

# MIJN BEDRIJF

mijnbedrijf@telegraaf.nl

## Hulp bij douaneregels



### TELETIP

Als beginnend exporteur kunnen douaneregels moeilijk te doorgronden zijn. En voor ervaren exporteurs is het op de hoogte blijven van de geldende regels een lastige klus door wetswijzigingen en toenemende automatiseringsprocessen.

Op de site van Fenedex, de branchevereniging van exporteurs, is een dossier te vinden van alle veranderingen binnen de douanevergeving (www.fenedex.nl). Leden van de vereniging kunnen bovendien exportvraagstukken voorleggen aan het kennis- en adviescentrum.



• Lege wachtkamers zijn volgens Maarten Cloosterman (inzet) te voorkomen door patiënten op hun afspraak te wijzen. FOTO: APA

## KATTEBELLETJE VERMINDERT VERGETEN AFSPRAKEN

### Herinnering als service

door PATRICIA BOON

AMSTERDAM – Een briefje of sms naar de patiënt sturen om die te laten weten dat hij of zij een afspraak heeft in het ziekenhuis, is een kleine moeite. Maar het scheelt de poliklinieken maar liefst 40 procent zogenoemde 'no shows' (het niet komen opdagen van mensen op afspraken) en daarmee ziekenhuizen veel geld. Bovendien ervaren de patiënten het briefje als een fijne service waarmee zorgverleners ook kunnen scoren, zo vertelt bedenker Maarten Cloosterman van het bedrijf Easynose.

Goede dienstverlening wordt steeds belangrijker voor ziekenhuizen. „Mensen stonden vroeger voor de deur van 'hun' ziekenhuis: ze gingen gewoon naar degene die het dichtst bij was. Nu ligt dat anders: mensen kijken op internet waar ze het beste voor een bepaalde behandeling naartoe kunnen gaan en kiezen dan zelf”, vertelt Cloosterman. „Nu marktwerking steeds belangrijker wordt in de zorg, realiseren ziekenhuisdirecties zich ook dat ze hun best moeten doen om ervoor te zorgen dat de cliënten blijven komen.”

Om dat voor elkaar te krijgen is het investeren in comfort een goede optie, aldus Cloosterman. Onderzoek heeft uitgewezen dat patiënten in een ziekenhuis een lieve zuster het allerbelangrijkste vinden. Daarna volgen comfort, veiligheid en lekker eten. Op de vijfde plaats komt pas de kwaliteit van medisch handelen.

Easynose biedt producten en concepten aan waarbij het welzijn van de cliënt en de persoonlijke verzorging worden gecombineerd. Een van die concepten is een brief, mail of sms naar de patiënt sturen met daarin de mededeling wanneer de eerstvolgende afspraak in het ziekenhuis is.

Inmiddels werken het Waterlandziekenhuis in Purmerend en het VU medisch centrum in Amsterdam met een van meerdere van deze diensten. Het bedrijf richt zich in eerste instantie op ziekenhuizen, maar ook voor tandartspraktijken of huisartsenposten kan het geschikt zijn. Zelfs garagebedrijven en onderhoudsmonteurs zouden aan een kattebelletjesservice kunnen denken.

„Door alleen een brief te versturen, daalde het aantal no shows in de ziekenhuizen met 40 procent”, vertelt Cloosterman. „Deze reductie heeft ervoor gezorgd dat de logistieke processen en de kwaliteit op de poli's verbeterden en de wachttijden verminderden, wat goed is voor cliënten en ziekenhuis.”

Door patiënten een brief te sturen met daarin naast de herinnering van de afspraak ook de vraag of ze een lijstje willen maken met medicijnen die ze slikken, komen de cliënten goed voorbereid op hun afspraak. „Wachttijden nemen af en omdat de patiënten hun spullen bij zich hebben, gaat het consult vaak ook een stuk makkelijker en effectiever.”

Door de brief, waarin de patiënt persoonlijk wordt aangesproken, krijgt de cliënt het idee dat hij belangrijk is. In dat kader moet ook het gastenboek worden gezien in de kamers in het Waterlandziekenhuis. „Het gaat er om dat de mening van de cliënten belangrijk is. Daarbij is het ook nog eens zo dat het ziekenhuis door dat gastenboek feedback krijgt, waardoor afdelingen kunnen gaan nadenken wat er nog beter kan. Zo heeft iedereen er wat aan.”

### 'Aantal no shows daalt met veertig procent'

# Fiscaal akkoord

Optreden met een bandje, plaatjes draaien op een bedrijfsfeest, ingehuurd worden als goochelaar of een symposium opluisteren met een cabarettact? Naast een 'normale' baan zijn er nogal wat mensen met een artistieke hobby. Soms levert dat geld op – en dan ben je voor de fiscus al snel een professionele artiest.

door ARNOUD BREITBARTH

AMERSFOORT – Goed nieuws voor wie er altijd al van droomde een beroepsartiest te zijn: amateurmuzikanten bestaan niet. Althans, niet voor de fiscus. Wie een optreden verzorgt voor publiek en daarmee geld verdient, hoe weinig ook, valt automatisch in de artiestenregeling van de Belastingdienst en is dus een professionele podiumkunstenaar.

Geld verdienen met je hobby klinkt leuk, maar fiscaal is het behoorlijk ingewikkeld. Het gebied tussen werk en hobby is schemerig, weet belastingadviseur Eloy Veldhuijzen, oprichter van advieskantoor Bouwman & Veldhuijzen en medeauteur van het boek *Artiest en fiscus*. „Je zweeft als geld verdienende amateurmuzikant tussen een onbelaste hobby, inkomsten uit overige werkzaamheden en winst uit onderneming in.”

In de meeste gevallen dat podiumkunstenars optreden naast een reguliere baan, zullen de inkomsten vallen onder wat op het belastingformulier heet 'inkomsten uit overige werkzaamheden'. Een vriendenbandje dat af en toe ingehuurd wordt door een kroegbaas om de zaterdagavond in het café

op te luisteren, moet zijn inkomsten altijd opgeven. „Let op, de band bestaat in fiscaal opzicht niet, tenzij er een aparte rechtsvorm voor is opgericht. Elk bandlid krijgt dus apart betaald en moet dat vervolgens opgeven”, waarschuwt Veldhuijzen.

Voor elk optreden moet een gageverklaring (te downloaden bij de Belastingdienst) worden ingevuld. De kroegbaas (of het bedrijf dat de artiest inhuurt) is in principe verantwoordelijk voor het afdragen van sociale premies en loonbelasting. Echter, per optreden mag een bedrag van €163 per artiest als onbelaste vergoeding worden uitbetaald. „Die onbelaste vergoeding is louter bedoeld als onkostenvergoeding en moet dus wel te verantwoorden zijn.

Dat is meestal geen probleem, je hebt bijvoorbeeld vervoerskosten en afschrijving van de apparatuur”, stelt Veldhuijzen. „Kun je bij een aangifte de opgegeven onkosten echter niet staven, dan moet je alsnog premies en inkomstenbelasting betalen.”

Zijn de onkosten veel hoger dan €163 per persoon, en wil je bij optredens ook een hogere gage belastingvrij ontvangen, dan kan bij de Belastingdienst een kostenvergoedingsbeschikking worden aangevraagd.

### Onkosten

Voorname onkostenregelingen gelden overigens niet voor betaalde optredens in de privéfeer: wanneer wordt opgetreden op een bruiloft of een verjaardagsfeest, is dat voor de

### Wie is artiest?

Volgens de Belastingdienst is iedereen een artiest die voor een publiek optreedt en een artistieke prestatie levert. Dit zijn bijvoorbeeld muzikanten, acteurs, zangers, cabaretiers, dirigenten en buiksprekers. Ook dj's worden, sinds eind 2006, als artiest aangemerkt als ze optreden op danceparty's, festivals en poppodia. Een schrijver of schilder die een lezing houdt voor een zaal, wordt niet als artiest beschouwd.

opdrachtgever altijd onbelast. Echter, zo verklaart de fiscalist, als artiest moet je de inkomsten wel opgeven. Uiteraard mogen direct aan het optreden gerelateerde onkosten hierop in mindering worden gebracht.

Is je gage hoger dan je onkosten, dan moet je die dus opgeven als inkomsten uit overige werkzaamheden. Verwacht je echter veel op te treden, dan is het verstandig een VAR (Verklaring Arbeidsrelatie) aan te vragen. Je kunt dan (btw)facturen sturen en opdrachtgevers hoeven geen premies en belastingen meer in te houden. Je geeft de inkomsten dan op als 'winst uit onderneming'.

Of je de inkomsten nu opgeeft onder overige werkzaamheden of winst uit onderneming, je kunt al je onkosten

afrekken, van reiskosten tot het kopen van benodigdheden zoals podiumkleding of instrumenten.

Als je als ondernemer wordt gekennmerkt, dan mag je ook gebruikmaken van fiscaal van mkb-winstvrijstelling en de starters- en zelfstandigenaftrek. Hiervoor moet je op jaarbasis wel 1225 uur in je 'onderneming' werken. „Aan dat aantal kun je snel komen als je veel optreedt: alle uren tellen daarvoor mee, van reizen en acquisitie tot repetitie”, weet Veldhuijzen.

Een van zijn cliënten, een operazangeres, heeft zelfs de uren meegeteld dat ze onder de douche stond te zingen of in de auto stemoefeningen deed. „De rechter accepteerde dat. Stemoefeningen zijn immers nodig om goed te kunnen optreden.”

### Urennorm

Overigens komen vanaf volgend jaar ook deeltijdonderne-

mers in aanmerking voor de mkb-winstvrijstelling omdat daarvoor de urennorm wordt losgelaten.

Wie op dit moment louter als onbetaald hobbyist het podium beklimt, maar verwacht daar wel in de toekomst brood in te verdienen, moet een goed overzicht van kosten en opbrengsten bijhouden. Want als de opbrengsten gaan gelden als winst uit onderneming, mag van de winst in het eerste jaar de totale aanloopkosten (minus opbrengsten) van de voorgaande vijf jaar in mindering worden gebracht. Dat is voor de artistieke ondernemer een vrolijke noot.

### Gewone hobby

Inkomsten die voortvloeien uit een gewone hobby, zoals de verkoop van een exemplaar uit je postzegelverzameling of een uit hobbyisme gemaakte schilderij, hoeft je niet op te geven. De kosten die je maakt, kun je dan ook niet aftrekken. Wanneer je echter professioneel gaat handelen in postzegels, of structureel schilderijen verkoopt, krijg je wel met de Belastingdienst te maken.

## AOW

Als het in Nederland over belangrijke zaken gaat, kun je er onder op zeggen dat het niveau van de besluitvorming omgekeerd evenredig is aan het belang van het onderwerp. Gebrek aan politieke moed blijft verscholen achter het schijnbaar speciaal daarvoor ontwikkelde poldermodel. De hele discussie over de aowleeftijd is daar weer een fraai voorbeeld van. Waar hebben we het nu eigenlijk over? Twee jaar doorwerken? Javel, als je het moet hangen is het een hele tijd, maar goedbeschouwd op een mensenleven toch te overzien. Alles is relatief. Voor



door ED VAN DE VIJVER

lig met pensioen gaat, is even groot als het vallen van de jackpot op een heel staatslot. Meer dan anderen hebben deze – over het algemeen – mannen maar één passie: hun onderneming. Die passie is zo groot dat ze ook vaak geen andere hobby's hebben. Een groot zwart gat is hun angstige vooruitzicht. Daarom blijven ze gewoon doorgaan.

Desnoods tot hun tachtigste of tot ze er letterlijk bij neervallen. Natuurlijk zijn er ook ondernemers die wel geleidelijk afstand nemen van het bedrijf. De leeftijd waarop zij uiteindelijk met pensioen gaan, is vaak afhankelijk van de ontwikkeling van hun opvolgers, meestal ruim na hun 65e. Dus waar zeuren we nu eigenlijk over? Een ander voorbeeld zijn de ondernemers in familiebedrijven die net doen alsof. Ze gaan met pensioen, benoemen uit hun kroost tot nieuwe directeur, dragen de aandelen over aan de volgende generatie en treden schijnbaar naar de achtergrond. Daar hebben ze echter stiekem nog alle touwtjes in handen. Zou dat een oplossing zijn? Gewoon, met pensioen gaan en toch blijven werken?

Ed van de Vijver is senior adviseur familiebedrijven bij BDO CampsObers. ed.van.de.vijver@bdo.nl



Van 9 tot 10 uur hoor je deze 90's hits:

- Soul Asylum - 1993 Runaway Train
- Spice Girls - 1997 Who Do You Think You Are
- Robbie Williams - 1999 She's The One
- Eros Ramazzotti - 1990 Se Bastasse Una Canzone
- Dr Alban - 1993 Sing Hallelujah
- Eagle-Eye Cherry - 1998 Save Tonight
- Bryan Adams & Melanie C - 1998 When You're Gone
- New Kids On The Block - 1990 Tonight...
- Youssef N'dour - 1994 7 Seconds
- Aerosmith - 1998 I Don't Wanna Miss A Thing
- Whitney Houston - 1992 I Will Always Love You
- Marco Borsato - 1996 Vrij Zijn

Kies jouw favoriete 90's hits via Skyradio.nl en stel de lijst van morgen samen!



## Starter van de Week

**Naam bedrijf:** Speak the Speech  
**Wie:** Michael Harrigan (62)  
**Wat:** Professioneel spreken in Engels, Duits of Frans  
**Waar:** Rijkswaardweg 87, 3632 AA Loenen aan de Vecht  
**Officiële startdatum:** 1 maart 2009  
**Gedane investering:** € 10.000  
**Investering terugverdiend:** Binnen een jaar  
**Beoogde jaarmzet:** € 40.000  
**Jaarlijkse herinvestering:** Geen  
**Meer informatie:** Tel: 0294 230593 www.speakthespeech.nl

Blunders tijdens een toespraak in het Engels, Frans of Duits zijn zo gemaakt. „I would like to thank you from the bottom of my heart and also my wife's bottom”, zei de ceo van een internationale onderneming aan het eind van zijn betoog. Die zin heeft iedere toespreker onthouden, de inhoud van de toespraak niet.

De Britse tekstschrijver, vertaler en stemacteur Michael Harrigan heeft er iets op gevonden. Zijn klanten sturen



• Michael Harrigan spreekt toespraken in foutloos Engels in.

FOTO: ALDO ALLESSIE

## Slechte toespraak, slecht imago

men enzovoort. Aan de toespraak zelf doet niemand iets”, betoogt Harrigan.

### Hard knokken

„Door hun slechte presentatie verliezen ondernemers orders. Ze tasten de geloofwaardigheid van zichzelf, hun product en hun bedrijf aan. En dat is zonde in deze tijd van recessie waar iedere onderneming ook in het buitenland hard moet knokken om orders binnen te halen.”

Voor de meeste mensen geeft het houden van een toespraak veel stress. „Laat staan wanneer dat moet in een vreemde taal”, weet Harrigan. „Wij bieden ze het zelfvertrouwen dat ze een correcte, foutloze en professionele presentatie kunnen geven.”

Speak the Speech werkt met stemmen van mensen die minimaal vijftien jaar ervaring hebben als spreker in hun taal. Ze redigeren, herschrijven of vertalen de tekst en spreken die uit zoals het hoort. „Het loopt goed”, vertelt Harrigan. „Omdat mensen zich schamen, garanderen we dat we nooit namen van onze klanten zullen noemen.”

bedrijf kopen? bedrijf verkopen?



www.mkbnext.nl