwerp Management School, om iets te doen aan de mobiliteitsproblemen bij woon-werkverkeer. "We onderzochten hoe we reistijd – vaak filetijd – in werktijd konden omzetten. De autocar is het enige collectieve vervoermiddel dat mensen van dicht bij huis tot nabij de werkplek kan brengen", zegt Jan Deman, secretaris van BAAV. "Het eerste type

gebruik is dat één bedrijf zijn bedienden en kaderleden uit eenzelfde streek 's morgens oppikt. Via de wifi loggen ze onmiddellijk op het bedrijfsnetwerk in. Tegen dat ze op kantoor arriveren, is al een deel van het werk gedaan. 's Avonds is er de omgekeerde rit. Dat werkt: proefbedrijf Colruyt sloot meteen een contract met het betreffende autocarbedrijf. Het tweede type is dat bedrijven op bijvoorbeeld eenzelfde industriezone samen een bus charteren."

Het derde type startte pas in september: 9 autocarbedrijven rijden vaste, dagelijkse lijnen naar Antwerpen of Brussel. Deman: "Bedrijven kunnen zitjes reserveren met bijvoorbeeld het mobiliteitsbudget. Aan boord is het muisstil en wordt met een kopje koffie echt gewerkt. Door het terugwinnen van de filetijd zien we mensen op 4 dagen een weekprestatie leveren. Voorlopig is er nog geen lijn in West-Vlaanderen omdat de reistijden er te kort zijn om interessant te worden."

Een bedrijf dat aanvullend op dit aanbod inspeelt, is PraktijkCoach uit Brugge. Zaakvoerder Johan Uvin: "Wij bieden aan de Belgische zorgsector IT-ondersteuning voor het elektronisch dossier. Daarbij hoort veel opleiding, maar zorginstellingen hebben geen IT-leslokalen. Hun medewerkers of zelfstandige zorgverstrekkers naar een school uitnodigen, is niet praktisch. We ontdekten dat deze bussen met perfecte IT-uitrusting tijdens de kantooruren aan de kant staan. Bovendien kunnen we meteen onder begeleiding de laptops van cursisten updaten met de nieuwste programmaversies."

Bij PraktijkCoach (software) en zusterbedrijf CareCoach (hardware) draait sinds 2004 alles rond het nieuwe werken. "Onze hoofdbezigheid is lesgeven over een Vlaams en federaal IT-platform waarop alle informatie van een patiënt via één tool toegankelijk is voor elk van zijn zorgverleners. Zo gaat geen tijd verloren aan zoekwerk en ben je zeker van de volledigheid van het dossier. Tegelijk kan de zorgverlener zich volledig op zijn kerntaak focussen." (RJ - Foto Kurt)

[WWW.OFFICEONWHEELS.BE](http://WWW.OFFICEONWHEELS.BE)  
[WWW.PRAKTIJKCOACH.BE](http://WWW.PRAKTIJKCOACH.BE)



Jan Deman (BAAV), Stefan Meersseman (Parmentier Autobus), Eric Van Heuverswijn (Parmentier Autobus) en Johan Uvin (PraktijkCoach).

## KUNNEN 'ROBOTPAKKEN' SCHOUDER-, NEK- EN RUGKLACHTEN VOORKOMEN?

Voor Daikin is 'het nieuwe werken' niet nieuw. Het Japanse bedrijf met Europese hoofdzetel in Oostende heeft altijd al aandacht besteed aan het functioneren van de mens in de arbeidsorganisatie. Momenteel loopt een uniek experiment om de fysieke werkomgeving te verbeteren. Als exoskeletons het werk effectief lichter maken én aanslaan bij de operatoren, komt er mogelijk een permanent vervolg.

# Daikin experimenteert met exoskeletons

Exoskeletons, ook exoskeletonten of robotpakken genoemd, ontstonden uit een samenwerking tussen General Electric en het Amerikaans leger met de bedoeling gewonde soldaten te ondersteunen. Later hielpen ze patiënten revalideren en maakten ze mensen met een beperking het leven makkelijker. "In de bedrijfsweld is het nieuw, onbewezen en onbemand", vertelt engineering manager Pieter De Pourcq. "Samen met Deme en Carglass werkt Daikin mee aan een onderzoeksproject van de VUB. Een belangrijk deel van ons absentisme is te wijten aan locomotorische problemen zoals schouder-, nek- en rugklachten, vaak door repetitief zwaar hef- en tilwerk. We willen nu uitzoeken bij welke taken de exoskeletons echt een verschil kunnen maken, maar ook op welke manier we ze best kunnen introduceren bij onze operatoren. Gedurende 6 dagen testen 4 medewerkers 2 verschillende versies", vervolgt production manager Steve Pilet. "Het zijn geen actieve (aangedreven door motoren) maar passieve frames die met elastische veren de lichamelijke handelingen verlichten. We zullen objectieve metingen doen van de fysieke belasting (spieractiviteit, hartslag), de cognitieve belasting (hersenactiviteit en zweetproductie) en de biomechanica (via lokale drukpunten), maar ook de subjectieve ervaring van de inspanning wordt bevraagd."

### GEÏNTEGREERD VERHAAL

Dat niet alleen de operatoren maar ook de bedienden betrokken zijn bij dit proefproject, past in de bedrijfscultuur van Daikin. "In plaats van oudere medewerkers van bepaalde taken te ontlasten, ondersteunen wij alle medewerkers in de verschillende

**"We doen objectieve metingen van de fysieke belasting, de cognitieve belasting en de biomechanica, maar ook de subjectieve ervaring wordt bevraagd."**

STEVE PILET

fasen van hun loopbaan", vertelt Lies Vandecasteele, hr-manager blue collars. "We noemen dat levensloopbaanmanagement en werken daarbij aan een geïntegreerd verhaal met 4 bouwstenen: mensen moeten een doel hebben in hun job, we werken aan verbondenheid en samenwerking, je moet competenties hebben en die verder doen groeien en je moet ook autonomie krijgen om je job uit te oefenen." "Met 'kai-zen' streven we al continu naar verbetering – daarvoor wordt de fabriek elke week 45 minuten stilgelegd", vervolgt production manager Steve Pilet. "Maar de voorbije jaren zijn we ook meer autonomie op de werkvloer beginnen invoeren. In tegenstelling tot bedrijven waar mensen met dezelfde functie samenwerken, hebben wij 'productflows' ingevoerd. Mensen uit verschillende afdelingen die rond hetzelfde product werken, worden daarbij samengebracht en geïnformeerd over waarom en voor welke klant we dit doen. Dat zorgt voor een grotere efficiëntie en biedt ons de kans om sneller te reageren op veranderingen. Anderzijds geeft het door de grotere



betrokkenheid van de medewerkers ook een kader om meer autonomie te geven. Maar het blijft een leerproces dat nog volop bezig is." Dat proces wordt onder andere begeleid via het Voka Charter Duurzaam Ondernemen. (SD - Foto EV)



1

### 2 gidsen

Eenmaal geland in Pyongyang bereidden we ons nagelbijtend voor op de beruchte douanecontrole. Behalve een (niet-geautoriseerde) Noord-Koreaanse reisgids die in beslag werd genomen, kon de delegatie zonder problemen haar reis aanvangen. We maakten er kennis met de 2 gidsen die in die week geen seconde van onze groep zouden wijken. Het was vooraf tot in de puntjes vastgelegd, maar het waren de gidsen die beslisten 'wat' we 'waar', 'wanneer' en vooral 'hoe' zouden zien.

2

### Bedrijfsbezoeken

Tijdens de bedrijfsbezoeken aan bijvoorbeeld de Daean Friendship Factory of Glass Production werd ons verteld dat er bijna 1.000 mensen aan de slag waren, terwijl er tijdens het bijna twee uur durend bezoek hooguit een 50-tal te zien waren. Zelfde verhaal bij de bedrijfsbezoeken aan de Ryuwon Shoe Factory, Gumkop Food Factory en de Mansudae Art Studio. Niets is wat het lijkt in Noord-Korea.



# Noord-Korea en de mysterieuze wereld van Kim

**Eind oktober vond de eerste Discovery Tour van Voka - Kamer van Koophandel West-Vlaanderen plaats. De onorthodoxe bestemming? Pyongyang, hoofdstad van Noord-Korea. Of eigenlijk, van de DPRK: de Democratic People's Republic of Korea. Er kunnen weinig termen bedacht worden die minder van toepassing zijn op dit land...**

3

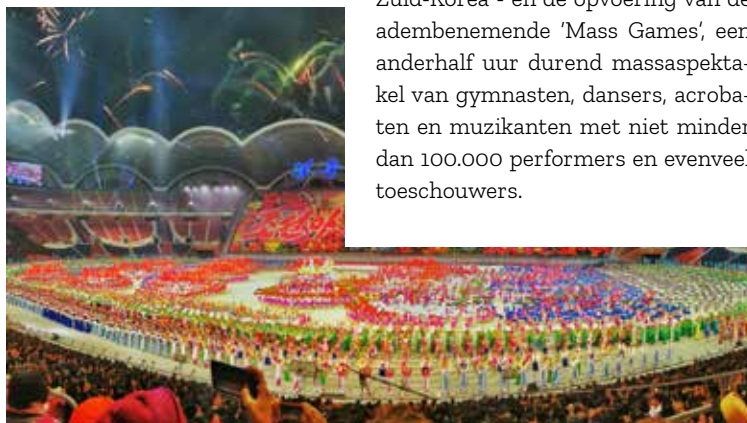
### Mass Games

Hoogtepunten waren zonder twijfel het onwezenlijke bezoek aan de DMZ - de gedemilitariseerde zone die de grens vormt tussen Noord-Korea en Zuid-Korea - en de opvoering van de adembenemende 'Mass Games', een anderhalf uur durend massaspektakel van gymnasten, dansers, acrobaten en muzikanten met niet minder dan 100.000 performers en evenveel toeschouwers.

4

### Bevreemdende ervaringen

Daarnaast waren het vooral de bevreemdende momenten die de groep zullen bijblijven: auto-snelwegen met 10 rijvakken waar hooguit één wagen per uur voorbijkomt, propaganda die om 5 uur 's ochtends loeihard door de boxen schalt en de constante goddelijke verering van 'The Great Leaders' en de Kim-dynastie. Een enkele keer deden we buiten de steden een toeristische spot aan die ging over het verre verleden van het land, over de Koryodynastie in de periode dat de 2 Korea's nog één land waren. Tombes en tempels zijn er prachtig onderhouden en dat in combinatie met de geweldige natuur liet ons dan weer een heel ander Noord-Korea zien.



## Over de Voka Discovery Tours

Met de Discovery Tour - naast de Business Tour en Trend Tour een van de 3 nieuwe concepten waarrond Voka West-Vlaanderen voortaan haar buitenlandse missies organiseert - willen we onze ondernemers meenemen naar onontgonnen landen of regio's. Landen of regio's waar de economische paden nog niet platgetreden zijn of die om andere redenen de geest kunnen verruimen en de nieuwsgierigheid en pure drang om te weten en te leren aanwakkeren.

Meer info: [tom.vermeersch@voka.be](mailto:tom.vermeersch@voka.be)

# Gespot bij Voka



**TINE VANDENDRIESSCHE**

## Medewerker Financieel en operationeel

"Ik ben begin september gestart bij het team Financieel – Operationeel van Voka - Kamer van Koophandel West-Vlaanderen. Mijn focus ligt op rapportering en daarnaast ook op het ISO-kwaliteitssysteem. Momenteel ben ik volop bezig aan de budgetopmaak voor 2019. Het belooft een boeiend jaar te worden!"

### Start2export2 VS

U bent actief in de design- en interieursector en wil uw producten in de VS op de markt brengen? U bent op zoek naar nieuwe opportuniteiten? Dan is start2export2 dé springplank voor uw business expansion. Tijdens de infosessie op 12 december komt u aan de hand van praktijkgetuigenissen meer te weten over zakendoen met de VS.

**Meer info: Daphne Renier, [daphne.renier@voka.be](mailto:daphne.renier@voka.be), 056 23 50 52**

### Week van het Internationaal Ondernemen: Zakendoen met Nederland

Exporteren, een zakenpartner zoeken of een filiaal openen over de grens,... Nederland wordt snel gezien als nieuwe doelmarkt, maar er kunnen heel wat struikelblokken opduiken. In het kader van de Week van het Internationaal Ondernemen organiseert Voka West-Vlaanderen, op 7 december samen met Flanders Investment & Trade, een gratis infosessie rond zakendoen met Nederland.

**Meer info: Ewout Ramon, [ewout.ramon@voka.be](mailto:ewout.ramon@voka.be), 056 26 13 94**

### Hoe maakt u uw bedrijf Brexit-proof?

In het licht van de nakende Brexit, die in een worstcasescenario reeds op 30 maart 2019 van kracht is, is het belangrijk om u nu reeds zo goed mogelijk voor te bereiden en in te dekken tegen verschillende mogelijke risico's die de Brexit zal teweegbrengen. Tijdens dit seminarie op 13 december gaan we na welke proactieve maatregelen u nu al kunt nemen.

**Meer info: Dieter Coussée, [Dieter.Cousse@voka.be](mailto:Dieter.Cousse@voka.be), 056 26 13 81**

## EVENTEN & ONTMOETINGEN

### Te gast bij ABC-toren

Dinsdag 4 december 2018 / 18u30-21u30 / ABC-toren, Zeebrugge

### Netwerkevenement: Hoe wordt een medewerker ambassadeur van uw onderneming?

Dinsdag 4 december 2018 / 18u30-22u30 / Partyspace Zonnebeke

### Plato roadshow: Webdoos Brugge - Aanbod 2019

Woensdag 5 december 2018 / 08u00-10u00 / Webdoos, Brugge

### Talentedmarkt Welt 2018: waar talenten, bedrijven en hr-professionals elkaar ontmoeten

Woensdag 5 december 2018 / 09u00-17u00 / ABC toren, Zeebrugge

### Infosessie Welt: Mag de witte raaf ook een beetje grijs zijn?

Maandag 10 december / 08u30-10u30 / Voka West-Vlaanderen, Kortrijk

### Jong Voka Eindejaarsevent @ Piano's Maene

Woensdag 12 december 2018 / 18u30-22u00 / Piano's Maene, Ruiselede

## WORKSHOPS & SEMINARS

### Seminarie: Douane voor beginners

Maandag 3 december 2018 / 08u30-16u00 / Voka West-Vlaanderen, Kortrijk

### Week van het Internationaal Ondernemen - Zakendoen met Nederland

Vrijdag 7 december 2018 / 08u30-13u30 / Hoprom, Kortrijk

### Bereid uw onderneming optimaal voor op de btw-controle

Donderdag 13 december 2018 / 08u30-12u00 / Deloitte, Roeselare

### Seminarie: Hoe maakt u uw bedrijf Brexit-proof?

Donderdag 13 december 2018 / 08u30-12u00 / NH Hotel: Brugge

### Seminarie: fiscale hervorming

Dinsdag 18 december 2018 / 08u30-12u00 / Voka West-Vlaanderen Kortrijk

### Start2export2: Ontdek de mogelijkheden voor uw onderneming in de VS

Woensdag 12 december 2018 / 18u00-21u00 / Renson, Waregem

INFO EN INSCRIVINGEN  
OP ONZE WEBSITE:  
[WWW.VOKA.BE/  
WEST-VLAANDEREN](http://WWW.VOKA.BE/WEST-VLAANDEREN)



### **Te gast bij Bpost – Oostende**

Op 13 november was Voka West-Vlaanderen te gast in het gloednieuwe distributiecentrum Plassendale III van Bpost. Alle postbodes voor Oostende hebben er hun uitvalsbasis. We kregen er een unieke blik achter de schermen van het kloppend hart van de postverdeling in Oostende en omstreken. *Eigen foto*

### **Te gast bij Matthys Group – Waregem**

Matthys Group nodigde ons uit voor een gastbezoek op donderdag 15 november. Zaakvoerder Wim Matthys (midden) en zijn dochter Charlotte (links) lichtten vol enthousiasme de werking en toekomstvisie van het bedrijf toe en namen ons daarna mee voor een rondleiding. Matthys Group ontwerpt en bouwt innovatieve machines op maat voor verschillende sectoren, o.a. voor textiel, de auto-industrie en de bouwsector. *Foto Hol*



### **Voka Ladies – Oostende**

Voka Ladies is een ontmoetingsplatform voor vrouwelijke ondernemers en kaderleden in West-Vlaanderen. Twee keer per jaar brengt Voka West-Vlaanderen vrouwelijke deelnemers samen voor een activiteit die inhoud, debat en netwerking met een vrouwelijke toets centraal plaatst. Tijdens deze editie gingen we de muzikale toer met 'Beatles and Queen in symphony'. *Foto EV*



### **Panelgesprek: Arbeid & migratie - een wereldwijde blik – Brugge**

Migratie volgt voor een groot stuk de noden op de arbeidsmarkt. En dat is geen foutloos parcours: er is krapte, illegale arbeid, uitbuiting en sociale dumping. Hoe kunnen we arbeidsmigratie wereldwijd beter aanpakken? Tijdens het panelgesprek van 15 november in Mijn Brugge ging Bert Mons (Voka West-Vlaanderen) hierover in dialoog met Flor Didden (11.11.11), Jan Knockaert (FAIRWORK Belgium) en John Reynaert (BTB). *Foto MVN*

Ontdek binnenin meer over onze realisatie bij TVH!



# INOFEC<sup>®</sup>

KANTOORMEUBELN



**INOFEC HEFT  
DE KANTOREN VAN TVH  
NAAR ONGEKENDE HOOGTES**