



Woord vooraf

VOOR

mij is de tijd gekomen om het voorzitterschap van de Economische en Sociale Raad over te dragen aan een vertegenwoordiger van de representatieve werknemersorganisaties, iets waartoe het beginsel van de beurtwisseling ons verplicht.

Bergen werk werden er de voorbije twee jaar verzet! Of het nu op vraag van de Regering of op hun eigen initiatief is, de Brusselse sociale partners laten hun stem horen en dit in steeds meer materies, omwille van de overhevelingen van de bevoegdheden in het kader van de Vlde Staatshervorming of van de uitbreiding van het Brussels Economisch en Sociaal Overlegcomité (BESOC) tot de gemeenschapsmateries. Om de bevoegdheden van tewerkstelling, opleiding en onderwijs te ontzuilen, kan het BESOC zich voortaan immers openstellen voor de gemeenschappelijke machten door er de Regeringen van de Vlaamse Gemeenschap, van de Franse Gemeenschap, het College van de Franse Gemeenschapscommissie en/of het Verenigd College van de Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie in uit te nodigen.

Dit uitgebreid BESOC biedt een overlegruimte op een strategisch niveau over deze materies. Binnen deze organisatie werd een operationele Task force "Werk-Opleiding-Onderwijs-Ondernemen" opgericht, die bestaat uit actoren van het BESOC en van de openbare diensten voor tewerkstelling en opleiding die op het grondgebied van het Gewest werkzaam zijn (Actiris, Bruxelles Formation, VDAB), alsook uit vertegenwoordigers van de onderwijswereld (verplicht, hoger, sociale promotie, ...). Deze Task force zal verschillende opdrachten hebben en zal de rol van permanent doorgeefluik spelen voor al deze materies, in synergie met de "bassins de vie" (cfr. Nieuws in het kort over de Task force).

Daarnaast benadrukken we de oprichting van een Observatorium van de referentieprijzen voor de Brusselse overheidsopdrachten, dat een efficiënt instrument moet worden om de

oneerlijke praktijken te bestrijden die zich op dit vlak voordoen, vaak ten nadele van de ondernemingen en werknemers van ons Gewest.

Laat ons ook wijzen op het werk dat werd verricht door de sociale partners, die momenteel werken rond de problematiek van de studentenjobs en dit om de toewijzing van deze banen rechtvaardiger te laten verlopen (cfr. Focus op de ronde tafel « studentenjobs »). Deze eerste ervaringen bieden jongeren immers een pluspunt vanuit het oogpunt van hun verdere beroepsleven en elk van hen moet dezelfde kansen krijgen om toegang tot deze banen te hebben.

Ook de samenwerking met de andere adviesorganen heeft niet stilgelegen. Bewijs hiervan zijn de gezamenlijke standpunten en aanbevelingen van de drie gewestelijke economische en sociale raden die in 2014 inzake interregionale mobiliteit in het kader van de Permanente conferentie werden geformuleerd, alsook het gezamenlijk advies dat door 7 instanties werd uitgebracht over de governance inzake het nationaal klimaatbeleid in het kader van de "Transitie van België naar een koolstofarme maatschappij in 2050".

Ik richt mijn blik al op de toekomst, de toekomst van Brussel, en er zijn nog heel wat werkterreinen : het onderwijs, de wederopleving van de economie, de daling van de werkloosheid, de verbetering van de mobiliteit, enz. waaraan ook de bijkomende uitdaging van de bevolkingsexplosie en het vervolg van het onthaal van de nieuwe bevoegdheden mogen worden toegevoegd. Tegenover deze taken lijkt het mij noodzakelijk om te herinneren aan het belang van het sociaal overleg in de politieke besluitvorming. Wij, de sociale partners, zijn de stem van de "drijvende krachten" van het Gewest en in onze, zowel veeleisende als constructieve, benadering worden we gedreven door de wil om het leven van de Brusselaars te verbeteren.

Tot besluit houd ik eraan de leden en het Secretariaat te bedanken voor hun betrokkenheid en wens ik de toekomstige Voorzitter van de Raad nu al talloze successen toe in de uitoefening van zijn functie!



Olivier Willocx – Voorzitter

In de kijker

Deelname aan de energiewerkzaamheden van de CRB

De sociale partners van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB) hebben de wens uitgedrukt om hun bijdrage te leveren tot de energievisie en de uitwerking van het energiepact van België. Gelet op de verdeling van de bevoegdheden op het vlak van energie tussen de Gewesten en het federale niveau, alsook op de sociaaleconomische gevolgen van het energiebeleid, hebben de sociale partners die in de CRB zetelen het met name opportuun geacht om de gewestelijke Economische en Sociale Raden bij hun werkzaamheden te betrekken. Dit streven naar samenwerking kreeg een concrete vorm door een uitnodiging voor de volgende vergaderingen van de subcommissie Energie van de CRB. Deze uitnodiging was gericht tot twee leden van de Brusselse Economische en Sociale Raad, evenals tot een lid van diens secretariaat. De Raad heeft deze uitnodiging positief beantwoord en heeft op 25 februari 2015 aan een eerste vergadering deelgenomen.

Het jaarverslag 2014

Het jaarverslag 2014 is verschenen !

In 2014, het jaar waarin de Raad zijn 20-jarig bestaan mocht vieren, werden niet minder dan 66 adviezen uitgebracht, waaronder 6 initiatiefadviezen.

In het kader van de New Deal heeft de inzet van de sociale gesprekspartners geleid tot de opstelling van een advies van de drie Economische en Sociale Raden inzake interregionale mobiliteit, evenals tot de oprichting van een Observatorium van de referentieprijzen voor de overheidsopdrachten.

De Debatten van de Raad waren het hele jaar een bron van informatie over tal van belangrijke thema's voor het Brussels gewest, met name dankzij de deskundigheid van de sprekers.

Indien u kennis wenst te nemen van deze informatie en van de andere activiteiten van de Raad, dan kan u het volledige jaarverslag 2014 raadplegen op bladzijde:

<http://www.esr.irisnet.be/publicaties/jaarverslag-1/jaarverslag-2014>

Volgende Debatten van de Raad

12 mei 2015: **De sociale innovatie in Brussel promoten: waarom? hoe?** door de heer Antoine Saint-Denis, stichter van de *do-tank* EUROPE FOR PEOPLE, die ontwikkelaars van oplossingen met een sociale meerwaarde begeleidt.

2 juni 2015: **Brussel, een volwaardig gewest? De impact van de Zesde Staatshervorming over de autonomie, de coherentie en de bestuurbaarheid van de Brusselse instellingen**, door mevrouw Laurie Losseau, onderzoekster aan de Universiteit Saint-Louis te Brussel.

INHOUDSOPGAVE

1

Woord vooraf In de kijker

- Deelname aan de energiewerkzaamheden van de CRB
- Het jaarverslag 2014
- Volgende Debatten van de Raad

2-8

Dossier

- e-commerce

9-12

Focus

- Wijziging van de EPB-wetgeving
- "Pop-ups" te Brussel, randfenomeen of veelbelovende niche?
- Rondetafel "Studentenjobs"
- Opstart van de operationele Task Force "Werk-Opleiding-Onderwijs-Ondernemen"

13

De Adviezen van de Raad

- uitgebracht tussen 20 september 2014 en 31 januari 2015

14-15

De Debatten van de Raad

- *De Barometer van de sociale ondernemingen in België: een complementaire blik op de economie met Sybille Mertens en Julie Rijpens*
- *Residentiële zorg voor ouderen in Brussel: huidige situatie en verwachtingen voor de toekomst met Karel Van den Bosch*

16

Nieuws in het kort



E-COMMERCE



INLEIDING

Het gebruik van elektronische media is sinds enkele jaren DE grote tendens in de handelssector. Bewijs hiervan is dat e-commerce in volle expansie is. De jaarlijkse statistieken die Comeos, de Beroepsfederatie van handel en diensten, hieromtrent heeft verzameld, tonen aan dat enkel en alleen tussen 2013 en 2014 330.000 nieuwe klanten online aankopen hebben verricht. Bovendien is de omzet uit e-commerce terzelfder tijd met 15% gestegen, ondanks een globale marktstagnatie. En nog volgens Comeos is e-commerce verre van volledig ontwikkeld, wat wil zeggen dat er nog zeer grote groeimarges zijn.

Doorheen dit dossier grijpt het Tijdschrift van de Raad dus de gelegenheid aan om een actueel thema op de voorgrond te plaatsen, door enerzijds in te gaan op wat e-commerce nu eigenlijk is en door welk kader dit wordt geregeld, en door anderzijds een cijferbalans op te maken van de reële activiteiten in de wereld, in Europa en in België.

Dit dossier zal eveneens de gelegenheid zijn om in te gaan op de talloze uitdagingen die de ontwikkeling van e-commerce stelt in termen van toegang tot de markt voor kleine ondernemingen, van logistiek en mobiliteit en van arbeidsvoorwaarden.



CONTEXT

Wat verstaat men onder “e-commerce”?

E-commerce of elektronische handel kan als volgt worden gedefinieerd: “het gebruik van elektronische netwerken of media met het oog op het verrichten van commerciële handelingen tussen ondernemingen of tussen ondernemingen en consumenten, maar ook eventueel tussen consumenten⁽¹⁾”. Deze definitie plaatst de kenmerkende elementen van e-commerce op de voorgrond: het gebruik van een elektronisch medium dat een economische uitwisseling tussen verschillende actoren toelaat.

Het gebruik van elektronische netwerken of media

Wat e-commerce van andere handelsvormen onderscheidt, is vóór alles het gebruik van een elektronisch medium om handelsverrichtingen te sluiten: websites, smartphone applicaties, sociale netwerken, platformen voor uitwisseling, online-verkoop, veilingen, enz. Het is dus gemakkelijk te begrijpen dat de opkomst van e-commerce nauw samenhangt met de snelle ontwikkeling van het internet en van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (NICT) in de jaren 1990.

De ondernemingen hebben al heel vlug begrepen dat de nieuwe technologieën een nieuw distributiekanaal konden vormen om hun goederen en diensten te slijten. Het begin van de e-commerce verliep echter traag en moeilijk. De ontwikkeling van deze vorm van handelsuitwisseling stuitte immers op twee vormen van onzekerheid, die de opstart ervan hebben vertraagd. Enerzijds hebben de actoren het hoofd moeten bieden aan de rechtsonzekerheid van de elektronische uitwisselingen, omdat de nationale regels maar moeilijk op voortaan zeer internationale uitwisselingen konden worden toegepast en de normen aan de virtuele handelingen moesten worden aangepast. Anderzijds hebben de technologische mogelijkheden van deze nieuwe instrumenten een onzekerheid van psychologische aard doen ontstaan en een groot wantrouwen met zich meegebracht vanwege consumenten en zelfs professionals, die vreesden dat ze hen schade zouden berokkenen: oplichterijen, diefstal van persoons- of bankgegevens, verkeerde verzendingen, defecte producten, ...

Omdat deze problemen moesten worden verholpen en e-commerce zich moest kunnen ontwikkelen, hebben vanaf de jaren 2000 verschillende wetgevingen het levenslicht gezien. Eerst was er de Europese richtlijn over elektronische handel, die vervolgens werd omgezet in Belgisch recht door twee wetten van 2003 die een veilig rechtskader voor e-commerce hebben gecreëerd. Deze regels werden opgenomen in het Wetboek van economisch recht (WER), waarvan boek XII volledig aan het recht van de elektronische economie is gewijd. Bovendien zijn de bepalingen die de overeenkomsten op afstand regelen, opgenomen in boek VI dat betrekking heeft op de marktpraktijken en consumentenbescherming.

De actoren van e-commerce

E-commerce brengt verschillende actoren op de markt met elkaar in verband:

- Ondernemingen⁽²⁾ onderling, in een verhouding die men “B2B” (Business to Business) noemt ;
- Ondernemingen en consumenten, in een “B2C”-verhouding (Business to Consumer) ;
- Consumenten onderling.

Het is interessant om te benadrukken dat de regels die op deze drie soorten verhoudingen van toepassing zijn, van elkaar verschillen. Zo is de verhouding tussen consument en onderneming de meest gereguleerde. Het WER definieert de consument als “iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen”. Op de economische uitwisseling waarbij een consument en een onderneming zijn betrokken, zullen alle bepalingen worden toegepast die in voormelde boeken zijn voorzien, en dit vaak op een dwingende wijze. Terwijl de verhoudingen tussen ondernemingen⁽³⁾ op het vlak van e-commerce enkel door boek XII betreffende het recht van de elektronische economie worden geregeld en zeer aanvullend zijn in de verhoudingen tussen professionals. Tot slot dient men te noteren dat er momenteel geen enkele specifieke regel is voorzien om de economische verhoudingen tussen consumenten onderling te reglementeren. Deze situatie zou een probleem kunnen stellen, gezien de mogelijkheden tot economische uitwisselingen tussen consumenten almaar toeneemen, met name via platformen voor veilingverkoop: onder meer eBay, Kapaza en zdehands.be.

Wat is de situatie van e-commerce in de wereld?

In 2013 waren er over de hele wereld meer dan één miljard online consumenten (1.036 miljard) en werd de wereldwijde omzet uit e-commerce op 1.552 miljard dollar geraamd.

De volgende tabel bevat de resultaten van de tien landen die de grootste omzet op het vlak van e-commerce hebben behaald:

Omzet 2013 uit e-commerce (in miljard dollar)	
Verenigde Staten	419
China	328,4
Verenigd Koninkrijk	142,3
Japan	136,7
Duitsland	84,2
Frankrijk	67,8
Australië	35,7
Canada	23,9
Rusland	20,5
Zuid-Korea	20,2

Bron: ECOMMERCE FOUNDATION,
“e-commerce rapport 2014”

Hoewel de Verenigde Staten in 2013 de grootste omzet hebben behaald, is het wel degelijk de zone “Azië-Stille Oceaan” die, met een resultaat van 567,3 miljard dollar voor 447 miljoen consumenten, de wereldwijde e-commerce domineert.

Europa en de zone “Noord-Amerika” hebben een vrij gelijkaardige omzet en markt. Met name voor Europa : 482,3 miljard dollar voor een markt van 264 miljoen consumenten. Noord-Amerika was in 2013 goed voor een omzet uit e-commerce van 452 miljard dollar voor 234 miljoen consumenten behaald.

De zones “Latijns-Amerika” en “MENA”⁽⁴⁾ hebben meer bescheiden e-commerce markten. Hun omzet en hun aantal klanten bedroegen immers respectievelijk 32 miljard dollar voor 69 miljoen consumenten en 14 miljard dollar voor 20 miljoen consumenten. Een analyse van de groeipercenages van de omzet uit e-commerce en van de gemiddelde bedragen die elke klant jaarlijks in deze twee zones besteedt, toont echter aan dat het ontwikkelingspotentieel daar nog zeer groot is.



(1) Y. De Cordt, C. Delforge, T. Léonard, Y. Pouillet en H. Jacquemin, Manuel de droit commercial, Limal, Anthémis, 2014, 2^{de} uitgave (2011).

(2) Een onderneming in de zin van het WER is: “elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen”. Het gaat dus om een ruim begrip dat geen commerciële juridische aankleding of een winsttoegmerk vereist. Elke speler op de markt die een economisch oogmerk nastreeft, wordt als een onderneming beschouwd.

(3) Boek XII van het WER gebruikt het begrip “dienstverlener”, dat begrepen wordt als “iedere natuurlijke of rechtspersoon die een dienst van de informatiemaatschappij verricht”.

(4) MENA staat voor “Middle East and North Africa” (“Midden-Oosten en Noord-Afrika”).



De volgende tabel bevat de resultaten voor elk van de vermelde zones :

	Groei van de omzet uit e-commerce (tussen 2012 en 2013)	Gemiddeld bedrag in 2013 per klant online besteed
Azië-Stille Oceaan	+44,6%	1268 \$/jaar
Europa	+17,1%	1828 \$/jaar
Noord-Amerika	+10,1%	1927 \$/jaar
Latijns-Amerika	+21,5%	475 \$/jaar
MENA	+32,7%	714 \$/jaar

Bron: ECOMMERCE FOUNDATION, “e-commerce rapport 2014”

De situatie van e-commerce in Europe onder de loep

In 2013 was e-commerce goed voor een omzet van 363,1 miljard euro in de 47 Europese Staten⁽⁵⁾. Volgens ramingen zou dit bedrag in 2016 tot 625 miljard euro kunnen oplopen. Dit cijfer bedraagt 318,1 miljard euro wanneer de analyse enkel betrekking heeft op de 28 Lidstaten van de EU. De ontwikkeling van e-commerce verloopt echter niet homogeen in heel Europa.

Bovendien behalen slechts enkele landen een groot deel van de omzet uit e-commerce: het Verenigd Koninkrijk (107,1 miljard euro), Duitsland (63,4 miljard euro) en Frankrijk (51,1 miljard euro) zijn enkel op zich goed voor 61% van de Europese omzet.

Daarenboven worden er grote verschillen vastgesteld wanneer de analyse een onderscheid maakt tussen bepaalde Europese zones. Zo behaalt de zone “West-Europa” op zich alleen een omzet uit e-commerce (177,7 miljard euro) die

nagenoeg gelijk is aan de som van de omzetcijfers uit e-commerce in Centraal-Europa (93,3 miljard euro, waarvan 63,4 enkel voor Duitsland), in Zuid-Europa (40,8 miljard euro), in Noord-Europa (31,9 miljard euro) en in Oost-Europa (19,3 miljard euro, waarvan 15,5 enkel voor Rusland).

De omzet uit e-commerce groeit in alle zones. Deze groei is echter niet eenvormig. Zo is de omzet uit e-commerce van Oost-Europa tussen 2012 en 2013 (+47,3%) aanzienlijk gegroeid. De groei-percentages van e-commerce van de andere Europese zones liggen voor diezelfde periode echter twee- tot viermaal lager (+12,4% voor West-Europa, +22,7% voor Centraal-Europa, +18,9% voor Zuid-Europa en +12,7% voor Noord-Europa).

Gelet op de grote verschillen tussen deze zones in termen van aantal inwoners (en meer in het bijzonder van het aantal personen dat toegang heeft tot het internet) en van gemiddelde inkomens, is het interessant om in de volgende tabel het gemiddelde bedrag te geven dat klanten jaarlijks online besteden, alsook het aantal online consumenten in elk van deze zones in 2013:

	Groei van de omzet uit e-commerce (tussen 2012 en 2013)	Aantal online consumenten in 2013
West-Europa	1.864 €/jaar	95 miljoen
Centraal-Europa	1.379 €/jaar	68 miljoen
Zuid-Europa	842 €/jaar	48 miljoen
Noord-Europa	1.926 €/jaar	19 miljoen
Oost-Europa	572 €/jaar	34 miljoen

Bron: ECOMMERCE FOUNDATION, “e-commerce rapport 2014”



RECHTSKADER

De verhouding tussen consumenten en professionals van de e-commerce is bijzonder interessant, omdat het rechtskader ervan, dat hoofdzakelijk in boek VI van het WER terug te vinden is, ernaar streeft om een stelsel voor consumentenbescherming in te stellen. Er zijn dus een aantal specifieke regels van toepassing op deze verhouding, in termen van voorafgaandelijke informatieplicht, het sluiten van een overeenkomst en bewijsstukken.

De informatieverplichtingen

Om de bescherming van de consument te verzekeren, heeft de wetgever een aantal verplichte inlichtingen ten laste van online dienstverleners voorzien, alvorens een bestelling kan worden geplaatst. Deze hebben betrekking op de overeenkomsten op afstand en steunen in hoofdzaak op drie punten:

1. De dienstverlener of de onderneming zelf. De wetgever verplicht hen ertoe om hun identiteit, een geografisch adres, alsook een contactmiddel kenbaar te maken (telefoonnummer, faxnummer of elektronisch adres);
2. Het goed of de dienst die het voorwerp zijn van de overeenkomst, met inbegrip van de rechten van de consument. De consument moet dus op de hoogte kunnen zijn van de kenmerken van het product, de wijzen van betaling, het bestaan van een herroepingsrecht, van een garantie of van een dienst-na-verkoop, het bestaan van een waarborg, enz.
3. De prijs van het goed of de dienst. De dienstverlener moet de consument een transparante informatie verstrekken over de globale prijs incl. BTW en de eventuele bijkomende kosten.

Bovendien moeten de algemene inlichtingen betreffende de goederen en diensten die de dienstverlener aanbiedt, voor de consument gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk zijn.

Het sluiten van de overeenkomst

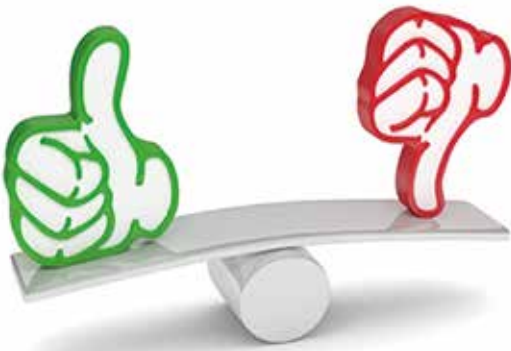
Het sluiten van overeenkomsten van e-commerce is onderworpen aan specifieke regels die kunnen worden toegepast op de verhoudingen tussen dienstverleners en consumenten, maar ook op de verhoudingen tussen ondernemingen. Om te voorkomen dat er zich bij het plaatsen van de bestellingen behandelingsfouten voordoen, moet de dienstverlener aldus technische mechanismen instellen om fouten op te sporen en zo nodig te verbeteren. In de praktijk voorzien online dienstverleners doorgaans dat de klant een overzicht van zijn bestelling wordt voorgelegd, opdat deze een laatste controle kan verrichten alvorens een bestelling af te ronden.

Bovendien is de dienstverlener verplicht om onmiddellijk de ontvangst te bevestigen van elke bestelling die op zijn website zou worden geplaatst. Het bericht van ontvangst moet uiteraard langs elektronische weg tot de klant worden gericht en een overzicht van de bestelling bevatten. In het kader van een online transactie tussen een consument en een onderneming (B2C), verplicht de wetgever de dienstverlener zelfs ertoe om te bevestigen dat er een overeenkomst werd gesloten. Wat goederen betreft, moet de consument deze inlichtingen ten laatste bij de levering ontvangen, en wat diensten betreft alvorens de prestatie wordt geleverd.

De bewijsstukken

Het beginsel inzake e-commerce bestaat erin dat de bewijslast volledig op de dienstverlener berust. Het is dus van fundamenteel belang dat deze over een technisch systeem beschikt dat hem de mogelijkheid biedt om het bewijs van de gesloten overeenkomsten te bewaren, alsook documenten die aantonen dat de klanten akkoord gaan met de voorgestelde termen en voorwaarden.

Wat de vormvoorschriften betreft, die doorgaans zijn voorzien om de zwakke partij in de overeenkomst - in casu de consument - te beschermen, was het mogelijk dat de naleving ervan het sluiten van de online overeenkomsten kon belemmeren. Daarom heeft de wetgever een vermoeden van geldigheid ingesteld ten behoeve van de overeenkomsten die langs elektronische weg worden gesloten. Er zal in het kader van een online handelsverrichting zijn voldaan aan de wettelijke of regelgevende vormvereisten, die in bepaalde gevallen een voorwaarde zijn voor de geldigheid van een overeenkomst, voor zover de voorgeschreven “functionele vormvereisten” zijn nageleefd. Het gaat om een versoepeling, die de ontwikkeling van de e-commerce moet vereenvoudigen.



(5) EU 28 + 19 Staten (Albanië, Bosnië, Macedonië, IJsland, Kosovo, Montenegro, Servië, Turkije, Andorra, Wit-Rusland, Liechtenstein, Moldavië, Monaco, Noorwegen, Rusland, San Marino, Zwitserland, Oekraïne, Vaticaan).



Het herroepingsrecht

Het recht voor de consument om zijn bestelling te herroepen eens een overeenkomst op afstand is gesloten, is een essentieel beschermingsmechanisme op het vlak van e-commerce. Het versterkt immers het vertrouwen van de consument in de online verrichtingen en maakt het hem gemakkelijker om zich op afstand een mening over de aangeboden goederen en diensten te vormen.

Het beginsel bestaat erin dat de consument, eens hij fysiek bezit heeft genomen van een goed of in het geval van de opdrachten voor diensten eens de overeenkomst is gesloten, over een termijn van 14 (kalender)dagen beschikt om een overeenkomst op afstand te herroepen. De elektronische dienstverlener is verplicht om de consument over het bestaan van dit recht te informeren. Indien hij dit niet heeft gedaan of hij dit niet kan aantonen, wordt de herroepingstermijn waarvan de consument geniet op 12 maanden gebracht, te rekenen vanaf de oorspronkelijke termijn van 14 dagen. Er zijn verschillende uitzonderingen op dit herroepingsbeginsel, die echter in het WER beperkend worden opgesomd.

Het herroepingsrecht is volledig discretionair, wat betekent dat de consument zich niet moet rechtvaardigen voor zijn beslissing of redenen moet opgeven in het formulier dat hij een dienstverlener zou voorleggen. Hij moet er echter op toezien dat hij de onderneming binnen de opgelegde termijn op de hoogte brengt van zijn beslissing.

Bovendien verduidelijkt het WER dat de consument zijn herroepingsrecht moet kunnen uitoefenen zonder dat zijn beslissing voor hem bijkomende kosten met zich meebrengt. De onderneming is bijgevolg verplicht om hem de gestorte sommen terug te betalen binnen de 14 dagen die volgen op de dag waarop de consument hem op de hoogte heeft gebracht van zijn beslissing. Enkel de directe terugzendingskosten kunnen ten laste van de consument worden gelegd, of de verzendingskosten wanneer hij een duurdere leveringswijze heeft gekozen dan de standaardlevering die de onderneming aanbiedt.

E-COMMERCE IN BELGIË

Jaarlijks publiceert de FOD Economie een enquête over het gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT) door ondernemingen, alsook door huishoudens en individuen. Deze beide enquêtes werden verricht in samenwerking met de AD Statistiek en Economische informatie en Eurostat. Ongeveer 5.000 individuen en 7.500 ondernemingen werden ondervraagd. De laatste gepubliceerde "ICT-enquêtes" hebben betrekking op het jaar 2013. Hierna volgt een overzicht van relevante resultaten in het kader van dit dossier.

Huishoudens en individuen

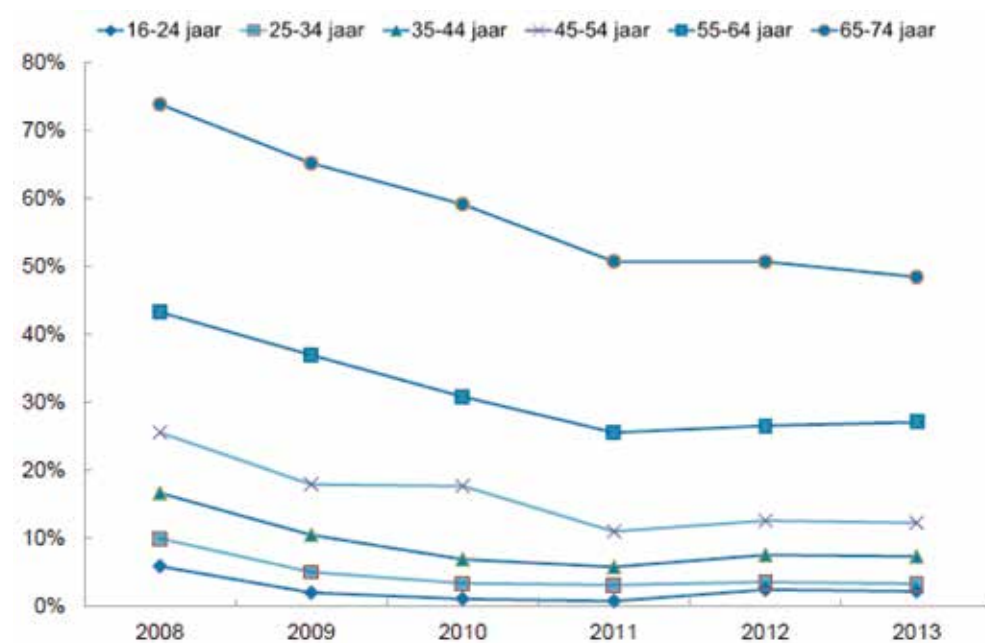
In 2013 beschikten 80% van de Belgische huishoudens over een internetverbinding. Wanneer deze huishoudens worden ondervraagd over de redenen waarom ze een internetverbinding hebben gekozen, werd de reden "om online aankopen te verrichten" in 5,3% van de gevallen vermeld (2,7% in 2012).

48% van de ondervraagden verklaarden echter terzelfder tijd in de afgelopen 12 maanden online aankopen te hebben verricht.

Hoewel de digitale kloof lijkt te verkleinen, moeten vaststellen dat er nog altijd een vrij grote groep van individuen overblijft, die het internet nog nooit heeft gebruikt. Dit moet worden benadrukt, gezien het beschikken over een vlotte internetverbinding uiteraard één van de voorwaarden is om concreet online aankopen te verrichten. De volgende grafiek illustreert de evolutie van de digitale kloof tussen 2008 en 2013.

Ook interessant om vaststellen is dat de Belgische online consumenten er de voorkeur aan geven om hun aankopen te verrichten bij verkopers die in België of de EU zijn gevestigd. In dit opzicht moet het Europees regelgevend kader dat op het vlak van e-commerce bestaat, een geruuststellende rol spelen. Nochtans verklaren 40% van de Belgische internetgebruikers terzelfder tijd de rechten niet te kennen die hen bij hun online aankopen beschermen.

Percentage individuen dat in België nog nooit internet heeft gebruikt, per leeftijdsgroep



Bron: EUROSTAT, "ICT-enquête huishoudens en individuen 2008-2013", in FOD Economie - AD Statistiek en Economische informatie, "ICT-enquête huishoudens en individuen (2013)"

De ondernemingen

In 2013 waren 96,9% van de Belgische ondernemingen verbonden met het internet, wat overeenstemt met het Europese gemiddelde (96,2% van de ondernemingen van de EU28). In navolging van de Europese situatie is er in België op dit vlak geen duidelijk verschil tussen grote, middelgrote en kleine ondernemingen⁽⁶⁾.

Anderzijds beschikten 78,3% ervan in 2013 over een website. Op dit vlak bestaan er grote verschillen in functie van de omvang van de ondernemingen. Hoewel 94,2% van de Belgische grote en 90,2% van de middelgrote ondernemingen in 2013 een website hadden, valt dit percentage in het geval van de kleine ondernemingen terug tot 75,7%. Tevens dient men te noteren dat 20,7% van deze websites de mogelijkheid boden om een bestelling te plaatsen of om een reservering te verrichten. Aldus hebben 15 % van de Belgische ondernemingen via hun website bestellingen ontvangen.

Het omzetpercentage dat de Belgische ondernemingen in 2013 met e-commerce behaalden, bedroeg 13,5% (het gemiddelde in de EU28 bedraagt 14%). In de ondernemingen van middelgrote omvang is het aandeel van de omzet uit e-commerce het grootst (13,4% voor de grote ondernemingen, 22,8% voor de middelgrote en 5,1% voor de kleine). Het aandeel van e-commerce in de omzet van de ondernemingen van middelgrote omvang is een Belgische bijzonderheid. Op Europese schaal overschrijden de grote ondernemingen ruimschoots de anderen in termen van omzet. Tevens noteren we dat het aandeel van de Belgische kleine en middelgrote ondernemingen waarvan minstens 1% van de omzet dankzij online bestellingen wordt behaald, in 2013 20% bedroeg, wat meer is dan het Europese gemiddelde (13,9%).

Het percentage Belgische ondernemingen dat in 2013 online aankopen heeft verricht, bedroeg 20,9%. Deze graad ligt lager dan het gemiddelde in de EU28 (37% in 2013). Het aandeel Belgische ondernemingen dat via het internet verkopen heeft verricht (21,1% in 2013), was echter groter dan het gemiddelde in de 28 Lidstaten van de EU (17%).

Deze enquête heeft ook de Belgische ondernemingen zonder online aanbod ondervraagd om te weten welke de voornaamste obstakels waren die hun keuze heeft bepaald. De helft van deze ondernemingen (50,1%) vinden dat de goederen of diensten die zij aanbieden niet aan e-commerce zijn aangepast. De moeilijkheden op het vlak van logistiek zijn het tweede obstakel (23,9%). Een negatieve kosten-/batenanalyse (20,1%), problemen met betaling (17,5%), met veiligheid of bescherming van gegevens (15,5 %) of met het rechtskader (14,2%) zijn de andere obstakels die worden aangehaald door ondernemingen die geen online aanbod hebben willen invoeren.

Bepaalde resultaten van de enquête betreffende het gebruik van ICT bij ondernemingen in 2013 worden per Gewest opgesplitst, waardoor de Brusselse situatie met deze van de andere twee Gewesten van het land kan worden vergeleken. De volgende tabel bevat deze gewestelijke gegevens.



(6) In deze enquêtes betreffende het ICT-gebruik door ondernemingen, wordt een onderneming als "klein" gedefinieerd wanneer deze minder dan 50 personen tewerkstelt, als "middelgroot" wanneer ze tussen 50 en 249 personen tewerkstelt en als "groot" wanneer ze meer dan 249 personen tewerkstelt.



Kerncijfers betreffende e-commerce in België in 2013, opgesplitst per Gewesten

	Aandeel van ondernemingen waarvan de website een systeem heeft om online te reserveren of te bestellen	Aandeel van ondernemingen die bestellingen van producten of diensten ontvangen die op een website werden geplaatst	Aandeel van ondernemingen die bestellingen van producten of diensten ontvangen die aan de hand van berichten van het EDI-type werden geplaatst (elektronische gegevens-uitwisseling)	Aandeel van ondernemingen die via elektronische netwerken producten of diensten hebben besteld	Totaal van de online verkopen van de ondernemingen (exclusief BTW)
Vlaams Gewest	14,1%	14,8%	5,8%	16,1%	10%
Waals Gewest	11,5%	14,8%	3,7%	21,2%	12%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	18,4%	14,9%	6,3%	21,9%	20,2%

Bron: FOD Economie - Algemene directie Statistiek - Statistics Belgium, “Enquête naar het gebruik van ICT en e-commerce bij ondernemingen 2013”

Het aandeel van de totale online verkopen van de Brusselse ondernemingen, en in mindere mate van de bestellingen die aan de hand van elektronische gegevensuitwisseling werden geplaatst, is in Brussel beduidend groter dan in de andere twee Gewesten. Dit is waarschijnlijk deels te wijten aan het feit dat het aandeel van de Brusselse ondernemingen die een website hebben met een systeem om online te reserveren of te bestellen, ook groter is dan in Vlaanderen en Wallonië.

Profiel van de online consument

Sinds 2011 wijdt Comeos jaarlijks een enquête aan e-commerce in België⁽⁷⁾. In 2014 werden meer dan 1.000 personen ondervraagd om een gedetailleerd overzicht van hun online verbruiksgevoonten op te stellen.

Deze studie heeft uitgewezen dat 62% van de mannen en 55% van de vrouwen in 2014 minstens één online aankoop hebben verricht.

Online aankopen hebben bovendien meer succes bij Nederlandstaligen (62% van de Nederlandstaligen hebben in 2014 minstens één online-aankoop gedaan, tegen 54% Franstaligen).

Online aankopen zijn vandaag een consumptiemiddel dat door meer dan de helft van alle generaties wordt gebruikt. In 2014 werd dit instrument echter meer door 17-27-jarigen (65%) en 28-43-jarigen (64%) gebruikt, dan door 44-59-jarigen (53%) en 60-plussers (51%).

Tot slot is het eveneens zo dat hoe hoger het maandinkomen is, hoe meer men geneigd is om online aankopen te doen. De resultaten in dit verband zijn als volgt: 67% van de personen die in 2014 minstens één online aankoop deden, had-

den een inkomen van meer dan 3.500€, en 65% een inkomen tussen 2.500€ en 3.500€. Daarentegen verrichtten slechts 55% van personen met een maandinkomen lager dan 2.500€ in 2014 een online aankoop.

Methode van online verbruik

De studie van Comeos wijst tevens op een toename van de frequentie van de online aankopen. Zo deden in 2014 28% van de klanten minstens één online aankoop per week (5%), of per maand (23%). In 2011 verrichtten slechts 17% van de klanten online aankopen aan deze frequentie (2% op wekelijkse basis en 15% op maandelijkse basis).

Het aanbod van online aankoopdiensten lijkt de verbruikers te bekoren en dit blijkt uit het tevredenheidspercentage met betrekking tot de e-commerce websites: 86% van de ondervraagden waren tevreden of heel tevreden over de laatste bezochte website. In dit verband moet er eveneens op worden gewezen dat slechts 2% van de door Comeos ondervraagde personen hebben verklaard dat zij in de toekomst waarschijnlijk of zeker geen online aankopen meer zouden verrichten.

In 2014 besteedden de klanten gemiddeld 161€/maand online. Dat is iets minder dan in 2013 (170€/maand) maar vergelijkbaar met de situatie in 2012 (163€/maand) en heel wat meer dan in 2011 (130€/maand).

En ook al lag het gemiddelde lager dan in 2013, toch moet worden onderstreept dat 38% van de ondervraagden hebben verklaard dat zij in 2014 meer geld hebben uitgegeven dan in 2013 (44% verklaart hetzelfde te hebben besteed dan in 2013 en 14% heeft minder of heel wat minder uitgegeven dan in 2013).

Het meest gebruikte betaalmiddel bij e-commerce blijft de kredietkaart (41% van de betalingen), maar het gebruik van dit betaalmiddel daalt lichtjes ten gunste van systemen zoals “PayPal” (12% van de betalingen). Dit toont aan dat online verbruikers hun betalingen op veilige wijze wensen te verrichten (zie hierna). Ook de betalingen via online diensten met bankkaarten neemt toe (23% van de betalingen in 2014, terwijl dit betaalmiddel in 2011 slechts 12% vertegenwoordigde). Deze ontwikkeling gaat ten koste van de betalingen met behulp van klassieke bankoverschrijvingen, die in 2014 12% van de betalingen vertegenwoordigden maar sinds 2011 voortdurend afnemen.

De online aankopen in 2014 hadden voornamelijk betrekking op kledij en schoenen (49% van de online klanten hebben dergelijke aankopen verricht), de reservering van hotelovernachtingen (40%), de aankoop van boeken (32%), van tickets voor evenementen (31%), of de reservering van trein-/vliegtuig-/boottickets (29%).

Hieraan moet nog worden toegevoegd dat ongeveer 35% van de online aankopen in 2014 aankopen waren die in de traditionele handel niet zouden zijn verricht. Ter vergelijking, het aandeel van de aankopen die online werden verricht, maar die zeker (of zeer waarschijnlijk) in de traditionele handel zouden zijn gedaan, bedroeg 32%.

Ook al is de online aankoop van voedingsmiddelen en van audiovisuele aanbiedingen met een elektronisch formaat nog maar weinig ontwikkeld, bieden beide sectoren heel wat potentieel wat de ontwikkeling van e-commerce betreft. Een groot aantal ondervraagden verklaart zich namelijk bereid om “meer” en zelfs “veel meer” van dit soort producten online te kopen (48% voor audiovisuele aanbiedingen en 37% voor voedingsmiddelen).

Tot slot vroegen in de meeste gevallen personen die in 2014 een online aankoop hadden gedaan om thuis te laten afleveren (69%). Bovendien wensten deze personen overwegend een levering tussen 9 en 18 u. (82%) en tijdens het weekeinde (88%). De andere gevraagde leveringswijzen waren afhaling in een verzamelpunt (15%) of in een handelszaak (8%).

Stimuli en hindernissen

De belangrijkste redenen die door klanten worden aangehaald om in 2014 een beroep op e-commerce te doen, waren de prijs en het aankoopgemak (tijdwinst, thuislevering, permanente toegankelijkheid, enz.).

In dit verband moet men er wel op wijzen dat deze redenen sterk verschillen naargelang de aangekochte producten. Zo wordt de reden “ik kan iets goedkoper aankopen” aangehaald door iets minder dan 30% van de personen die telecomproducten hadden gekocht, maar door meer dan 50% van de personen die elektronische producten hadden aangekocht.

Ook is het interessant om vast te stellen dat een grote meerderheid van de online verbruikers (80% van de e-commerceklanten in 2014) er de voorkeur aan geeft om te kopen op een website die ook een “offline” tegenhanger heeft (kopen op de website van de Fnac bijvoorbeeld). De voorkeur voor Belgische websites neemt echter af (43% in 2014 tegen 50% in 2013).

Online verbruikers zijn eveneens geneigd om zich op websites voor groepsaankopen te begeven (Groupon e.d.) of zijn ertoe bereid om reclame te maken via de sociale netwerken in ruil voor kortingen (respectievelijk 46% en 32% van de ondervraagden heeft verklaard dat zij zeker of waarschijnlijk een beroep op deze mogelijkheden zullen doen).

De belangrijkste hindernissen voor online aankopen die de ondervraagden in 2014 hebben aangehaald, was dat men een product eerst zou zien of uitproberen alvorens het te kopen (31%), de angst om persoonlijke gegevens bekend te maken via het internet (25%), de vrees wat de veiligheid van online aankopen betreft (25%), of de terughoudendheid om een kredietkaart te gebruiken (24%). In dit verband dient onderstreept dat de angst voor de veiligheid van online betalingen sinds 2011 aanzienlijk is afgenomen (deze angst werd destijds door 36% van de ondervraagden aangehaald).



(7) COMEOS en InSites Consulting, “E-commerce Belgium 2014”



DE ONTWIKKELING VAN E-COMMERCE

Doelstelling van de Europese Unie

De Europese Unie vindt de ontwikkeling van de elektronische handel van fundamenteel belang. Zo stelde de Europese Unie in 2010 een “boordtabel” op, “Digital Agenda for Europe” genaamd. Deze bepaalde met name de volgende doelstellingen (te halen in 2015):

- 50% van de bevolking zou online aankopen moeten verrichten;
- 33% van de KMO zouden online aankopen/verkoop moeten verrichten;
- 20% van de bevolking zou transnationale online aankopen moeten verrichten.

Ook al ontwikkelt e-commerce zich goed in België, toch moet ons land nog inspanningen doen om ter zake het niveau van de “beste leerlingen” van Europa te halen (Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Frankrijk).

Men dient zich dan ook af te vragen welke maatregelen er moeten worden uitgewerkt en toegepast om de ontwikkeling van e-commerce in België en in het Brussels Gewest te ondersteunen.

Verhoging van het penetratiepercentage van het internet en vooruitlopen op de ontwikkeling van “m-commerce”

Aangezien steeds meer mensen via een mobiele telefoon (“mobile” in het Engels) toegang tot het internet hebben, is de aankoop van goederen en diensten via dit medium in volle ontwikkeling. Het woord “m-commerce” is ontstaan om naar deze consumptie met een smartphone te verwijzen.

M-commerce vormt een belangrijke uitdaging voor de dienstverleners van de sector, omdat ze hiermee nieuwe klanten voor de online handel kunnen werven. Voor hen is het van fundamenteel belang om te vermijden dat de groei van e-commerce enkel op een toename van het verbruik van hun doelpublik zou berusten. Hiertoe moeten nieuwe klanten worden aangetrokken, met name via mobiele telefoons. Welnu, België kan nog inspanningen doen om de digitale kloof te verkleinen.

Volgens de gegevens van de FOD Economie was het percentage van de Belgische huishoudens met toegang tot het internet (81%) immers relatief vergelijkbaar met de buurlanden: Frankrijk (80%), Duitsland (79%); de percentages voor Nederland (94%), Luxemburg (87%) en het Verenigd Koninkrijk (85%) lagen dan weer een stuk hoger. Het penetratiepercentage van het mobiel internet aan hoog debiet in ons land is echter vrij laag (45,7% in januari 2014) in vergelijking met het Europese gemiddelde (EU28), dat 62,4% bedraagt. Dit penetratiepercentage plaatst België op de 21^{ste} plaats in de rangschikking van de Lidstaten van de Europese Unie.

Toename van het vertrouwen

Het gebrek aan vertrouwen in het instrument van het internet om aankopen te verrichten, is een van de belangrijkste obstakels voor de ontwikkeling van de elektronische handel.

Maatregelen inzake sensibilisering voor de rechten van online gebruikers die, zoals we hebben gezien, vaak miskend zijn, zouden het vereiste vertrouwensgevoel voor aankopen op het internet moeten verbeteren.

Ook een betere opvoeding inzake voorzichtigheid, die bij aankopen via het internet in acht moet worden genomen, dringt zich op.

Tot slot moeten de klanten hun betalingen online kunnen verrichten met behulp van een veilig, eenvoudig en transparant systeem. Een dergelijk betaalsysteem zou ook de handelaars gerust stellen. Het succes van betaalsystemen zoals “PayPal” is een uiting van angst en verwachtingen op dit vlak.

Ontwikkeling van websites en e-commerce in kleine ondernemingen

De Belgische middelgrote ondernemingen lijken het belang van een online aanbod te hebben ingezien. Het feit dat 20% van de Belgische KMO's minstens 1% van hun omzet dankzij online bestellingen behalen (tegen 13,9% in de EU28), is bemoedigend.

Er moeten echter nog inspanningen worden geleverd om de Europese doelstelling inzake e-commerce in de KMO te behalen.

Deze inspanningen zouden vooral moeten worden toegespitst op de sensibilisering van de kleine ondernemingen voor het belang van de ontwikkeling van e-commerce. Ook moeten deze kleine bedrijven worden gesteund, om hen enerzijds de middelen te verschaffen om een website uit te bouwen om bestellingen te verrichten en om anderzijds de opvolging van geplaatste internetbestellingen te verzekeren.

Vademecum van de e-business in de Brusselse detailhandel

Het consultancybureau Youniverse.be stelde in juni 2012 op verzoek van de Kamer van de Middenstand een vademecum op over e-business in de Brusselse detailhandel.

De Kamer van de Middenstand die de verschillende representatieve organisaties van KMO's en zelfstandigen in de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt, wou een studie aan e-commerce wijden omwille van het strategisch belang van deze activiteit. E-commerce is immers een belangrijke vector voor de handel in de toekomst, vooral gelet op de groeimarges die deze activiteit de sector biedt. Het is bijgevolg voor kleine ondernemingen van essentieel belang om zich aan te passen en de nieuwe communicatiemiddelen te beheersen, om zo hun aantrekkingskracht ten aanzien van de klanten te behouden. Dit is een cruciale uitdaging voor hun overleven en ontwikkeling.

Het doel van dit vademecum bestond erin om kleine ondernemingen die actief zijn in de detailhandel, vertrouwd te maken met het concept van e-commerce. De online verkoop wordt immers vaak - ten onrechte - bestempeld als een complex gebied, dat enkel voor grote bedrijven toegankelijk is. Het kwam er dan ook op aan om aan te tonen dat e-commerce eveneens toegankelijk is voor kleine handelszaken door middelen en oplossingen op maat van hun kenmerken te gebruiken. Hiertoe behandelt het vademecum de praktische aspecten van het gebruik van de informatietechnologie in de vorm van hoofdstukken die o.a. zijn gewijd aan de bouw van een website, ideeën om bestaande online instrumenten te versterken, internetreclame en het opstarten van een online verkoopsite.

Het volledige vademecum kan op de website van de Economische en Sociale Raad worden geraadpleegd: www.esr.brussels.





Debatten ingevolge de ontwikkeling van e-commerce

De ontwikkeling van e-commerce kan eveneens een bron van moeilijkheden zijn. En ook al is een volledig onderzoek ervan in het kader van dit dossier onmogelijk, toch leek het ons belangrijk om de volgende twee aspecten te behandelen: mobiliteit en arbeidsvoorwaarden.

Mobiliteit

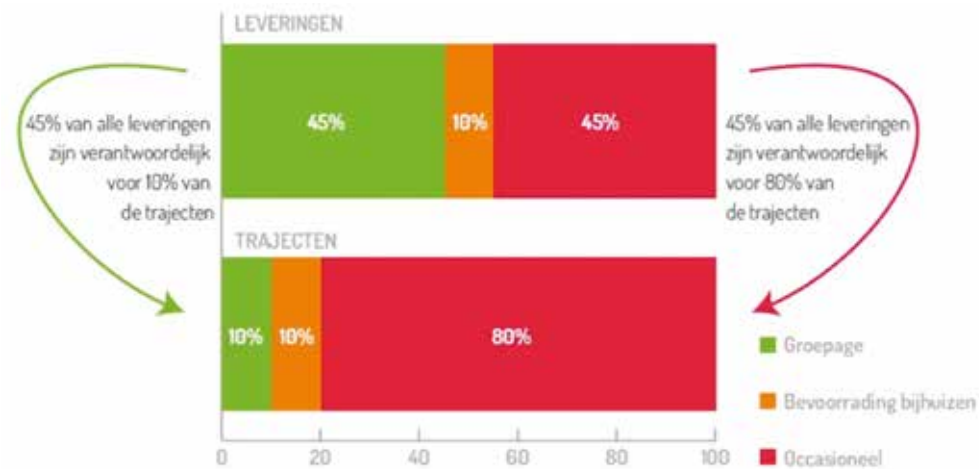
Verschillende analyses over het vervoer van goederen in de Europese stedelijke zones, en met name de studie van *buck consultants international* die in het Brussels goederenvervoersplan wordt vermeld, hebben gewezen op de co-existentie van bevoorradingsmethodes in de steden.

Het gegroepeerd vervoer (levering van verschillende goederen op verschillende plaatsen door één enkel voertuig) vormt een doeltreffende methode. Deze is goed voor 45% van de leveringen, maar vertegenwoordigt slechts 10% van de trajecten van het goederenvervoer.

De bevoorrading van filialen (supermarkten, grote handelszaken, ...) met behulp van volledig geladen voertuigen is eveneens een doeltreffende methode, in de mate waarin deze 10% van de leveringen verzorgt en 10% van de trajecten van het goederenvervoer vereist.

De moeilijkheid ligt in het occasioneel vervoer, d.w.z. de levering van een klein aantal goederen (soms één artikel) op één of enkele adressen. Deze bevoorradingsmethode wordt weinig efficiënt geacht, want ze impliceert de aanwezigheid van een groot aantal kleine voertuigen in de steden. Deze verrichten een aanzienlijk aantal trajecten (80%) in verhouding tot het percentage leveringen dat zij verzorgen (45%).

Eén van de uitdagingen zal er bijgevolg in bestaan om de ontwikkeling van e-commerce te verzoenen met een doeltreffend beleid inzake goederenvervoer, dat de negatieve gevolgen voor de verzadiging van de steden beperkt. Het is van essentieel belang dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest deze uitdaging aangaat. Brussel ondervindt immers nu al aanzienlijke mobiliteitsproblemen.



Bron: buck consultants international

Arbeidsvoorwaarden

De belangrijkste reden die door klanten wordt aangehaald om hun keuze voor aankopen via het internet te verklaren, is het feit dat ze er producten vinden die goedkoper zijn. Ook wensen klanten dat aankopen snel worden geleverd. De gevolgen van deze verwachtingen kunnen nefast zijn voor de arbeidsvoorwaarden, en meer bepaald voor deze van bezorgers. De turnover van de werknemers in deze sector is trouwens bijzonder groot.

Hun werkuren zijn eerst en vooral belastend (nachtwerk, feitelijke overschrijding van de maximumduur van een werkdag, ...). Hierbij komt dat bezorgers vaak zware lasten moeten dragen en repetitief werk moeten verrichten. De lokalen waar ze werkzaam zijn (als ze zich niet op de weg bevinden), kunnen koud en rumoerig zijn. Ook de lonen in de sector zijn vrij laag.

Vervolgens is er de permanente controle waaraan sommige werknemers in de sector van de elektronische handel onderworpen zijn (videobewaking op de werkvloer, permanente opvolging van de bezorgers met behulp van te scannen documenten, enz.). De installatie van controlemidelen wordt gebruikt in de strijd tegen diefstal van goederen, maar legt een bijkomende druk op de werknemers voor wat het beheer van hun werktijd betreft. Ook al mag de werkgever van zijn werknemers verwachten dat zij hun werkuren aan hun beroepsactiviteit besteden, dit permanent toezicht kan onrechtstreeks negatieve gevolgen hebben.

Tot slot is er de outsourcing van de taken, die in e-commerce wijdverspreid is. Deze leidt ertoe dat bij allerlei overtredingen verantwoordelijkheden worden overgedragen, of het nu gaat om het verkeersreglement, het arbeidsrecht of de betaling van sociale lasten. Deze praktijken leggen een toenemende druk op de bedrijven die arbeidsvoorwaarden bieden die meer aanvaardbaar zijn.



BESLUIT

E-commerce is een relatief goed ontwikkeld concept in België, en meer bepaald in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gelet op de situatie in andere delen van de wereld of Europa. De economische vooruitzichten die de uitbouw van deze nieuwe consumptiemanager biedt, zijn bovendien zeer bemoedigend, vooral indien men weet dat ongeveer een derde van de internetaankopen in 2014 waarschijnlijk niet zouden hebben plaatsgevonden in de traditionele handel. De ontwikkeling van de elektronische handel wordt bovendien ondersteund door nauwkeurige Europese doelstellingen.

Ons land en Brussel halen echter niet de scores van de landen waar e-commerce het meest ontwikkeld is. Deze situatie vormt een opportuniteit, in de mate waarin er ontwikkelingsmogelijkheden voorhanden zijn, met name in kleine ondernemingen. We zullen in de toekomst evenwel waakzaam moeten zijn om te vermijden dat de nieuwe Belgische klanten niet door verkoopsites in het buitenland worden weggekaapt⁽⁸⁾.

(8) Volgens Comeos wordt 42% van de omzet die in België door e-commerce wordt behaald, door online verkoopsites in het buitenland weggekaapt. Dit vertegenwoordigt 8.032 arbeidsplaatsen, die in de Belgische sector hadden kunnen worden gecreëerd.



INTERVIEW MET MEVROUW AURÉLIE LABARGE

AURÉLIE

Labarge is een jonge Brusselse die zich in het avontuur van de e-commerce heeft gestort. Zij stelt ons haar bedrijf voor en vertelt ons haar ervaringen op het vlak van online handel.



Kunt u ons kort uw school- en beroepstraject voorstellen?

Ik heb oorspronkelijk een opleiding beheer gevolgd en heb vervolgens als commerciële kracht in een import/exportbedrijf gewerkt.

Vandaag ben ik, naast de activiteit van de elektronische kruidenierszaak “PoiDs Gourmand”, eveneens verantwoordelijk voor “la ruche qui dit oui!” in Vorst. Dit is een internetplatform waar consumenten rechtstreeks producten van lokale producenten kunnen aankopen.

Kunt u het concept van “poiDs gourmand” uiteenzetten?

“PoiDs Gourmand” is een online kruidenierszaak waar u biologische producten kunt kopen die aan de beginselen van eerlijke handel voldoen. Doel is eveneens producten van kleine producenten aan te bieden.

Ik heb er bewust voor gekozen om mijn winstmarge maximaal te beperken, om zo laag mogelijke prijzen te kunnen hanteren. Dat vereist een strikt stockbeheer om elke verspilling te vermijden. Het is eveneens omwille van deze beperkte winstmarge dat het aangeboden gamma van producten beperkt is en weinig producten omvat die snel bederven.

In welke mate verschilt “PoiDs Gourmand” van “la ruche qui dit oui !”?

Beide zijn complementair, in de mate waarin men bij “PoiDs Gourmand” producten vindt die niet te krijgen zijn bij “la ruche qui dit oui !”. Deze laatste wil namelijk het verbruik van streekproducten bevorderen en men kan er enkel goederen bestellen die op minder dan 250 km en zonder tussenpersoon zijn geproduceerd. U komt vervolgens uw bestelling afhalen in een verzamelpunt, waar u bovendien de producenten kan ontmoeten.

Producten zoals deegwaren, rijst, olie, suiker, granen, droge groenten, producten in blik, of nog, wijn zijn bijgevolg niet beschikbaar bij “la ruche qui dit oui !”. Welnu, het zijn net deze producten die men kan kopen bij “PoiDs Gourmand”.

Wanneer bent u met het avontuur van uw online kruidenierszaak gestart?

De kruidenierszaak is open sinds september 2013 en ging terzelfder tijd als het project “la ruche qui dit oui !” van start.

Wat heeft u ertoe aangezet om een e-commerce project te lanceren?

De hoofdreden is de hoge huurkost in het Brussels Gewest. De huur van een lokaal om een materiële zaak te openen zou een aanzienlijk financieel risico hebben ingehouden. Ik heb er daarom voor gekozen om mijn activiteit op het internet te lanceren.

Daarbij komt dat het feit dat ik van thuis uit kan werken en mijn werkdag vrij kan inrichten. Ook dat zijn redenen waarom ik voor e-commerce heb gekozen.

Ik koester echter nog altijd het plan om op een dag een “echte” kruidenierszaak te openen. Maar mocht dit project het daglicht zien, dan zou ik mijn e-commerceactiviteit toch voortzetten.

Heeft u hindernissen ontmoet? Ontving u steun om uw online handel op te zetten?

Ik heb eerder geprobeerd om de hindernissen te omzeilen. Zo heb ik geen mogelijkheid tot online betaling voorzien, omwille van de hoge kostprijs van deze dienstverlening.

Voor het overige ben ik een echte autodidact. Ik heb mijn nieuw beroep met vallen en opstaan geleerd, heb fouten gemaakt en geprobeerd om deze te verbeteren zonder een beroep te doen op externe hulp.

Hoe gebeuren de betalingen als u geen oplossing via online betaling aanbiedt?

Mijn klanten betalen hun bestelling met een bankoverschrijving of in baar geld op het ogenblik van de afhaling. Deze situatie is atypisch voor een onlinehandel, maar deze keuze laat me toe om mijn prijzen te verlagen. Bedrijven voor online betaling rekenen immers 3 tot 4% aan op alle verrichte transacties.

Ik denk er echter aan om online betalen mogelijk te maken en om toch verder lage prijzen te hanteren. Misschien zou een oplossing erin kunnen bestaan om een manier van online betalen toe te staan mits een toeslag die op de factuur zou worden aangerekend.

Welke wijze van levering heeft u voorzien?

De bestellingen moeten worden afgehaald tijdens de verdelingen van “la ruche qui dit oui!” in Vorst (en bijgevolg op een welbepaalde dag en uur) of rechtstreeks op de zetel van de coöperatie (na afspraak).

Ingevolge aanvragen van bepaalde klanten heb ik bovendien onlangs een overeenkomst gesloten met een leveringsfirma, om zo klanten de mogelijkheid tot een levering aan huis te kunnen bieden. Soms lever ik ook zelf, voornamelijk voor belangrijke klanten (restaurants, instellingen, enz.).

Wat is het profiel van uw klanten?

De klanten van de kruidenierszaak bezitten een zeer uiteenlopend profiel. Het is dan ook moeilijk om een modelprofiel te beschrijven. Hieronder mag ik ook enkele restaurants en instellingen rekenen.

Eén zaak is echter zeker. De klanten wonen overwegend in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+/- 95%). En in de mate waarin het om een biologische kruidenierszaak gaat, zijn mijn klanten tevens ontvankelijk voor de kwaliteit van de voedingswaren die ze kopen en zijn zij op zoek naar specifieke producten.

Hoeveel bestellingen ontvangt u momenteel per week en welk bedrag besteden uw klanten gemiddeld?

Wekelijks worden er bij “PoiDs Gourmand” zo tot 30 bestellingen geplaatst. De bestellingen bedragen gemiddeld 30 euro.

Stelt u iemand te werk (of denkt u op een dag iemand tewerk te stellen) in het kader van uw e-commerceactiviteit?

Sinds kort ben ik volledig zelfstandig. Ik heb dan ook een eerste arbeidsplaats kunnen creëren: de mijne.

Mochten bepaalde contacten resultaten opleveren, waardoor ik nieuwe grote klanten zou kunnen binnenhalen (restaurants, scholen, instellingen, enz.), welnu dan zou ik kunnen overwegen om in het kader van mijn online kruidenierszaak een persoon aan te werven.

In dit verband wens ik de aandacht van de overheid te vestigen op een punt in verband met offerteaanvragen voor overheidsopdrachten. Waarschijnlijk worden deze offerteaanvragen omwille van praktische redenen vandaag op een globale manier geformuleerd. Dat betekent dat een overheidsinstelling slechts één offerteaanvraag verricht om een opdracht toe te wijzen. Welnu, deze situatie verhindert dat sommige kleine garnaal - al dan niet actief op het vlak van e-commerce - hierop ingaan. Nemen we bijvoorbeeld het geval van mijn onderneming: ik zal waarschijnlijk nooit kunnen inschrijven op offerteaanvragen van scholen van het rijksonderwijs want - zoals al aangehaald - omvat mijn gamma van producten niet bepaalde voedingsmiddelen die in hun offerteaanvraag zijn opgenomen (exotische producten zoals bananen, bijvoorbeeld). Toch zijn de prijzen van de producten van mijn gamma concurrentieel. Om aan deze situatie te verhelpen, zouden de offerteaanvragen specifiek van aard moeten zijn en opgedeeld in loten (een offerteaanvraag “exotische groenten en fruit”, een aanvraag “niet-bederfelijke voedingswaren”, enz.). Ik ben me er echter van bewust dat bepaalde juridische criteria deze oplossing onmogelijk kunnen maken. Dit zou bovendien een niet te verwaarlozen impact hebben op de middelen om zulke offerteaanvragen op te stellen. Toch ben ik van oordeel dat er zou moeten worden nagedacht over de toegankelijkheid van de overheidsopdrachten voor kleine en lokale economische actoren.

Hoe doet u aan marketing en hoe maakt u reclame?

Ik doe zeer weinig aan marketing. Zo verstuur ik geen nieuwsbrieven om mijn klanten in te lichten over nieuwe producten die beschikbaar zijn.

Ik heb echter wel het geluk over een interessante referentie op Google te beschikken (NVDR: aanwezigheid van de site in de eerste onderzoeksresultaten). Ik denk dat dit het gevolg is van het feit dat ik regelmatig nieuwe producten op mijn website plaats, ook al is dat niet zeker. In dit verband is het ook interessant om erop te wijzen dat het voortdurende onderhoud van een website een niet te verwaarlozen taak is. Dit houdt me twee dagen per week bezig.

Tot slot kan ik niet ontkennen dat de complementariteit met “la ruche qui dit oui!” mijn online kruidenierszaak een grote zichtbaarheid verschaft, in de mate waarin “PoiDs Gourmand” aanwezig is wanneer de leden van “la ruche qui dit oui !” in Vorst hun bestellingen komen afhalen (NVDR: “la ruche qui dit oui !” in Vorst telt meer dan 3500 leden).

Wijziging van de EPB-wetgeving

Het luik « EPB-werken » van het Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing (BWLKE) is op 1 januari 2015 in werking getreden. Het is ook vanaf die datum dat nieuwe EPB-eisen, waartoe de Regering heeft beslist, van toepassing zijn. De EPB-wetgeving werd op vier plaatsen gewijzigd.⁽¹⁾

1. De indeling van de EPB-projecten

Het begrip “EPB-gebouw” werd vervangen door dat van een “EPB-eenheid” die als volgt gedefinieerd wordt: *“een verzameling van aangrenzende lokalen ondergebracht in eenzelfde gebouw dat op autonome wijze verkocht of verhuurd zou kunnen worden en dat beantwoordt aan de definitie van een EPB-bestemming”*.

Dit geeft een grotere flexibiliteit aan projecten die uit verschillende eenheden bestaan, in zoverre de aard van de werken en de bestemming voortaan op het niveau van deze “EPB-eenheid” en niet langer voor een volledig gebouw worden bepaald.

2. De aard van de betrokken EPB-werken

Sinds 1 januari 2015 werd het begrip van “met nieuw gelijkgesteld gebouw” vervangen door dat van “met nieuw gelijkgestelde eenheid” (NGE). Het heeft betrekking op alle EPB-eenheden die over meer dan 75 % van hun verliesoppervlakte gerenoveerd werden en waarvan alle technische installaties vervangen werden. De uitbreidingsbegrippen en de criteria inzake minimale vloeroppervlakte werden dus opgegeven.

De NGE zijn onderworpen aan dezelfde eisen dan deze die ingeval van nieuwe eenheden worden opgelegd. In dit geval worden de eisen die inzake primair energieverbruik, netto-energiebehoefte voor verwarming of voor koeling en luchtdichtheid worden opgelegd, met 20% versoepeld.

Sinds 1 januari 2015 is ook de definitie van een “zwaar gerenoveerde” EPB-eenheid gewijzigd. Enerzijds werd het criterium inzake vloeroppervlakte geschrapt en anderzijds werd het begrip van werken aan technische installaties toegevoegd. Bovendien is het criterium inzake het percentage werken dat de energieprestatie beïnvloedt, van 25% naar 50% gegaan.

Concreet wordt een EPB-eenheid voortaan als zwaar gerenoveerd beschouwd, wanneer deze het voorwerp is van werken die de energieprestatie op minstens 50% van haar warmteverliesoppervlakte beïnvloedt en er werken aan de technische installaties ervan zijn voorzien.

Tot slot moeten er sinds 1 januari 2015 werken zijn voorzien die de energieprestatie van de warmteverliesoppervlakte van een EPB-eenheid beïnvloeden, opdat deze onder de categorie “eenvoudig gerenoveerde eenheid” zou vallen. Daarbij zet een verandering van bestemming van een EPB-eenheid zonder werken aan de verliesoppervlakte niet langer de regelgeving “EPB-werken” in werking.

3. De opgelegde EPB-eisen

Voor de aanvragen tot stedenbouwkundige vergunning die na 31 december 2014 werden ingediend, werden de eisen die een na te leven peil van primair energieverbruik (“E-peil”) en een globaal warmte-isolatiepeil (“E-peil”) oplegden, opgeheven. Deze werden vervangen door eisen op het vlak van het totale primaire energieverbruik (PEV), de netto-energiebehoefte voor verwarming (NEV) of voor koeling (NEK), oververhitting en luchtdichtheid.

Bovendien is het voortaan onmogelijk om een aanvraag tot afwijking voor één of meerdere nieuwe eenheden in te dienen, wanneer de gedeeltelijke of volledige naleving van de EPB-eisen technisch, functioneel of economisch onhaalbaar is.

Eis inzake het totale primaire energieverbruik

Deze nieuwe eis verschilt naargelang deze van toepassing is op:

- een EPB-eenheid “wooneenheid”;
- een EPB-eenheid “kantoren/diensten” of “onderwijs”.

In het geval van een wooneenheid moet het PEV overeenstemmen met het primaire energieverbruik voor verwarming, sanitair warm water en hulpinrichtingen (circulatiepompen, ventilatoren, waakvlammen van de verwarmingsketel) min de energie die door middel van warmtekrachtkoppeling en/of fotovoltaïsche panelen wordt geproduceerd. Het PEV moet kleiner zijn dan of gelijk zijn aan 45 kWh/m²/per jaar.

Wanneer het om een EPB-eenheid “kantoren/diensten” of “onderwijs” gaat, stemt het PEV overeen met het primaire energieverbruik voor verwarming, koeling, verlichting en hulpinrichtingen (circulatiepompen, ventilatoren, waakvlammen) min de energie die door middel van warmtekrachtkoppeling en/of fotovoltaïsche panelen wordt geproduceerd. Het PEV moet kleiner zijn dan of gelijk zijn aan (95-(2,5°C)) kWh/m²/per jaar. In deze formule stemt “C” overeen met een compactheidsfactor van de eenheid.

Zowel voor de wooneenheden als voor de EPB-eenheden “kantoren/diensten” of “onderwijs” is er een alternatieve eis voorzien voor eenheden die met ongunstige voorwaarden geconfronteerd worden.

Eisen inzake netto-energiebehoefte

De netto-energiebehoefte vertegenwoordigt de energie die verwarmings- en/of koelingsystemen moeten leveren om de warmteverliezen in de winter en de oververhittingen in de zomer te compenseren, om zo een vastgelegde binnentemperatuur te behouden.

Deze behoefte hangt dus enkel samen met de bouw eigenschappen en de functie van de EPB-eenheid en hangt dus niet af van de eigenschappen van de technische installaties.

Netto-energiebehoefte voor verwarming

Deze eis is van toepassing op de EPB-eenheden “wooneenheid”, “kantoren/diensten” en “onderwijs”.

Over het algemeen moet de NEV kleiner zijn dan of gelijk zijn aan 15 kWh/m²/jaar. Er is echter een

alternatief voorzien voor de EPB-eenheden die met ongunstige voorwaarden geconfronteerd worden (slechte oriëntatie ten opzichte van de zon, weinig compacte EPB-eenheid, ...). In dat geval wordt er een nieuwe na te leven NEV-drempel vastgesteld, die rekening houdt met deze ongunstige voorwaarden. Dit opdat de aan te wenden technische middelen niet onredelijk zouden zijn (bijvoorbeeld het opleggen van een te grote isolatiedikte).

Netto-energiebehoefte voor koeling

De NEK moet kleiner zijn dan of gelijk zijn aan 15 kWh/m²/jaar en er is geen enkele alternatieve drempel ingeval van ongunstige voorwaarden voorzien.

Deze eis is enkel van toepassing op de EPB-eenheden “kantoren/diensten” en “onderwijs”.

Eis inzake oververhitting

Deze eis is sinds 2008 voor de wooneenheden van toepassing. Vanaf 1 januari 2015 is deze ook op de EPB-eenheden “kantoren/diensten” en “onderwijs” van toepassing.

Krachtens deze eis mag een EPB-eenheid “wooneenheid” op een jaar een temperatuur van 25°C niet overschrijden gedurende meer dan 5% van de tijd.

In het geval van een EPB-eenheid “kantoren/diensten” of “onderwijs” wordt er ook geëist om een temperatuur van 25°C niet te overschrijden. De tijdsspanne die hierbij in aanmerking wordt genomen, bedraagt echter niet meer “één jaar”, maar wel degelijk de “gebruiksperiode” van de EPB-eenheid.

Ter herinnering, de eis inzake oververhitting is de enige die geen versoepeling ingeval van “met nieuw gelijkgestelde EPB-eenheid” voorziet.

Eis inzake luchtdichtheid

Deze eis zal enkel van toepassing zijn voor de aanvragen tot stedenbouwkundige vergunning die vanaf 1 januari 2018 worden ingediend. Het is echter raadzaam om nu al toe te zien op de luchtdichtheid, in zoverre de kwaliteit van deze dichtheid een niet te verwaarlozen impact op de resultaten in termen van PEV, NEV en NEK heeft.

Concreet zal deze eis betrekking hebben op de nieuwe EPB-eenheden “wooneenheid”, “kantoren/diensten” en “onderwijs”. Voor een drukverschil van 50 Pa zullen deze eenheden een luchtdichtheid van minder dan of gelijk aan 0,6 volume/u. moeten genieten.

4. De na te leven procedures

Sinds 1 januari 2015 zijn er enkele wijzigingen op het vlak van de procedure van toepassing.

Ten eerste is het voortaan verplicht om een EPB-adviseur aan te duiden alvorens een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning voor nieuwe eenheden, met nieuw gelijkgestelde eenheden en zwaar gerenoveerde eenheden in te dienen.

Voorts werden de verschillende formulieren die in het kader van de EPB-procedure moeten worden ingevuld, geharmoniseerd en minder zwaar gemaakt.

Tot slot moeten alle projecten voortaan dezelfde basisprocedure doorlopen, die bestaat uit het EPB-voorstel, de EPB-betekening van de aanvang van de werken en de EPB-aangifte. Ter herinnering, vroeger bestonden er twee procedures naast elkaar (normale procedure en vereenvoudigde procedure). Bovendien wordt de verrichting van een haalbaarheidsstudie of een geïntegreerde haalbaarheidsstudie voortaan nog maar in enkele welbepaalde gevallen geëist.

Tot besluit dient men eerst te benadrukken dat ernaar wordt gestreefd om de EPB-wetgeving aan de reële Brusselse context aan te passen. Deze aanpassingen werden trouwens doorgevoerd na een overleg met de betrokken actoren (sector van het bouwwezen, professionals uit de vastgoedsector, architecten, ...). Dit streven is bovendien nog altijd actueel, in zoverre de Brusselse Regering voorziet om nieuwe wijzigingen ten uitvoer te leggen. Het voorontwerp van besluit in die zin werd trouwens onlangs ter advies van onze Raad voorgelegd. Deze tekst voorziet de volgende vier wijzigingen:

1. De wijziging van de berekeningswijze van de alternatieve drempel in verband met de eis inzake primaire energie voor de EPB-eenheden “wooneenheid”;
2. Het uitstel van de eis inzake netto-behoefte aan koeling en de eis inzake oververhitting tot 1 januari 2017 voor de “niet-residentiële” EPB-eenheden;
3. De wijziging van de conversiefactor primaire energie van de biomassa;
4. De herformulering van het besluit zodat alle eisen die van toepassing zijn op nieuwe gebouwen, eveneens van toepassing zijn op de “met nieuw gelijkgestelde eenheden”.

Hoewel voorts de Brusselse doelstellingen op het vlak van EPB ambitieus zijn en de “passiefstandaard” naderen, wijken de geldende eisen en berekeningswijze hiervan nog steeds af.

Zo stemmen de mogelijkheid om rekening te houden met ongunstige voorwaarden bij de vaststelling van bepaalde eisen, de versoepeling van eisen in het geval van met nieuw gelijkgestelde eenheden of de mogelijkheid om een aanvraag tot afwijking omwille van technische, functionele of economische redenen in te dienen, niet met de “passiefstandaard” overeen.

In zoverre de kwestie van de energieprijzen eigen is aan deze van de EPB-eisen, is het tot slot opzichtig om aan te geven dat de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op 11 december 2014 het stelsel van de energieprijzen 2015 heeft goedgekeurd en dat dit de belangrijkste financiële, technische en administratieve voorwaarden handhaaft. Bovendien heeft het Gewest ervoor gekozen om de globale begroting voor energieprijzen ten opzichte van 2014 (22 miljoen euro) niet te verlagen.

(1) Krachtens het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 21 februari 2013 houdende wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 21 december 2007 tot vaststelling van de eisen op het vlak van de energieprestatie en het binnenklimaat van gebouwen.

“Pop-ups” te Brussel, randfenomeen of veelbelovende niche?

“To pop up” betekent letterlijk: opduiken, onverwachts verschijnen. Het is op deze manier dat, sinds het begin van het jaar 2000, in verschillende grootsteden ter wereld kortstondige handelszaken uit het niets ontstaan. Het is daarom zeker niet verwonderlijk dat dit fenomeen van “guerrillaverkoop” sinds enkele jaren ook meer en meer zijn weg heeft gevonden naar Brussel. Het concept “an sich” is vrij eenvoudig: men zoekt vooreerst een leegstaand pand of men creëert een containerruimte op een plein of in een winkelruimte, men lanceert een “buzz”⁽¹⁾ en met een minimalistische inrichting is men vertrokken.

“Pop-up stores” en andere

Het merendeel van de “pop-ups” zijn “pop-up”-winkels of ook wel eens “flash stores” genoemd.

Op deze manier trachten bijvoorbeeld grote, bestaande merken een nieuwe collectie op een originele manier onder de aandacht brengen. C&A opende zo in 2013 op de Gulden Vlieslaan een exclusieve “pop-up store”, bestaande uit 3 opeengestapelde containers met een voorkant uit plexiglas (9m hoog en 12m lang) om hun nieuwe collectie van Cindy Crawford niet alleen te tonen, maar ook al in primeur te verkopen.



Bron: Clear Channel Belgium.

Maar het motief om een dergelijke winkel in het leven te roepen is niet altijd het klassieke concept waarbij men probeert zijn producten aan de man te brengen. Een “pop-up” winkel kan opgericht worden als een goedkope test voor een eventuele permanente winkel. Zo testte QWIC⁽²⁾ de potentiële markt in Amsterdam voor de verkoop van zijn elektrische fietsen en scooters en van zijn “urban-bikes”. Nog een ander motief kan de ondersteuning en tijdelijke gestaltegeving van een webwinkel zijn. In die optiek opende de internetbankier “Hello Bank”, eind 2014 een pop-up winkel aan de Wolvengracht te Brussel als een samenwerkingsproject met lokale creatievelingen. Men kon er terecht voor de laatste hightech snufjes en tal van workshops, debatten, demo's, try-outs of culturele events.

Maar er zijn er ook nog andere “pop-ups”.

Zo toverden het ginmerk Bombay Sapphire en frisdrankmerk Fever-Tree verleden jaar gedurende vijf weken de magie van de Brusselse “Jardins de Bagatelle” (dicht bij de Louizalaan) om in een oase voor gin-liefhebbers. Snel reserveren was de boodschap.



Bron: Imagin Amsterdam.



Bij de andere zien we de “pop-up”-restaurants opduiken waar bekende chefs op unieke locaties gedurende een korte periode het beste van hun kunnen serveren. Sterrenchefs Wout Bru, Sofie Dumont, Kobe Desramauts... toonden alvast de weg.

Ook zijn er nog de pop-up tentoonstellingsgalerijen waar kunstenaars tijdelijk hun producten kunnen tentoonstellen en verkopen. In Brussel nam in het verleden Atrium al een dergelijk initiatief met “Atrium 1060”.

Of wat dacht u nog van de “Belgian Red Devils pop-up stores” naar aanleiding van de wereldbeker in Brazilië, outlet-pop-up stores, of nog, de winkels van Chronostock die keukenmateriaal verkopen? Deze keten werkt alleen via pop-up stores die een tot zes maanden open zijn. Zij zoeken leegstaande panden in de stadscentra en verkopen de producten van andere merken tegen verminderde prijzen. Het zijn vaak nieuwe producten afkomstig uit eindereksen, overstocks...

Mis zeker niet de pop-up “Nationa(a)l”⁽³⁾ van 8 tot 17 mei 2015 waar Belgisch talent u zal verwelkomen in de vroegere gebouwen van Vivaqua aan het Poelaertplein. Mode, design, cinema, muziek, uitgeverij, visuele kunst, dans en gastronomie worden er samengebracht, gesponsord door grote merken als Duvel, Audi, Taittinger, Nespresso...

Pop-ups en internet

Dat “pop-ups” en internet sterk gelinkt zijn, werd hierboven al duidelijk door de link met ondersteuning van internetwinkels en het aanwenden van de sociale media voor een “buzz”.

Hiernaast wordt het internet eveneens gebruikt om leegstaande panden aan te bieden. Zo vind je op <http://popthisplace.com> alle panden te Brussel die je kan huren om een pop-up winkel te openen. De prijzen variëren van 1 euro tot 2.000 euro per dag. Ook via <http://spacified.com> kan je pop-up locaties vinden.

Via de “Pop-up”-gids⁽⁴⁾ an je alle lopende en komende pop-ups bekijken en zelfs je eigen project toevoegen.

Hiernaast zijn er heel wat sites die tips en wetenswaardigheden bevatten die nuttig kunnen worden aangewend door iemand die een “pop-up” wenst te organiseren. Op deze manier vind men via het internet makkelijk relevante informatie over de te hanteren handelshuurwetgeving, milieu- en stedenbouwwetgeving, arbeidswetgeving, tips omtrent locaties en seizoen gerichtheid en strategieën om het tijdelijke aspect van de “pop-ups” aan te wenden om potentiële klanten te overtuigen tot impulsieve aankopen.

“Pop-ups” en meer

Met voornoemde argumenten, kan men hier al zeker stellen dat “pop-ups” voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zeker geen randfenomeen zijn.

Het is voor de Brusselse beleidsmakers dan ook aangewezen om eens na te gaan welke gerichte ondersteuning er aan de “pop-ups” kan geboden worden teneinde deze niche volledige ontplooiingskansen te bieden.

Het is hem zo dat steeds meer en meer gemeenten overtuigd raken van de meerwaarde van de “pop-ups”, en dan meer bepaald voor de versterking van hun handelskernen. Met de groei van winkelcentra komen er meer en meer handelspanden in historische winkelstraten leeg te staan. Reeds heel wat gemeenten in binnen- en buitenland riepen specifieke subsidiereglementen in het leven om “pop-up stores” financieel te ondersteunen. Deze steun (tot zelfs 3.000 euro per “pop-up”) mag door de initiatiefnemers worden aangewend voor de huur en/of voor de inrichting van hun winkel.

Langs de andere kant zijn er ook gemeenten die steun geven aan de eigenaars van de panden om hun leegstaande winkels te verhuren voor “pop-ups”. Op deze manier wordt nog al dikwijls eens de pil van een leegstandsheffing verzacht.

Er kan in deze optiek ook gedacht worden aan een steun ter uitbreiding van het concept “Living labs” waar de ontmoeting tussen onderzoekers en ondernemers en/of tussen ondernemingspecialisten en “uitvinders” wordt vergemakkelijkt.

Ook op het vlak van wetgeving kan er langsheen de overheid een rol worden gespeeld. We denken hier dan onder meer aan:

- een versnelde procedure tot het bekomen van een stedenbouwkundige vergunning voor een bestemmingswijziging van een pand (bv. van werkplaats naar handelsbestemming en terug);
- een aangepaste, tijdelijke vergunning voor hun al dan niet verlichte reclameborden;
- een vereenvoudigde milieuvergunning indien deze zich opdringt;
- de garantie dat de tijdelijke, zogenaamde gemeene huur of bezetting ter bedde, naderhand niet riskeert te worden omgezet in een traditioneel handelshuurcontract (> 1 jaar);
- het voorzien van een specifiek “pop-up” hoekje op de gemeentelijke websites (bv. Rotterdam);
- het zelf organiseren van “pop-up” initiatieven (bv. “pop-up” festival Deurne);
- ...

Samengevat kunnen “pop-ups” dus, naast het reguliere handelsaanbod, zeker een veelbelovende niche uitmaken waarbij de tijdelijkheid de consument aanzet tot kopen. Verschillende initiatieven tonen aan dat ze onmiskenbaar een meerwaarde voor hun omgeving kunnen betekenen en het mag dan ook gerust gesteld worden dat ze, mits een beleid op hun maat, op een positieve manier een lokaal economisch beleid zullen versterken.

(1) Marketing “buzz”, veelal via geïnformateerde weg, die nadruk legt op het tijdelijke, exclusieve karakter van de pop-up, dit ter aansporing van de hippe, stedelijke consument.

(2) Quality With Innovative Convenience.

(3) www.nationalstore.be

(4) Initiatief van Spacified, Voka en de Kamer van Koophandel Antwerpen-Waasland - <http://spacified.com/en/pop-up-guide/Belgium>

Rondetafel “Studentenjobs”



Behouden ondernemingen de toegang tot hun studentenjobs voor voor de kinderen van hun personeel ? Is een dergelijke aanwervingspraktijk discriminerend voor jongeren wiens ouders werkloos zijn ? Wat zijn de voor- en nadelen die met deze praktijk samengaan en welke pistes kunnen ertoe leiden dat de toegang tot deze jobs, op zijn minst op geleidelijk aan, voor alle jongeren wordt opengesteld ? Deze vragen werden besproken tijdens een rondetafel, die de sociale partners op 5 februari 2015 hebben georganiseerd en waarbij verantwoordelijken voor human resources (HR) en vakbondsafgevaardigden van zeer grote ondernemingen die zich op het grondgebied van het Brussels Gewest bevinden, werden samengebracht.

Ingevolge hun stellingname tegen de binnen de ondernemingen wijdverbreide praktijk die erin bestaat om de toegang tot studentenjobs voor de kinderen van de personeelsleden en directie voor te behouden⁽¹⁾, hebben de sociale partners een stap verder willen gaan door zoveel mogelijk HR-verantwoordelijken en vakbondsafgevaardigden van grote ondernemingen uit te nodigen voor een debat over de praktijken bij de aanwerving van jobstudenten en over pistes die ertoe kunnen leiden dat de toegang tot deze jobs minstens gedeeltelijk en progressief wordt opengesteld.

Er werd bij de Raad dus een rondetafel georganiseerd, waarbij een dertigtal HR-verantwoordelijken en vakbondsafgevaardigden uit een twintigtal verschillende, zowel openbare als private ondernemingen werden verenigd. De voormiddag werd op gang gebracht met twee presentaties in plenaire zitting: de eerste bestond uit een compilatie van cijfers en informatie over studentenjobs in België, en de tweede uit een stellingname van het Interfederaal Gelijkekansencentrum over het discriminerend aspect van de “gelaakte” praktijk⁽²⁾.

Daarna volgden debatten in subgroepen, de ene samengesteld uit HR-verantwoordelijken en de andere uit vakbondsafgevaardigden, rondom twee vragen:

- Aanwerving van werknemers onder studentenovereenkomst binnen en buiten de bedrijfssfeer: voor- en nadelen, moeilijkheden en gevolgen;
- Welke ambities en pistes kunnen er worden ontwikkeld om de banen onder studentenovereenkomst voor alle jongeren toegankelijk te maken?

De voornaamste besluiten van de debatten in subgroepen en de volgende fasen van het project werden uiteengezet tijdens een tweede plenaire zitting, die de voormiddag afsloot.

Uit deze presentaties en debatten konden heel wat interessante lessen worden getrokken met het oog op toekomstige acties ten gunste van een toegang tot studentenjobs voor iedereen.

Ten eerste werd eraan herinnerd dat arbeid onder studentenovereenkomst in België een wijdverbreid fenomeen is (456 930 jobstudenten in 2013), maar dat het Brussels Gewest te lijden heeft onder een ondervertegenwoordiging van zijn bevolking in de korf van bestaande studentenjobs (7%), terwijl het zelf 30% van de functies aanbiedt. Welnu, studies hebben aangetoond dat het feit dat men tijdens de studies heeft gewerkt, samengaat met een verlaging van de werkloosheidsgraad drie jaar na het beëindigen van de studies, ook bij uittredende jongeren zonder diploma, en het de kans op een betrekking met een COD aanzienlijk zou vergroten.

Het Interfederaal Gelijkekansencentrum heeft vervolgens voor de eerste maal zijn mening uitgedrukt over de al dan niet discriminerende kant van de besproken aanwervingspraktijk. En er werd vastgesteld dat het wel degelijk om een onrechtstreekse discriminatie gaat, d.w.z. om een discriminatie op basis van een neutraal criterium (een ouder hebben die in een onderneming werkt) dat een negatief gevolg heeft voor een groep van personen (jongeren wiens ouders werkloos zijn).

De debatten in subgroepen die op deze presentaties volgden, hebben geleid tot discussies over de gegrondheid van de praktijken bij de aanwerving van jobstudenten en tot de vaststelling van pistes om de situatie voor alle jongeren billijker te maken. In beide subgroepen werd het bestaan van de praktijk die erin bestaat om studentenjobs voor kinderen van de personeelsleden of directie voor te behouden, nooit betwist. De grootste voordelen die hiermee samengaan, waren vrij gelijklopend: de sociale controle uitgeoefend door de ouder van de jobstudent (naleven van de uurroosters, gedragingen, ...), het gemak in termen van aanwerving, enz. Hetzelfde gold voor de nadelen die op de voorgrond werden geplaatst: de mogelijke afgunst tussen personeelsleden wiens kinderen van een studentenjob hebben kunnen genieten en de andere, het risico om kinderen zonder netwerk te ontmoedigen en dit zelfs tijdens hun studies (waarom studeren als

de banen niet toegankelijk zijn ?), het gebrek aan transparantie van deze praktijk, het risico om aan jonge « talenten » voorbij te gaan, enz.

Wat de pistes betreft die ertoe kunnen leiden dat studentenjobs voor alle jongeren meer worden opengesteld, waren de tegenstellingen tussen beide subgroepen groter. De HR-verantwoordelijken hebben meer de nadruk gelegd op het feit dat de jobs geleidelijk aan meer moeten worden opengesteld, dat men een beroep moet doen op openbare voorzieningen die werkzaam zijn in het segment van de studentenarbeid (bijvoorbeeld JEEP en Jump naar werk), dat men het beleid op het vlak van aanwerving van jobstudenten in de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de ondernemingen moet integreren, enz. De vakbondsafgevaardigden stellen dan weer voor om de studentenjobs één jaar op twee voor de kinderen van het personeel of de directie voor te behouden, om de onderneming ertoe aan te zetten om lokaal aan te werven door een openstellingsbeleid te ontwikkelen en banden met de geografische, sociaaleconomische en culturele omgeving van de onderneming te smeden, om diversiteitsplannen op te stellen op het niveau van de onderneming en het sectoraal niveau, en zelfs om collectieve arbeidsovereenkomsten te sluiten.

Tijdens de afsluitende plenaire zitting konden de verantwoordelijken van de programma's JEEP en Jump naar werk de diensten voorstellen, die ze op het vlak van studentenjobs aanbieden⁽³⁾.

Deze rondetafel is een première, gezien de kwestie van de praktijken bij de aanwerving van jobstudenten nooit eerder samen met de voornaamste betrokkenen, werkgevers en vakbonden, werd besproken. Ze heeft een bewustwording toegelaten met betrekking tot deze problematiek, de dimensies ervan en de uitdagingen die ermee samengaan. De sociale partners willen nu de besluiten van de rondetafel onder hun leden, ondernemingen en vakbondsafvaardigingen verspreiden en bepaalde pistes die tijdens de debatten ter sprake zijn gekomen, zo vlug mogelijk een concrete vorm zien aannemen.



(1) Persbericht van 4 mei 2014, dat op de website van de Raad kan worden geraadpleegd: www.esr.brussels.

(2) De PowerPoint-bestanden van deze presentaties kunnen op de website van de Raad worden geraadpleegd.

(3) Informatie over de aangeboden diensten kunt u op de websites www.jeeptbxl.be en www.tracebrussel.be terugvinden.

Opstart van de operationele Task Force “Werk-Opleiding-Onderwijs-Ondernemen”

Het is alom bekend dat het Brussels Gewest te lijden heeft onder wat men de tewerkstellingsparadox noemt, volgens dewelke het Gewest een belangrijk tewerkstellingsbekken voor het hele land vormt, maar tevens een hoge werkloosheidsgraad heeft (19,3% in 2013), met name bij jongeren van minder dan 25 jaar (39,9% in 2013). Bovendien wordt het Gewest geconfronteerd met een versnippering van de bevoegdheden, met name van de gebieden werk-opleiding-onderwijs, met als gevolg een opeenstapeling van plaatsen waar beslissingen worden genomen, wat soms gepaard gaat met een gebrek aan samenhang van de beleidsvoeringen.



Lancering van de Task Force op 21 januari 2015
Bron: Kabinet Vervoort

Om deze problemen te verhelpen, heeft de huidige Brusselse Regering een Alliantie Werkgelegenheid-Opleiding-Onderwijs (WOO) opgestart, met als voornaamste doelstelling het werkloosheidsprobleem in Brussel te bestrijden, en dit met de steun van de bedrijfswereld. De Alliantie WOO heeft nood aan een operationele werk- en ontmoetingsruimte waar de actoren van deze verschillende bevoegdheidsgebieden hun beslissingen kracht kunnen bijzetten. Om aan deze behoefte te voldoen, werd een operationele Task Force "Werk-Opleiding-Onderwijs-Ondernemen" (WOOO) opgericht, die op 21 januari 2015 werd opgestart.

Deze Task Force bestaat uit vertegenwoordigers van de Brusselse werkgevers en vakbonden, de betrokken gewestelijke en gemeenschappelijke Ministers, alsook uit verschillende operationele actoren (Actiris, Bruxelles Formation, de VDAB, actoren van het onderwijs, enz.). De hoofdopdracht van de Task Force zal erin bestaan om de grondslagen van de Alliantie WOO voor te bereiden, d.w.z. de einddoelen en de manier waarop de operationele doelstellingen moeten worden behaald, om zo een voorstel van "gezamenlijk actie- en opvolgingsplan" uit te werken, dat aan het uitgebreid BESOC zal worden voorgelegd. De Regering wil immers op basis van een sterk en permanent sociaal overleg tewerk gaan.

De coördinatie van de Task Force is in handen van een beperkt stuurcomité, dat bestaat uit de kabinetten van de Minister-president en van de Minister van Economie, Tewerkstelling en Opleiding. De rol van dit comité zal er voornamelijk in bestaan om indien nodig overleg te plegen met de kabinetten van de betrokken Ministers en om middelen en technische ondersteuning voor diverse actoren vrij te maken, en dit voor alle werkzaamheden (BISA, ATO, Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid, Studiediensten van Bruxelles Formation en de VDAB, Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Bassin Emploi-Formation-Enseignement, BNCTO, enz.).

De Task Force is geen nieuwe structuur die aan de al, te talrijke, bestaande structuren wordt toegevoegd. Ze streeft er eerder naar om al ingestelde actoren, structuren en instrumenten te mobiliseren, om zo concrete maatregelen die in het kader van de Alliantie WOO werden vastgesteld op elkaar te laten aansluiten.

Om de Brusselse uitdagingen aan te gaan, moet men noodzakelijkerwijs nieuwe synergieën tussen de actoren van onderwijs, opleiding, werk en ondernemen tot stand brengen. In dit opzicht is de Task Force een première in het Brussels Gewest en zijn de sociale partners nu al bereid om hierin hun hele ziel te leggen, om zo een succes te maken van dit initiatief dat alle Brusselaars ten goede zal komen.

De adviezen van de Raad

uitgebracht tussen 20 september 2014 en 31 januari 2015

RUIMTELIJKE ORDENING EN STEDENBOUWKUNDE

A-2014-065-ESR van 1 december 2014, bekrachtigd door de Plenaire zitting van 18 december 2014

Bijzonder bestemmingsplan « Belliard-Etterbeek » nr. 60-41.

A-2014-062-ESR van 20 november 2014

Ontwerp van ordonnantie betreffende het Brussels Planningsbureau en ontwerp van ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 20 juli 2005 betreffende de Maatschappij voor de verwerving van vastgoed en tot oprichting van de Maatschappij voor stedelijke inrichting.

OVERLEG

A-2014-063-ESR van 20 november 2014

Voorontwerp van besluit tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 16 januari 1997 houdende op-richting van een Brussels Economisch en Sociaal Overlegcomité.

ECONOMIE/TEWERKSTELLING

A-2015-007-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie houdende algemene regels betref-fende de inhouding, de terugvordering en de niet-vereffening van subsidies op het vlak van werkgelegenheid en economie.

A-2015-005-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie houdende geharmoniseerde regels betreffende de administratieve geldboeten bepaald door de wet-geving op het vlak van werkgelegenheid.

A-2015-002-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie tot opheffing van bepaalde vermin-deringen van de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid.

A-2014-066-ESR van 18 december 2014

Voorontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Rege-ring tot aanwijzing van de ambtenaren die belast worden met de controle en het toezicht op de geregionaliseerde bevoegdheden op het vlak van economie en tot opheffing van het verbod op de ambulante handel in bepaalde producten.

TEWERKSTELLING/OPLEIDING

A-2015-010-ESR van 9 januari 2015, bekrachtigd door de Plenaire zitting van 15 januari 2015

Voorontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Rege-ring tot wijziging van het koninklijk besluit van 23 juli 1985 hou-dende uitvoering van afdeling 6 - toekenning van betaald edu-catief verlof in het kader van de voortdurende vorming van de werknemers - van hoofdstuk IV van de herstelwet van 22 januari 1985 houdende sociale bepalingen.

A-2015-009-ESR van 6 januari 2015, bekrachtigd door de Plenai-re zitting van 15 januari 2015

Voorontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Rege-ring tot wijziging van het koninklijk besluit van 2 augustus 1985 houdende uitvoering van de wet van 19 februari 1965 betreffende de uitoefening van de zelfstandige beroepsactiviteiten der vreem-delingen.

A-2015-008-ESR van 15 januari 2015

Ontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van artikel 36quater van het Koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende reglementering van de werkloosheid (versoepeling van de voorwaarden voor de toegang tot de instap-stage in de onderneming).

A-2015-006-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie houdende de eerste maatregelen ter uitvoering en toepassing van de Zesde Staatshervorming met betrekking tot de advies- en bemiddelingsorganen inzake werkge-legenheid.

A-2015-004-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie houdende de eerste maatregelen ter uitvoering en toepassing van de 6de Staatshervorming met betrekking tot de bevoegdheden op het vlak van toegang tot het beroep.

A-2015-003-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie tot harmonisering en vereenvoudi-ging van de regels inzake beroepsprocedures in geval van weige-ring of intrekking van een beroepskaart voor buitenlandse werk-nemers en in geval van sancties.

A-2015-001-ESR van 15 januari 2015

Voorontwerp van ordonnantie houdende de eerste maatregelen ter uitvoering en toepassing van de Zesde Staatshervorming met betrekking tot het toezicht en de controle inzake werkgelegenheid.

LEEFMILIEU

A-2014-056-ESR van 16 oktober 2014

Voorstel van bestek voor het milieueffectenrapport van het ont-werp van maatregelenprogramma dat het Waterbeheersplan 2016-2021 begeleidt.

FISCALITEIT

A-2014-061-ESR van 6 november 2014 (schriftelijke procedure)

Voorontwerp van ordonnantie betreffende de gewestelijke aan-vullende belasting op de personenbelasting.

A-2014-060-ESR van 16 oktober 2014

Voorontwerp van ordonnantie houdende de overname van de dienst van de onroerende voorheffing.

A-2014-059-ESR van 16 oktober 2014

Voorontwerp van ordonnantie houdende instemming met het sa-menwerkingsakkoord van 18 april 2014 tussen de federale Staat, het Vlaams Gewest, het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstede-lijk Gewest met betrekking tot de Coördinatiestructuur voor pa-trimoniuminformatie.

A-2014-058-ESR van 16 oktober 2014

Voorontwerp van ordonnantie houdende bekrachtiging van de overeenkomst van 15 juli 2014 met betrekking tot de doorbeta-lingsverbintenis, afgesloten tussen het Vlaams Gewest, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Single Service Pro-vider en de financier.

INTERNATIONALE OVEREENKOMSTEN

A-2014-064-ESR van 1 december 2014, bekrachtigd door de Ple-naire zitting van 18 december 2014

Instemming met internationale verdragen - Verdrag van de Raad van Europa ter voorkoming en bestrijding van geweld tegen vrou-wen en huiselijk geweld.

VI^{de} STAATSHERVORMING

A-2014-057-ESR van 16 oktober 2014

Initiatiefadvies betreffende het beheer van de kinderbijslag in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



INTERVIEW MET MEVROUW SYBILLE MERTENS EN MET MEVROUW JULIE RIJPENS — 22 JANUARI 2015

De Barometer van de sociale ondernemingen in België: een complementaire blik op de economie



SYBILLE

Mertens - Docente sociaal-bedrijfsbeheer aan de “HEC-Ecole de gestion” van de Universiteit van Luik, titularis van de “Chaire Cera en Entrepreneuriat Social”, lid van de “Centre d’économie sociale (ULg)” en van het Europees netwerk EMES (“Emergence des entreprises sociales en Europe”)

JULIE

Rijpens - Directrice van de “Académie des Entrepreneurs Sociaux” @HEC-ULg.



De Raad: Welke zijn volgens u de grote verschillen tussen een sociale onderneming en een “klassieke” onderneming?

Een eerste verschil is vanzelfsprekend het feit dat sociale ondernemingen geen winstoogmerk hebben. Hun economisch model bestaat er niet in, de sociale en milieukosten ten alle prijze te beperken om tegemoet te komen aan de wensen van de klant en winst te maken. Dit model streeft een doelstelling na die erin bestaat – al naargelang het geval – een kwaliteitsvolle job aan te bieden aan hun werknemers (“voorrang van het werk op het kapitaal”) of om producten te vervaardigen die niet schadelijk zijn voor de gezondheid. Een tweede verschil is het feit dat een sociale onderneming zichzelf de middelen zal verschaffen om haar sociale doelstelling te verwezenlijken. Zij kan hiertoe gebruik maken van verschillende financieringsbronnen – schenkingen, overheidssteun of een private tussenkomst (van een stichting bijvoorbeeld) – en beroep doen op vrijwilligers. Deze financieringsbronnen moeten toelaten om de meerkost van de sociale activiteit te dragen en niet om een oneerlijke concurrentie te voeren met de klassieke economische operatoren die aanwezig zijn op de markt.

De Raad: Zijn de sociale ondernemingen in concurrentie met de klassieke ondernemingen of zijn deze complementair?

Zij zijn wel degelijk concurrenten van de klassieke ondernemingen maar doen iets meer dan de klassieke ondernemingen: deze ondernemingen voldoen namelijk aan sociale en culturele noden, noden inzake duurzame ontwikkeling of inzake leefmilieu... en zijn in dit opzicht bijgevolg complementair.

De Raad: Kunnen zij actief zijn in alle activiteitsgebieden of enkel in deze die worden verwaarloosd door de “klassieke economie”?

Men kan ervan uitgaan dat deze verschillende modellen van ondernemingen aanwezig kunnen zijn op alle economische activiteitsgebieden. In alle sectoren stellen zich immers sociale en milieuvragen. Een voorbeeld: men verwacht a priori geen sociale onderneming in de filmindustrie. Welnu, “Les Grignoux” is een culturele vzw van de sociale economie die in Luik acht bioskoopzalen beheert en zich tot doel stelt om een zo breed mogelijk publiek kwaliteitsvolle films te laten ontdekken in optimale omstandigheden wat betreft financiële toegankelijkheid, onthaal, projectie, informatie, enz. “Les Grignoux” vervult aldus een opdracht van algemeen nut.

Soms creëren sociale ondernemingen een nieuwe markt. Dertig jaar geleden was er geen sprake van enige economische activiteit op het vlak van recyclage. De groep “Terre”, die voornamelijk is gevestigd in de provincies Luik en Henegouwen, heeft de aanzet gegeven tot het ontstaan van deze markt, met de inzameling van textiel en recycleerbare verpakkingen met het oog op de verwerking ervan. Pan-terre is een naamloze vennootschap met een sociaal oogmerk (nvso) en produceert als lid van de groep “Terre” geluidswerende panelen op basis van gerecycleerd papier. Deze groep vertegenwoordigt een groot aandeel van de recyclagemarkt maar deelt deze markt met de privésector die zich tevens geleidelijk heeft gelanceerd op dit gebied.

Deze sociale ondernemingen vormen een hefboom voor de economie.

De Raad: U spreekt van een vernieuwende dimensie die inherent zou zijn aan het sociaal ondernemerschap?

Alle 18.000 ondernemingen, die zijn weerhouden door de Barometer van de sociale ondernemingen in België, zijn niet innoverend. Sommige ondernemingen zijn uiterst geïnstitutionaliseerd, vervullen opdrachten van openbare dienstverlening en moeten zich schikken naar nauwkeurige bestekken die uitgaan van de overheid waarvan zij de “rechterarm” vormen.

Andere sociale ondernemingen beschikken dan weer over meer hybridische financieringsbronnen die hen toelaten hun innovatiecapaciteit te ontwikkelen. Hun innoverende praktijken brengen een evolutie van het economisch systeem teweeg.

De Raad: U bestempelt de bijdrage tot een “herbeschouwing van het economisch model” en tot een “evolutie van het economisch systeem” als een uitdaging voor de sociale ondernemingen. Op welke manier doen of zouden zij dit doen?

De sociale ondernemingen tonen aan dat er een alternatief is voor de huidige economie. Door de cumulatie van verschillende financieringsbronnen voor hun activiteiten beschikken zij over manoeuvreerruimte om aan sociale innovatie te doen. Sociale ondernemingen moeten echter vaak de eindjes aan elkaar knopen om te overleven, wat verandering in de weg staat. Deze ondernemingen richten een sterke boodschap tot de overheid: deze mag haar publieke steun niet opzeggen onder het voorwendsel dat de sociale noden worden gelenigd door de sociale ondernemingen. Integendeel, de overheidsinstanties moeten hun steun verlenen aan nieuwe manieren om ervoor te zorgen dat aan de sociale noden op een waardige wijze kan worden voldaan, vooral in de huidige economische context.

De Raad: Hoe ziet u de toekomst van de sociale ondernemingen in het kader van de huidige economische context?

Gelet op de huidige uitdagingen inzake de strijd tegen sociale uitsluiting, tegen armoede, voor eerbied op het vlak van diversiteit, respect voor de natuur en de bescherming van de planeet worden overal ter wereld initiatieven inzake sociaal ondernemerschap gelanceerd. Nieuwe productiemethoden, nieuwe vormen van dienstverlening en nieuwe manieren om sociale initiatieven te financieren doen het overheersend economisch model een evolutie ondergaan. De belangrijkste doelstelling van het nieuwe model bestaat erin, de economie ten dienste te stellen van de mens, en niet omgekeerd.

INTERVIEW AFGENOMEN DOOR MARC VERLINDEN

Residentiële zorg voor ouderen in Brussel: huidige situatie en verwachtingen voor de toekomst



KAREL

Van den Bosch is deskundige bij het Federaal Planbureau en gastprofessor bij het Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck van de Universiteit Antwerpen.

Er zijn eveneens verschillen wat betreft het aanbod van residentiële zorg. Ten opzichte van de andere Gewesten beschikt Brussel over een groter aantal ROB-bedden ("Rustoord voor bejaarden", d.w.z. rustoord die ouderen met kleinere tot gematigde ongeschiktheden verpleegkundige en persoonlijke zorg aanbieden), maar over minder RVT-bedden ("Rust- en verzorgingstehuizen", d.w.z. voor ouderen die zwaar zorgbehoevend zijn).

Het aandeel van de bewoners van bejaardentehuizen zonder lichamelijke beperkingen is groter te Brussel dan in de beide andere gewesten.

Een derde Brusselse bijzonderheid is de zeer grote verhouding van de commerciële privésector in het aanbod van residentiële zorg. Daar waar in Vlaanderen de meerderheid van de bedden door vzw's worden beheerd, worden in Brussel meer dan 60 % van de bedden door privé-vennootschappen met handelsoogmerk beheerd.

De Raad: Wat zijn de specifieke Brusselse uitdagingen op het vlak van residentiële zorg voor ouderen?

Onze hoofdstad heeft geen tekort aan bedden. De problemen stellen zich voornamelijk op het vlak van de toegankelijkheid van deze bedden enerzijds, en op het vlak van het zeer geringe aanbod aan alternatieven voor residentiële zorg anderzijds.

De Brusselse bevolking is armer dan deze van de andere twee Gewesten, wat een impact heeft op de toegankelijkheid van residentiële zorg, die zo-

als we al zegden hoofdzakelijk in handen van de privésector is. Voor heel wat ouderen overschrijdt de kostprijs van een opname in een rusthuis het bedrag van hun pensioen, waardoor deze opname dus onbetaalbaar wordt.

Bovendien heeft Brussel maar een klein alternatief aanbod. Onze hoofdstad beschikt maar over 13 bedden voor kortverblijven, in tegenstelling tot Wallonië en Vlaanderen die er enkele honderden aanbieden. Op dezelfde wijze zijn er maar belachelijk weinig plaatsen voor dagverzorging in vergelijking met Vlaanderen.

De Brusselse bejaarden doen bovendien minder beroep op thuiszorg.

De Raad: Welke oplossingen zou u voorstellen om deze problemen op te lossen?

Er kunnen interessante pistes uit de alternatieven voor residentiële zorg worden gehaald. Zo bestaan er verschillende tussenformules, die zich bevinden tussen de eigen woning die niet meer aan de behoeften van de oudere voldoet en het klassieke rusthuis dat vaak onbetaalbaar is.

Dit is het geval met de kangoeroewoning, waar de bejaarde bijvoorbeeld op de gelijkvloerse verdieping van een huis woont en een gezin de bovenverdiepingen bewoont en waar er een solidariteit tussen de medebewoners tot stand komt. Een ander voorbeeld is de zorgwoning, waar de bejaarde beschikt over een woning die hem zijn onafhankelijkheid waarborgt en waar hij terzelfder tijd toegang heeft tot diensten waarop hij vrij een beroep kan doen (maaltijden, zorg, animatie, ...).

Ook kunnen verschillende vormen van samenwonen worden aangemoedigd, waarbij er telkens een intergenerationele solidariteit tot stand wordt gebracht en ernaar wordt gestreefd om bejaarden zo lang mogelijk in de maatschappij te integreren.

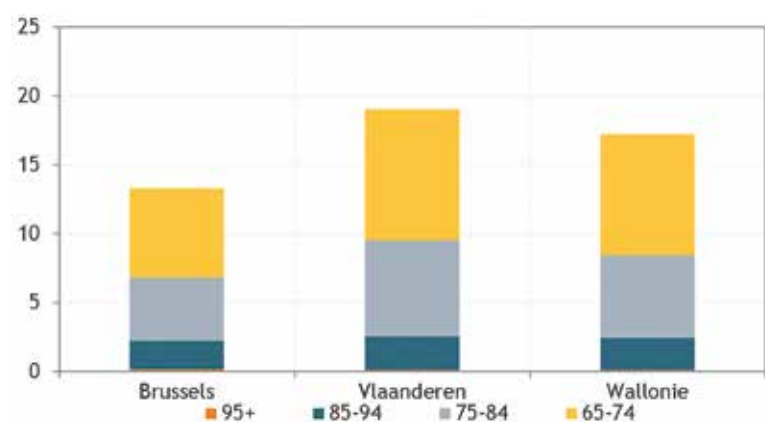
Een laatste piste bestaat er tot slot in om de zorg dichter bij de woonplaatsen van de ouderen te brengen. Door open rusthuizen en zorgdiensten te installeren in het hart zelf van de wijken waarin bejaarden wonen, kunnen verpleegkundigen en artsen zich gemakkelijk naar hun woonplaats begeven. Dit is een soepele, flexibele en goedkopere formule dan iemand bij de minste zorg telkens met een ziekenwagen te moeten overbrengen.

De Raad: Welke toekomstperspectieven heeft Brussel op het vlak van de vergrijzing?

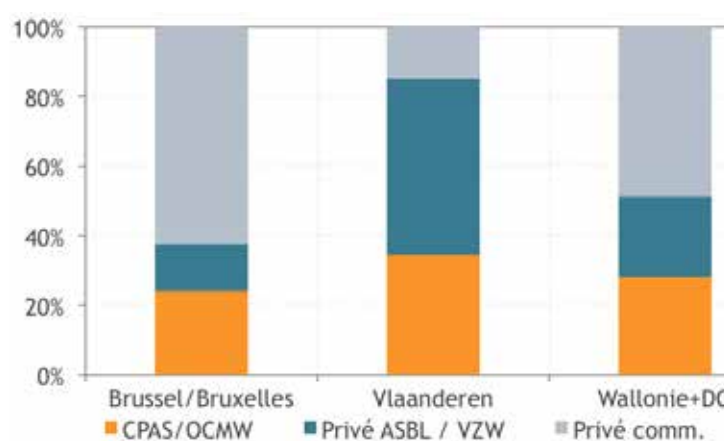
Eén ding is zeker: het aantal bejaarden zal in de komende twintig jaar almaar toenemen, en dit in de drie Gewesten.

De verwachtingen zijn echter dat, in tegenstelling tot Vlaanderen en Wallonië, het beroep op residentiële zorg in Brussel even groot zal blijven, omwille van de redenen die hiervoor al werden aangehaald. Er blijven inderdaad heel wat onzekerheden bestaan, zoals de manier waarop ouderen van vreemde afkomst al dan niet gebruik zullen maken van rusthuizen, de interne migraties tussen de Gewesten en de beleidsvoeringen die in de toekomst zullen worden ingesteld. Ik ben er echter van overtuigd dat de alternatieven voor residentiële zorg het zullen toelaten om zowel aan de wensen van heel wat ouderen tegemoet te komen, als om het aantal banen in de sector van de bejaardenzorg te doen toenemen. Aangezien het vooral om banen gaat die een minder lange opleiding vereisen dan voor de acute gezondheidszorg, zullen deze maatregelen eveneens een positieve impact op de tewerkstellingsgraad van jonge Brusselaars hebben.

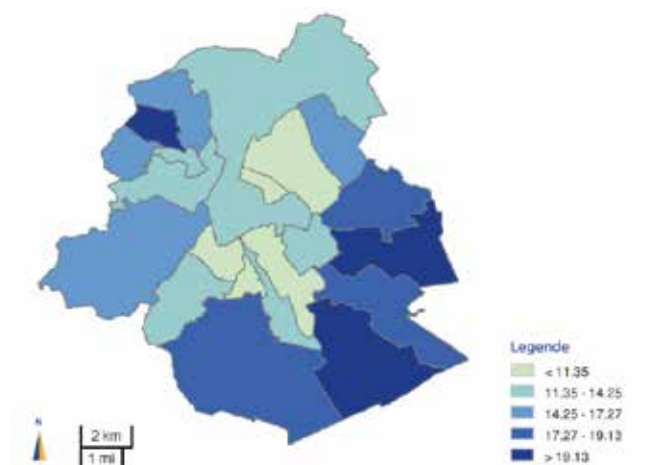
INTERVIEW AFGENOMEN DOOR
MARIE-HÉLÈNE LAHAYE



Senioren volgens leeftijd, in % van de totale bevolking (2014)



Bedden (ROB + RVT) volgens de sector in 2013



Verdeling van de verouderingsgraad tussen de Brusselse gemeenten

Indien u belangstelling toont voor de volgende Debatten van de Raad, gelieve ons dan deze antwoordstrook (zie ommezijde) volledig ingevuld terug te sturen.

U zal dan in onze gegevensbank opgenomen worden en regelmatig over de Debatten op de hoogte gehouden worden.

Initiatiefadvies betreffende de gesubsidieerde contractuele ambtenaren (Gesco's) in het BHG

Tijdens zijn Plenaire zitting van 19 maart heeft de Economische en Sociale Raad een advies betreffende de voorziening van de gesubsidieerde contractuele ambtenaren aangenomen.

De prioriteit van de Raad ter zake bestaat erin om de efficiënte overheveling van de geregionaliseerde bevoegdheden in het kader van de Zesde Staatshervorming te verzekeren, door de kwaliteit van de banen en het begrotingsaspect in aanmerking te nemen.

De Raad heeft een grondig onderzoek gewijd aan de Gesco-voorziening, om zo tot krachtige richtlijnen te komen die het toelaten om de efficiëntie ervan te verbeteren, door de verschillende diensten te optimaliseren die via deze maatregel worden aangeboden en door alle tewerkstellingsprogramma's aan de evolutie van het tewerkstellingsbeleid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te koppelen.

De Gesco-voorziening is immers één van de belangrijke hefboomen van het gewestelijk tewerkstellingsbeleid, dat in staat is om zowel de vele gewestelijke uitdagingen te beantwoorden als om de behoeften van de Brusselaars naar de kern van de toekomstige beleidsvoeringen te verplaatsen.

De belangrijkste voorstellen die werden geformuleerd, beogen een optimaal evenwicht tussen :

- de consolidatie van de arbeidsplaatsen en diensten die met behulp van deze voorziening werden ontwikkeld ;
- de prioriteiten van het tewerkstellingsbeleid ;
- de budgettaire eisen.

Het volledige advies kan op onze website www.esr.brussels worden geraadpleegd.

Belgisch Observatorium van Maatschappelijke Ongelijkheid⁽¹⁾

Onze maatschappij wordt nog steeds gekenmerkt door sociale ongelijkheden op nagenoeg alle gebieden (werkgelegenheid, mobiliteit, huisvesting, enz.). Deze gaan samen en versterken elkaar. Men stelt tevens vast dat deze van generatie op generatie worden overgedragen. Zo loopt een kind, dat in een arm gezin wordt geboren, meer gevaar om op zijn beurt arm te zijn.

Er bestaat ook nog altijd een gebrek aan informatie over de sociale ongelijkheid en de evolutie ervan. Dit is in het bijzonder het geval in België. Het is net om te verhelpen aan dit gebrek aan toegankelijke en gecentraliseerde informatie dat op 2 maart 2015 het Belgisch Observatorium van Maatschappelijke Ongelijkheid werd opgericht.

Dit Observatorium behoort tot het Europees netwerk *Inequality Watch*, een platform van de Observatoria van Ongelijkheid in Europa. Het vertrekt van het principe dat *“om efficiënt tegen ongelijkheid te strijden, relevante informatie nodig is: men moet de ongelijkheid en de omvang ervan kennen en de mechanismen begrijpen die ongelijkheid doen ontstaan en ze in stand houden.”*⁽²⁾.

Aan de oorsprong van dit project vinden we een collectief bestaande uit personen afkomstig uit de wereld van het universitair onderzoek en uit het Brusselse middenveld (geografen, sociologen, economen, enz.). Zij verduidelijken: *“ons medium werkt onafhankelijk van andere instellingen. Dit is een bewuste keuze, waardoor we inhoudelijke beïnvloeding vermijden die kan voortvloeien uit financiële of institutionele verplichtingen.”*⁽³⁾. En zij voegen eraan toe: *“Wij benaderen op kritische wijze het fenomeen van maatschappelijke ongelijkheid en de mechanismen die ervoor verantwoordelijk zijn. Zo kunnen wij bijvoorbeeld beleidsmaatregelen, die ongelijkheid versterken, kritisch evalueren. Derhalve zijn onze analyses niet noodzakelijkerwijs consensueel en presenteren ze niet steeds een gulden middenweg tussen de standpunten van de actoren.”*⁽³⁾.

De tweetalige internetsite <http://ongelijkheid.be/> bevat informatie die is opgedeeld in 10 afdelingen: sociale klassen, rijkdommen, onderwijs, werk, geslacht, politiek, cultuur, gezondheid, levenskader en immigratie. Deze biedt artikelen aan voor een breed publiek over nationale en internationale thema's.

Doel is de verdediging van een solidaire en egalitaire maatschappij waarin het behoud van deze ongelijkheden vanuit politiek oogpunt onaanvaardbaar is en niet te rechtvaardigen valt. Deze internetsite verspreidt op ruime wijze analyses om al diegenen te voorzien die strijden voor een maatschappij die rechtvaardiger en democratischer is.

De site <http://ongelijkheid.be/> wil een open en participatief medium zijn, en stelt aan belangstellenden voor om in het project te stappen door de opstelling of vertaling van bijdragen.

Actiris stelt zijn dienstverlening voor aan de beroepsfederaties

Maatregel 3.2 van de Brusselse New Deal wijst op de noodzaak van een betere overeenstemming tussen het aanbod en de vraag naar werk. De uitvoering van deze maatregel werd toevertrouwd aan Actiris en de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en heeft inmiddels geleid tot een reeks concrete acties, voor een verbetering van de diensten aangeboden door Actiris (informatiesysteem, beroepscode, screening, opleiding en coaching, het instrument IAM-B, de strijd tegen discriminatie, de voorziening IBO/FPI), en om de sociale partners nauwer te betrekken bij de verbetering van deze overeenstemming (partnershipovereenkomsten, stages, evaluatie van de bekwaamheden van de werkzoekenden, enz.). Hiertoe behoorde eveneens de organisatie door de gewestelijke operator en de Raad van een informatieve zitting ter attentie van de professionele en interprofessionele federaties van werkgevers, met als thema de diensten aangeboden aan de werkgevers door Actiris.

Deze informatiezitting werd op 17 maart 2015 georganiseerd op de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en omvatte twee luiken⁽¹⁾, waarbij Actiris eerst en vooral zijn belangrijkste diensten aan de werkgevers heeft voorgesteld:

- De dienst Select Actiris die werkgevers in de mogelijkheid stelt om gebruik te maken van een gratis prerekruterende en preselectie van kandidaten;
- Het aanbod Direct Online, een alternatief voor Select Actiris, dat werkgevers toelaat om het arbeidsaanbod rechtstreeks te beheren. Het gevaar is wel dat werkgevers kunnen worden overspoeld met CV's;
- Het systeem SPOC⁽²⁾, dat één enkele contactpersoon voorstelt voor elke onderneming, teneinde haar te helpen met specifieke kwesties inzake rekrutering;
- De aanwervingsconsulenten verdeeld over 6 sectorale polen die mogelijke kandidaten aan voorafgaande selecties onderwerpen, dezen ontmoeten en uiteindelijk maximum 6 kandidaten voorstellen die het best overeenstemmen met het door het bedrijf gewenste profiel ;
- De taalcheques en de steun bij aanwerving (fiscale maatregelen...);
- De dienst Youth Guarantee die zich momenteel toelegt op de instapstages.

Tijdens het tweede luik kwamen de partnershipovereenkomsten tussen Actiris en de bedrijfsfederaties aan bod, hun doelstellingen en voordelen.

De presentatie werd gevolgd door een sessie van vragen en antwoorden die op haar beurt werd verder gezet bij een drankje. Dit heeft de deelnemers toegelaten om verder in te gaan op bepaalde punten van de presentatie en om met de vertegenwoordigers van Actiris aspecten aan te kaarten die niet waren behandeld.

Elke deelnemer leek tevreden na afloop van de informatieve zitting. Actiris had contacten kunnen leggen met de federaties waarmee het weinig en zelfs geen banden onderhoudt, en deze laatste hadden zich kunnen inlichten over diensten waarvan zij niet altijd het bestaan vermoedden. Welnu, ook dat draagt bij tot de verbetering van de overeenstemming tussen het aanbod en de vraag naar werk in het Brussels gewest.

(1) De presentatie van Actiris kan worden geraadpleegd op de internetsite van de Raad (www.esr.brussels).

(2) "Single Point Of Contact" voor "enig referentiepersoon".



(1) Voorstelling opgesteld op basis van de elementen verstrekt op de internetsite van het Observatorium van Maatschappelijke Ongelijkheid: <http://ongelijkheid.be/>

(2) <http://ongelijkheid.be/Waarom-een-observatorium-voor>

(3) <http://ongelijkheid.be/Wie-zijn-wij>

ANTWOORDSTROOK

Wenst u op de hoogte te worden gehouden van de activiteiten van de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

ESRBHG - Mevrouw Chaouch

 Bischoffsheimlaan 26
1000 Brussel

 02/205 68 68

 02/502 39 54

 cesr@ces.brussels

☐ Dhr. ☐ Mevr.

NAAM VOORNAAM

INSTELLING

FONCTIE

ADRES

POSTCODE PLAATS

TEL FAX GSM

E-MAIL

OPMERKINGEN:

.....