**Unizo Ondernemerslijn – Jaarverslag 2016**

De Unizo Ondernemerslijn is de **centrale helpdesk** waar ondernemers en (kandidaat) starters met al hun vragen terecht kunnen. Dat kan per telefoon, e-mail, website en chat.

De Unizo Ondernemerslijn geeft een **eerstelijns antwoord** op vragen die betrekking hebben op regelgeving en beleid gericht op ondernemers.

Voor meer doorgedreven vragen wordt er doorverwezen naar intern of extern aanbod.

Elke ondernemer krijgt een persoonlijk antwoord van een adviseur, mondeling of schriftelijk.

**Intro**

Gezien de grote omvang van contacten bij de Unizo Ondernemerslijn een nuttige informatiebron is van de behoefte van zelfstandigen en KMO’s wordt vanaf nu jaarlijks een jaarverslag gemaakt van de omvang en de aard van de vragen en meldingen die de Unizo Ondernemerslijn ontvangt.

**Aantal contacten**

***Totaal***

Jaarlijks zijn er meer dan 25.000 contacten bij de Unizo Ondernemerslijn. In 2016 waren er dat zelfs 25.803. Dat is ongeveer 1 % meer dan het jaar daarvoor in 2015, toen waren er 25.577 contacten.

***Tijdstip***

De meeste telefonische oproepen komen binnen tijdens de klassieke kantooruren. 7 % van de oproepen komen toch binnen vóór 9u of ná 17u. De meeste oproepen komen binnen tijdens de werkweek (maandag-vrijdag), nl.: 98%. Er zijn toch nog zo’n 350 oproepen geweest tijdens de weekends.

Ter info, Unizo voorziet een permanentie voor hoogdringende oproepen (bvb overval van een zaak, een ramp of incident die een zaak treft,…)

Bij de contacten via de website en per e-mail liggen die verhoudingen grondig verschillend. Daar komt ongeveer 70% van de contacten tijdens de kantooruren. De overige **30% komen binnen buiten de kantooruren en het weekend**.

**Heel wat ondernemers zijn dus ook buiten de kantooruren – vaak ook ’s nachts – nog actief bezig met hun zaak.**

**Verwerkingstermijn vragen**

De Unizo Ondernemerslijn is er in eerste instantie op gericht om snel een eerstelijns advies te verstrekken aan ondernemers. Time is money! Van de telefonische vragen die binnenkomen op de Unizo Ondernemerslijn wordt de helft meteen beantwoord. **Over alle inkomende vragen samen wordt er 84% de dag zelf nog beantwoord.** 93% van de vragen word beantwoord binnen het tijdsbestek van één werkdag. Quasi alle vragen (98,4%) worden afgehandeld binnen een termijn van 3 werkdagen.

**Soort vragen**

***Thema vragen***

De Unizo Ondernemerslijn wordt vooral gecontacteerd voor adviesvragen, problemen en klachten met betrekking tot regelgeving en beleid gericht op ondernemers. Vragen die te maken hebben met bedrijfsstrategie en management vereisen meestal een meer doorgedreven begeleiding en komen veel minder aan bod binnen de Unizo Ondernemerslijn. Desgevallend worden deze wel gepast doorverwezen.

|  |  |
| --- | --- |
| Juridisch | 6037 |
| Starters | 3798 |
| Sociaal | 3513 |
| Geld & belastingen | 1847 |
| Klachten/problemen | 1119 |
| Energie, milieu, RO | 630 |
| Internationaal | 446 |
| Diverse | 677 |

De grootste instroom is er van **juridische vragen** (6.037). Dat is logisch gezien de meeste zelfstandigen en KMO’s geen eigen juridische knowhow in huis hebben. Van deze juridische vragen zijn er meer dan 200 ondernemers die via Unizo ook juridische bijstand inschakelen bij een advocaat.

Unizo behandelde vorig jaar ook 3.798 individuele **startersvragen**. Deze komen bovenop de infosessies en individuele begeleidingen die in de provinciale kantoren van Unizo georganiseerd worden.

**Sociale vragen** vervolledigen de top-3. Daarbij gaat het over het sociaal statuut, waaronder alle zelfstandige vallen, of vragen met betrekking tot personeel. Meer dan de helft van de Unizo-leden werkt met personeel.

Er werden 1.847 vragen gesteld met betrekking tot **geld en belastingen**. Daarbij gaat het om fiscale en bancaire zaken.

Opvallend is dat er ook meer dan 1.000 meldingen waren van **klachten en problemen**. De instroom hiervan is de voorbije jaren toegenomen. De Unizo Ondernemerslijn wordt op die manier belangrijker als contactpunt en klankbord voor alle mogelijke ondernemersproblemen.

**De combinatie van adviesvragen en problemen maakt dat de Unizo Ondernemerslijn uitgegroeid is tot een exclusieve barometer bij wat leeft en nodig is bij zelfstandigen en KMO’s.**

***Meest bevraagde onderwerpen per thema, met de top-3 per onderwerp***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juridisch** | | *Top-3 vragen per onderwerp* |
| 1. Geschillen | 2517 | *B2B, Betalingsachterstand, Reclameronselaar* |
| 2. Handelspraktijken | 1251 | *Openingsuren, uitverkoop, Pop-ups* |
| 3. Contracten | 1030 | *Algemene voorwaarden, huur, Webshop* |
| **Sociaal** | |  |
| 1. Personeel / HR | 2221 | *Ontslag, Langdurig zieke werknemers, Aanwerven* |
| 2. Sociaal statuut | 970 | *Zieke zelfstandigen, schijnzelfstandigen, statuut studenten* |
| 3.Opleiding | 143 |  |
| **Geld & belastingen** | |  |
| 1. Fiscaal | 1373 | *Aftrekbare beroepskosten, btw, kilometerheffing* |
| 2. Stopzetting & overname | 576 |  |
| 3. Subsidies & steunmaatregelen | 504 |  |
| **Energie, milieu, RO** | |  |
| 1. Milieu | 257 |  |
| 2. Energie | 159 |  |
| 3. Ruimtelijke ordening | 146 |  |
| **Diverse** | |  |
| 1. Incidenten | 106 | *Hinder openbare werken, Terreuralarm, Rampen* |
| 2. Oneerlijke conc. | 56 |  |
| 3. ICT | 27 |  |

Een overzicht van de voornaamste vaststellingen daarbij.

*Juridisch*

De meeste vragen hebben betrekking op **geschillen** (2.517). Daarin zijn geschillen B2B, problemen inzake betalingsachterstand en problemen met reclameronselaars de voornaamste. Die laatste is het voorbije jaar wel fors gedaald: van 464 in 2015 naar 202 in 2016. Dat is onder meer te danken aan de blijvende strijd van Unizo tegen dit fenomeen, met succes!

Onder het thema **handelspraktijken** (1.251 in totaal) worden de voornaamste vragen gesteld over openingsuren, uitverkoop en opvallende stijger **pop-upstores** (o.a. mede dankzij de nieuwe huurregeling en toenemende initiatieven die hierrond georganiseerd worden).

Vragen i.v.m. **contracten** (1.030) sluiten de top-3 af binnen de juridische vragen. Daaronder vallen “klassiekers” zoals algemene voorwaarden en huurcontracten. Het aantal vragen rond **webshops** stijgt ook binnen de doelgroep van zelfstandigen en KMO’s.

*Sociaal*

Hierin vormt het aantal vragen m.b.t. personeel voor het grootste aandeel, meer dan 2.000! Binnen dat onderwerp valt vooral op dat vragen **rond langdurig zieke werknemers** nieuw is in de top-3. De toename van het aantal burn-outs en de (aankondiging van) nieuwe regels is hier niet vreemd aan. Er werden ook meer vragen gesteld rond “**aanwerven**”. Dit is te wijten aan de incentives (***taxshift***) inzake de aanwerving van de eerste werknemer(s) en de aanzwengelende economie.

Binnen het thema sociaal statuut springen vooral de vragen inzake het statuut van **ondernemer-student** in het oog. Ook startersadviseurs van Unizo worden hier meer dan vroeger mee geconfronteerd.

*Geld & belastingen*

Hier spannen fiscale vragen duidelijk de kroon (1.373). De **fiscaliteit is er de voorbije jaren niet eenvoudiger op geworden** en dat vertaalt zich dan ook in een hoog aantal vragen. Klassiekers zijn vragen rond **aftrekbare beroepskosten en btw**. Vooral in het voorjaar – kort voor en na de invoering ervan – waren er veel vragen rond de **kilometerheffing** voor vrachtvervoer.

*Diverse*

Hier noteren we meer dan 100 vragen die gecatalogeerd werden als **incident**. Daaronder zitten vooral vragen rond het **terreuralarm**, dat vooral impact had op Brussel, en **hinder door openbare werken**.

***Klachten, problemen***

Zoals hoger gemeld, wordt de Unizo Ondernemerslijn ook steeds vaker gecontacteerd voor meldingen van klachten en problemen. De Unizo Ondernemerslijn wordt op die manier belangrijker als contactpunt en klankbord voor alle mogelijke ondernemersproblemen.

|  |  |
| --- | --- |
| Klachten / problemen |  |
| Betaalverkeer | 274 |
| Overheid | 248 |
| Reclameronselaars | 205 |
| Phishing | 127 |
| Marketingdiensten | 100 |
| Nutsmaatschappijen: Telecom, water, energie, Bpost | 63 |
| Maaltijdcheques/dienstencheques | 44 |
| Banken | 22 |
| Inspecties | 15 |
| Sabam / billijke vergoeding | 12 |
| Test Aankoop | 3 |
|  | 1119 |

De voornaamste problemen die gesignaleerd werden, hadden betrekking op het (elektronisch) **betaalverkeer** (274). Er waren in 2016 nochtans geen grote pannes in het elektronisch betaalverkeer, maar er was wel de veroordeling van [betaalterminalleverancier Keyware](http://www.unizo.be/nieuws-pers/unizo-tevreden-met-veroordeling-keyware). Unizo Ondernemerslijn ontving daarnaast ook meldingen over problemen aan toestellen en de toepassing van algemene voorwaarden van bepaalde leveranciers.

Op de 2de plaats komen de **klachten ten aanzien van de overheid** (248). Het gaat daarbij over meldingen van bijvoorbeeld aanslepende vergunningsprocedures en inefficiënte overheidsdiensten, maar ook over aangekondigde of goedgekeurde maatregelen.

Op de 3de plaats komen de klachten en meldingen aangaande **reclameronselaars** (zie hoger).

*Meer specifiek ontving de Unizo Ondernemerslijn de meeste klachten over:*

*• de aankondigingen inzake gewaarborgd loon voor (langdurig) zieke werknemers*

*• de verhoging van de roerende voorheffing (van 25 naar 27 % en latere naar 30 %)*

*• het uitblijven van de verlaging van de vennootschapsbelasting / fiscale druk*

*• de voorstellen inzake de meerwaardebelasting op aandelen*

Verder springt het hoog (en toenemend) aantal meldingen van **phishing**-mails in het oog. Voorts zijn er vooral klachten met betrekking tot **nutsmaatschappijen** en **grote operatoren**. Zelfstandigen en KMO’s zitten hier vaak in een onevenwichtige relatie, waarbij ze bovendien niet de bescherming genieten die consumenten wel hebben.

1. De Unizo Ondernemerslijn heeft jaarlijks meer dan 25.000 contacten met (kandidaat-)ondernemers.

2. Heel wat ondernemers zijn ook buiten de klassieke kantooruren actief.

3. Ondernemers vinden ook vaker de digitale kanalen om de Unizo Ondernemerslijn te contacteren.

4. De Unizo Ondernemerslijn geeft op 84% van de vragen een antwoord de dag zelf.

5. De meeste vragen hebben betrekking op juridische items.

6. Vragen i.v.m. reclameronselaars zijn sterk verminderd.

7. Opvallende topics waarover veel (meer) vragen komen zijn pop-upstores, webshops, student-ondernemers en langdurige arbeidsongeschiktheid van werknemers.

8. De Unizo Ondernemerslijn wordt steeds vaker als meldpunt ingeschakeld voor diverse problemen. De meeste klachten zijn er over het elektronisch betaalverkeer en de overheid.

Conclusies