



> Ortwin Boone,  
Verantwoordelijke vrije beroepen

## Wist u dat?

Het spreekwoord 'vertrouwen komt te voet maar vertrekt te paard' geldt ook voor klantentevredenheid. Wie draagt in uw praktijk hiervoor de verantwoordelijkheid?

De uiteindelijke beleving door uw patiënt/klant ligt meestal in de som van diverse indrukken, dus draagt elke medewerker zijn steentje bij. Een klantgerichte attitude maakt daarom het best deel uit van uw bedrijfscultuur. Een duidelijke visie over klantgerichtheid, betrokkenheid van heel uw praktijk en ieders vrijheid om snel en accuraat op klachten te reageren, zijn hierbij cruciaal. In een verder digitaliserende omgeving is de zorg voor uw patiënten/klanten een continu aandachtspunt.

Comfort voor uw patiënt/klant, dat is uw drijfveer. Transacties online of mobiel afhandelen is een win-win situatie. Betalingen gebeuren makkelijk en veilig én bieden bovendien tijd- en efficiëntiewinst voor de ontvanger.

**i** Hebt u vragen? Uw account manager maakt graag tijd voor een persoonlijk gesprek.



## Expertise: ban cash, win tijd

We evolueren naar een casharme samenleving en daar heeft u baat bij: het is niet enkel veiliger, u wint er bovendien veel tijd mee. Bent u als ontvanger mee? Bereid u tijdig voor door betalingen via een terminal en apps mogelijk te maken.

> Pagina 2



## Opinie: klantgericht vanbuiten én vanbinnen

Empathie en aandacht hebben voor uw patiënten lijkt evident, maar ervaren zij dit ook zo? Kleine factoren zoals bv. het onthaal maken soms het verschil. Els Dhaeze, auteur van 'Uit liefde voor de klant', vertelt hoe u uw team hiervoor motiveert.

> Pagina 4



## Vraag & antwoord: hoe betaalt en ontvangt u mobiel?

Mobiel betalen evolueert snel en biedt veel voordelen voor zowel betaler als ontvanger. Verschillende apotheken ontvangen nu al betalingen via apps. Kiest u voor de Bancontact-app of de SEQR-app?

> Pagina 6



## Portret: de 5 waarden van Jean-Louis Hanssens

De assistenten van Jean-Louis Hanssens ontvangen de patiënten en stellen hen op hun gemak, waardoor hij zich kan focussen op zijn werk als orthodontist. Als ontspanning sport hij regelmatig.

> Pagina 8



> Hoe vervelend is het als mensen geld uit de muur halen dat u daarna zelf terug moet gaan storten?

# Casharm werkt verrijkend

Bancontact | Betaal-apps | Trends

Het briefje van 20 euro mag dan wel net vernieuwd zijn, in de praktijk neemt het belang van bankbiljetten snel af. Stefan Van Peteghem merkt op dat we geleidelijk maar zeker evolueren naar een samenleving waarin cash een marginaal verschijnsel is. In de nabije toekomst worden kaart- of smartphonebetalingen de regel en cashbetalingen de uitzondering. Springt u tijdig mee op de trein?



> Stefan Van Peteghem, regioverantwoordelijke bij Bank J.Van Breda & C°

## Hoe evolueert het gebruik van cash?

“We gaan duidelijk naar een cash-arme samenleving. De laatste jaren daalde het aantal cashstortingen in onze bank jaarlijks met 10%. Vandaag zien apothekers het aantal cashbetalingen als het ware van maand tot maand dalen. Cash wordt meer en meer als last beschouwd, want betalingen kunnen efficiënter, sneller, goedkoper, veiliger ... In Scandinavische landen betaalt u zelfs op de bus nog moeilijk met cash. Gaan we daar in België ook naartoe?”

## Hoe kunnen praktijken zich voorbereiden op deze evolutie?

“Een praktijk zonder Bancontact-terminal lijkt niet meer van deze tijd. Het is écht 5 voor 12, want er komt een volgende drastische evolutie aan: betalingen via smartphone. Binnenkort gebruiken klanten of patiënten ook hun bankkaart steeds minder

**"Als u nú niet op de trein springt, mist u ook de volgende trein."**



## Getuigenis

**Cardioloog Dr. E. Germonpré:**  
"Ik vraag al mijn patiënten met Bancontact te betalen, zo vermijd ik fouten, tijdsverspilling en administratieve rompslomp."

ten voordele van de smartphone. Vijf jaar geleden vergat ik soms mijn gsm, maar ging ik nooit op pad zonder portefeuille. Nu is dat omgekeerd. Ook al meegemaakt? Stel u voor wat er met uw activiteit gebeurt als de komende jaren 30% van uw klanten of patiënten geen fysieke portefeuille meer hebben? Geen elektronisch betaalmiddel aanbieden lijkt me weinig klantgericht."

### Hoe overtuigt een arts zijn patiënt om elektronisch te betalen?

"Door elektronisch betalen proactief te promoten. Wanneer u een afspraak maakt met een patiënt, kan u al aankondigen dat u liever betaald wordt met de kaart of zelfs geen cash meer aanvaardt. Zo geeft u uzelf een dynamisch en professioneel imago en bereikt u snel meer dan 80% elektronische betalingen."

### Welke voordelen heeft een casharme werking?

"In de eerste plaats natuurlijk veiligheid. In België is er elke dag gemiddeld één overval in een apotheek, juwelier of horecazaak. Ik ken apothekers die volledig cashloos werken, omdat ze ooit overvallen zijn. Het veiligheidsaspect is zo'n uitdaging voor deze doelgroep, dat ook de belangenverenigingen vragende

partij zijn voor een casharme en indien mogelijk cashloze werking.

**"Casharm werken biedt veiligheid en een enorme tijdwinst."**

Daarnaast is er een groot impliciet voordeel dat velen niet meerekenen: tijdwinst. De tijd die u besteedt aan geld tellen, wekelijks storten bij uw bank, nikkel opvragen ... gebruikt u beter om patiënten te behandelen of privé quality time te nemen. Reken daar nog uw transportkost, eventuele kastekorten en valse biljetten bij en u haalt zonder twijfel vanaf dag één voordeel uit elektronische betalingen.

Een bijkomend argument in het nadeel van cash is de budgettaire evenwichtsoefening van zowat alle overheden. Fiscale fraude en controle over de cashhandel staan hierin centraal. Cashstortingen zijn momenteel begrensd tot 3.000 euro en die grens zal niet meteen versoepelen. Cash blijft natuurlijk een perfect legitiem betaalmiddel, zeker als back-up bij stroom- of andere pannes bijvoorbeeld. Maar het papieren geld krijgt steeds meer een negatieve bijklank."

### Hoeveel kosten elektronische betalingen vandaag nog?

"De prijs van een Bancontact-terminal is gedaald, dankzij de toegenomen concurrentie. Wanneer er straks andere spelers op de markt opduiken, zoals Google Pay en Paypal, zet dit de prijs verder onder druk. Bovendien kosten kleine betalingen de ontvangers steeds minder, iets wat velen niet beseffen. Op een betaling van 5 euro betaalt u 5 cent. Als u veel betalingen per maand ontvangt, valt de totale kostprijs écht mee. Alles in acht genomen, hebt u er alleen voordeel bij."

### Hoe ondersteunt Bank J. Van Breda & C° cliënten bij casharm werken?

"We nodigen onze cliënten uit voor een persoonlijk gesprek, want iedereen heeft een andere visie of problematiek. We presenteren de verschillende alternatieven voor cash en ondersteunen onze cliënten bij de praktische kant van de zaak. We komen tussen in de kostprijs van de eenmalige aankoop van een terminal en bezorgen promomateriaal zoals stickers of affiches waarmee ze hun patiënten of klanten sensibiliseren."

**i** Meer weten? Uw account manager geeft u graag advies.

# Klantvriendelijkheid en empathie in de praktijk

Klantbewust werken | Communicatie | Management

Dat de klant koning is, weet iedereen. Toch blijkt het niet altijd evident om eigen doelen te verzoenen met die van klanten of patiënten. Na 17 jaar managementervaring in de marketing- en retailwereld, richtte Els Dhaeze haar bedrijf Pitopia op. Daarmee biedt ze een strategie aan om uw praktijk vanbinnen en vanbuiten klantgericht te maken.

## Hoe belangrijk is klantvriendelijkheid?

“Vrije beroepen zijn dienstverleners en vaak zorgverstrekkers. Deze dienst of zorg dient afgestemd te zijn op de verwachtingen van de klant of patiënt. Nochtans lijkt kosten besparen en efficiënt werken meer en meer het uitgangspunt worden. Daardoor verliezen vrije beroepen dit verwachtingspatroon soms uit het oog. Hier wél aandacht voor hebben en er rekening mee houden, creëert op lange termijn een meer duurzame relatie. Patiënten voelen immers heel goed aan welke zorgverstrekker nog echt interesse toont in hun verhaal.”

“Klantgerichte praktijken hebben op lange termijn meer succes.”

## Hoe weet een vrij beroep wat zijn klanten of patiënten verwachten?

“Door systematisch en grondig te luisteren en niet te snel te denken dat u hen kent. Een diagnose stellen is één zaak, maar die in klantentaal uitleggen en op een klantgerichte manier uitwerken is iets heel anders. Naast klantenervaringen zijn ook klantenver-

wachtingen meetbaar en dat hoeft niet veel te kosten. Bijvoorbeeld:

1. De **Net Promotor Score** onderzoekt of uw klant of patiënt u zou aanraden aan derden. U hoopt immers dat uw klanten als ambassadeurs uw diensten aanbevelen bij familie en vrienden.
2. Met de **Customer Effort Score** vraagt u klanten hoe moeilijk ze de stappen tijdens de samenwerking met uw praktijk op voorhand inschatten en achteraf ervaren.
3. Bij **Social Listening** vatten softwareprogramma's samen wat mensen op het internet zeggen over uw praktijk of activiteit.”

“Ook wie achter de schermen werkt, moet klantgericht denken.”

## Hoe kan een praktijk meer klantgericht werken?

“Alle leden van uw team dienen op elk moment te beseffen dat ze werken voor een klant of patiënt. Ook wie de patiënten zelf niet behandelt, zoals een onthaalmedewerker of poetsvrouw. Anders bereikt u uw doel niet. Patiënten verwachten verzorging en indien mogelijk genezing. Maar ook de communicatie met de patiënten en de manier waarop u hen ontvangt, bepalen de perceptie en de mate van tevredenheid.



> Els Dhaeze, Pitopia

## Klantgerichtheid van poetsdame tot directeur

Els Dhaeze bundelde haar ervaringen en die van meer dan 50 bedrijven en 200 klanten in een handig doe-boek. Het boek beschrijft alle stappen die een bedrijf/praktijk moet doorlopen om meer klantgericht te werken.

“Ik heb mijn boek geschreven in de taal van zowel de poetsdienst, verpleger, arts als ziekenhuisdirecteur. Alle lagen en afdelingen begrijpen het. Het is geen boek om in één keer te lezen en dan weg te leggen. U houdt het doe-boek best ergens bij de hand. 1/3 van het boek bestaat uit vragen. Kies een vraag en discussieer erover met collega's. Verder staan er veel voorbeelden in. De bedoeling is dat alle medewerkers meedenken.”



**Els Dhaeze**  
**Lannoo**  
**ISBN 978 94 0142 170 6**  
**[www.uitliefdevoordeklant.be](http://www.uitliefdevoordeklant.be)**

## Win dit boek

Stuur voor donderdag 30 april een e-mail met als onderwerp “klantenliefde” naar [wineenboek@bankvanbreda.be](mailto:wineenboek@bankvanbreda.be). Vermeld uw voornaam, naam en adres! Een onschuldige hand zal 10 winnaars uitloten. Zij ontvangen het boek in de maand mei op het adres vermeld in de e-mail.

Eén deelname per persoon en per e-mailadres.



Stellen uw medewerkers of verplegend personeel zich bij naam voor aan de patiënt? U kan dit aansturen door met alle medewerkers een visie uit te werken, waarbij het duidelijk is voor welke klantwaarden uw praktijk staat. Beschouw dit van bij het begin als een prioriteit. Wanneer u klantgerichtheid pas na een tijdje wil initiëren binnen uw team, is het veel moeilijker om hen in een nieuwe *mindset* te brengen.”

### Hoe motiveert een arts medewerkers om klantbewust te zijn?

“Uw medewerkers zullen zelf meer voorstellen doen en oplossingen bedenken, als u ze meer verantwoordelijkheid en vrijheid geeft. *Bottom up* acties leiden vaak tot praktische en makkelijk uitvoerbare suggesties. Hierdoor creëren ze een grotere verbondenheid met uw patiënt. Die patiënt zal op zijn beurt uw praktijk aanraden bij vrienden en familie. Daarnaast creëert u er intern een breder draagvlak mee. Vaak hebben medewerkers het gevoel dat ze niet weten wat ze met feedback van klanten moeten doen, of erger: dat er niets mee gebeurt. Daarom is het gestructureerd verzamelen van klanteninformatie belangrijk en worden acties ook best teruggekoppeld naar alle medewerkers. Alles begint met andere woorden bij uw bedrijfscultuur.”

## Klantgericht worden: vier belangrijke stappen

- 1. Ken uw patiënten/klanten goed: luister en meet.** Ken niet enkel hun behoeftes wat uw diensten betreft, maar ook hun verwachtingen en ervaringen tijdens elk contactmoment in uw praktijk.
- 2. Bepaal welke perceptie een patiënt van uw praktijk heeft.** Maak duidelijke keuzes in uw waarden.
- 3. Zorg dat al uw processen klantgericht zijn.** Interne processen maken het medewerkers vaak gemakkelijk, maar ze moeten vooral voor de klant of patiënt makkelijk zijn.
- 4. Wees consistent.** Zorg dat al uw medewerkers uw patiënt op eenzelfde manier benaderen, zodat hij eenduidig weet wat hij van uw praktijk kan verwachten.



> Betalen in een apotheek via de SEQR-app

## Hoe betaalt & ontvangt u mobiel?

We zoomen in op de twee belangrijkste apps waarmee u vandaag eenvoudig elektronisch via smartphone betaalt: de Bancontact/Mister Cash-app (BC/MC) en de SEQR-app.

Om te starten downloadt u eerst een van beide gratis apps. Daarmee kan u betalingen uitvoeren van smartphone naar smartphone. Maar ook transacties in fysieke en online winkels zijn mogelijk. Iedereen die de app heeft, kan hem overal en op ieder moment gebruiken. U moet uiteraard wel over een internetverbinding beschikken, via wifi, 3G of 4G.

### Bancontact/Mister Cash-app

Deze app is gelinkt aan uw debetkaart. Vooraleer iemand een betaling uitvoert, wordt automatisch een QR-code gegenereerd, hetzij online in de webshop, hetzij op het aankoopticket in een winkel. Als de koper deze code met een smartphone scant en vervolgens met de pincode bevestigt, wordt de betaling uitgevoerd. Vooral in webshops wordt de app al veel gebruikt; in winkels loopt de app nog proef.

De kosten voor de ontvanger zijn identiek als voor online kaartbetalingen: een vast tarief, verhoogd met een commissie op het betaalde bedrag.

Voor betalingen onder vrienden beschikken zowel betaler als ontvanger over de app. Wie betaalt kiest de optie 'betalen'; de ontvanger kiest 'ontvangen' en genereert een QR-code. De betaler scant de code en bevestigt om de transactie te voltooien.

### SEQR-app (spreek uit: secure)

Deze app is niet gelinkt aan een debetkaart, maar aan een zichtrekening, ongeacht bij welke bank. Betalen gebeurt door met de app aan de kassa een unieke QR-code te scannen. SEQR kan

geïntegreerd worden in kassasystemen. Bevestig met pincode en de betaling is geregistreerd.

Dit systeem werkt dus zonder terminal (geen aankoop of abonnement nodig) en de ontvanger betaalt slechts een vast en beperkt tarief per transactie. Dit is dus prijsgunstiger dan BC/MC.

### Troeven van mobiel betalen

Betalen via scanning van een QR-code is veilig, snel en efficiënt, zowel voor klant als ontvanger. Transacties verlopen sneller dan met een kaartlezer en het geeft een praktisch bovendien een modern imago. Dat SEQR de laagste transactiekost in de markt aanbiedt, zorgt ongetwijfeld voor een snelle, verdere integratie bij vrije beroepen.

### Veiligheid

Beide apps zijn beveiligd door een pincode en de dagelijkse betaallimiet is vastgelegd op 250 euro. BC/MC is geïntegreerd met Card Stop en bijgevolg snel te blokkeren. SEQR werkt via Europese domiciliëring en is makkelijk te beheren via homebanking.

### Toekomstperspectieven

We evolueren naar draadloos betalen via smartphone of bankkaart, waarbij u enkel een pincode invoert wanneer het bedrag dit vereist.



Meer weten? Uw account manager geeft u graag advies.

# De Vlaamse woonbonus sinds januari 2015

Als u leent om uw successierechten, schenkingsrechten of de aankoop, bouw of verbouwing van uw gezinswoning te betalen, kan u veelal genieten van een belastingvermindering. Het fiscale voordeel voor uw enige en eigen woning wordt de 'woonbonus' genoemd. We gaan hier kort in op de Vlaamse regelgeving voor aanslagjaar 2016, maar u moet uw eigen situatie in detail bekijken.

## Bedragen voor de berekening van de woonbonus

- Basisbedrag: maximaal 1.520 euro per belastingplichtige.
- Dit bedrag wordt verhoogd met 760 euro gedurende de eerste tien jaar.
- Gezinnen met minstens drie kinderen ten laste op 1 januari volgend op het jaar van afsluiting van de lening, krijgen nog een verhoging van 80 euro. Dat geldt eveneens voor de eerste tien jaar. Mindervalide kinderen worden fiscaal dubbel geteld.(\*)

De twee verhogingen gelden enkel als op 31 december van het inkomstenjaar uw eigen woning ook uw enige woning blijft. Anders is de verhoging definitief verloren.

## Belastingvermindering

Op bovenstaande bedragen krijgt u in Vlaanderen 40% belastingvermindering sinds 1 januari 2015, verhoogd met de gemeentebelasting. Hou er rekening mee dat voor het Vlaams gewest de bedragen niet langer geïndexeerd worden. Deze vermindering omvat zowel de intresten, kapitaalaflossingen als verzekeringspremies. Vaak worden de verzekeringspremies niet langer in mindering gebracht, omdat het plafond reeds bereikt is door de intresten en het kapitaal.

## Andere leningsvoorwaarden

- De lening moet een hypothecaire lening zijn en een looptijd hebben van minstens tien jaar.
- Een herfinancieringslening die u na 1 januari 2015 afsluit ter herfinanciering van een lening van vóór 1 januari 2015, blijft de fiscale vermindering genieten van voorheen. Die is gewoonlijk gunstiger, zoals u ziet in het schema hiernaast.

## Lening ander onroerend goed

Als u vandaag een lening afsluit voor een onroerend goed dat niet uw eigen woning is en dat een belastbaar onroerend inkomen oplevert, blijft u de betaalde intresten in mindering hiervan toepassen. Zo kan u de fiscale druk op het onroerend inkomen wegwerken of minimaliseren. Hieraan is dus niets gewijzigd.



> Marc Gielis, belastingconsulent bij Bank J.Van Breda & C°

Overzicht	Uiterlijk	
	31/12/2014	Vanaf 01/01/2015
<b>Basisbedrag</b>	2.280 euro	1.520 euro
<b>+ omwille van 'enige woning'</b>	+ 760 euro	+ 760 euro
<b>+ omwille van kinderlast(*)</b>	+ 80 euro	+ 80 euro
<b>Totaal</b>	3.120 euro	2.360 euro
<b>Fiscaal voordeel</b>	Marginaal voordeel (minimaal 30%)	40%

**i** Meer weten? Uw account manager geeft u graag advies.



> Orthodontist Jean-Louis Hanssens in zijn gloednieuwe groepspraktijk

# De 5 waarden van Jean-Louis Hanssens

## MIJN ACTIVITEIT MIJN PASSIE

**Naam:** Jean-Louis Hanssens  
(°1976)

**Beroep:** orthodontist

**Realisaties:** Jean-Louis Hanssens koos voor de specialisatie orthodontie, omdat die discipline zowel fijn hand- en denkwerk als creativiteit vergt. Na zijn opleiding werkte hij drie jaar in verschillende praktijken, om zoveel mogelijk ervaringen op te doen en informatie te vergaren. Ondertussen vond hij in de master na master linguale orthodontie nog een extra uitdaging. In 2007 begon hij zijn eigen praktijk in Veurne. Begin dit jaar startte hij daar een groepspraktijk met zijn vrouw en drie assistenten.

"Wij laten onze patiënten opnieuw lachen."

- 1. Geruststelling** "We dragen kleurige schorten in plaats van stijve witte. Bovendien maken onze assistenten een introducerend praatje, zodat patiënten zich op hun gemak voelen. Aan de hand van protocols brengen we rechtlijnigheid in de praktijk. Voor onze patiënten is het gelijk wie hen behandelt: wij werken allemaal op dezelfde manier en streven patiëntvriendelijkheid na."
- 2. Team** "Door te werken met assistenten hoef ik mij minder te bekommeren om administratie en ontvangst. Zo kan ik meer energie steken in orthodontie en werkt onze praktijk veel efficiënter. Het is fantastisch hoe we op elkaar afgestemd zijn."
- 3. Objectiviteit** "Ik blijf op de hoogte van nieuwe technieken via literatuur en congressen, maar ik implementeer enkel technieken met een meerwaarde. Daarvoor baseer ik mij op objectieve meningen van experts zonder belangen bij de verkoop ervan. Vervolgens volg ik specifieke cursussen over nieuwe systemen."
- 4. Evenwicht** "Een orthodontist heeft een heel klein werkterrein en werkt vaak lange dagen alleen. Daarom is voldoende ontspanning belangrijk. Soms ga ik al om 5u30 's morgens sporten, want sporten vóór het werk geeft zuurstof. Een goed evenwicht tussen werk, sport en gezin maakt mij gelukkig."
- 5. Voldoening** "Naast het functionele aspect van orthodontie, geeft ook het esthetische mij voldoening. Er is niets leuker dan een patiënt die straalt en meer zelfvertrouwen heeft wanneer hij in de spiegel kijkt. Wij laten onze patiënten opnieuw lachen."

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

Bank J.Van Breda & C° NV  
Ledeganckkaai 7, 2000 Antwerpen, tel. 03 217 53 33  
BTW BE 0404 055 577, RPR Antwerpen, FSMA 014377 A  
Ver. uitg.: Luk.Lammens@bankvanbreda.be  
Eindredactie: Annik.Piessens@bankvanbreda.be

Bank J.Van Breda & C° respecteert uw privacy. Uw gegevens werden opgenomen in ons bestand om u te informeren over onze diensten en aanbiedingen. U hebt inzage- en correctierecht. Indien u dat wenst, kan u verzet aantekenen tegen het gebruik van deze gegevens voor direct marketing. Uw gegevens kunnen worden doorgegeven aan derden met wie Bank J.Van Breda & C° contractueel of via haar aandeelhoudersstructuur verbonden is. Bijkomende inlichtingen: Openbaar Register Commissie Persoonlijke Levenssfeer.