

# Bereik nuwe Hoogtes

Ons neem jou tot die kruin

# INDEX

- Belasting: Wat jy moet weet oor die vrywillige blootleggingsprogram
- Women in agriculture
- Finansiële markte: Skep moed!
- B-BBEE: Verifikasie vs konsultasie
- Trustaktes en veranderende omstandighede
- Die winsgewende waarde van stewige verhoudings



# Belasting

Wat jy moet weet oor die vrywillige  
blootleggingsprogram

Die SAID het 'n meganisme om vrywillige nakoming te verbeter in belang van verbeterde belastingnakoming, goeie bestuur van die belastingstelsel en die beste benutting van die SAID-hulpbronne. Hierdie meganisme staan bekend as die vrywillige blootleggingsprogram (voluntary disclosure programme, of VDP).

“Die doel van die VDP is om belastingbetalers aan te moedig om op 'n vrywillige grondslag hul belastingaangeleenthede met die SAID te normaliseer en om die instel van boetes vir bedrae wat te laat aangegee is, asook administratiewe boetes te vermy. Indien 'n VDP-aansoek suksesvol is, sal die SAID nie die persoon strafregtelik vervolg nie,” verduidelik Wessel Smit, Direkteur van CORE Tax. VDP-verligting is beskikbaar vir alle belasting wat deur die SAID geadministreer word (behalwe vir belasting en heffings betaalbaar ingevolge die Doeane en Aksynswet).

## Wanneer om aansoek te doen vir VDP

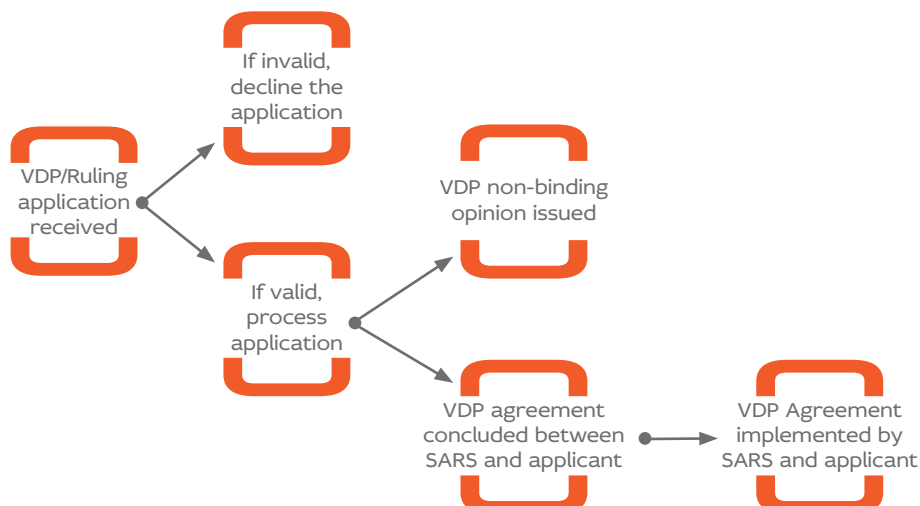
Die VDP mag gevolg word wanneer die belastingbetaler nie sy belastingplig nagekom het ingevolge die Wet op Belastingadministrasie nie. Nie-nakoming word in die Wet op Belastingadministrasie omskryf as die verskaffing van foutiewe of onvolledige inligting aan die SAID, of die versuim om inligting te verskaf of die aanvaarding van 'n belastingposisie, waar sodanige verskaffing, versuim om te verskaf of aanvaarding van 'n belastingposisie tot gevolg gehad het dat:

- die belastingbetaler nie vir die korrekte bedrag belasting aangeslaan word nie;
- die korrekte bedrag belasting nie deur die belastingbetaler betaal word nie; of
- 'n foutiewe terugbetaling deur die SAID gemaak is.

## Vertroulikheid van inligting

Die reëls rakende die vertroulikheid van inligting soos voorgeskryf deur die wet is ook van toepassing op enige inligting wat ingedien word deur middel van die VDP-proses. Vir bykomende beskerming word inligting, insluitend die VDP01 en ondersteunende dokumentasie wat as deel van die VDP-proses voorsien word, nie gedeel met enige ander afdelings van die SAID nie. Statistieke vir die ontleding van algemene tendense word getrek uit die inligtingdatabasis, maar in geen stadium word die besonderhede van enige applikant in hierdie proses bekend gemaak of op enige wyse verbind aan 'n bepaalde tendens of wanbetaling nie.

## 'n Oorsig van die VDP-proses





### **Wie kwalifiseer vir VDP-verligting?**

Enige persoon, in 'n persoonlike, verteenwoordigende, terughoudings- of ander hoedanigheid, mag aansoek doen vir VDP-verligting. Onthou, vir belastingdoeleindes sluit 'n persoon ook 'n maatskappy, beslote korporasie of trust in. 'n Persoon wat bewus is dat daar 'n hangende of huidige oudit of ondersoek na sy belasting sake is, is egter nie geregtig op VDP-verligting nie.

Die SAID mag 'n persoon, wat andersins uitgesluit word weens die hangende of huidige oudit, toelaat om vir VDP-verligting aansoek te doen indien die SAID daarvan oortuig is dat:

- die nie-nakoming nie andersins gedurende die oudit of ondersoek aan die lig sou kom nie; en
- die aansoek in belang van goeie bestuur van die belastingstelsel is en die beste aanwending van die SAID se hulpbronne.

Sulke aansoeke waar 'n oudit of ondersoek reeds aan die gang is, word met die SAID op 'n anonieme grondslag gedoen.

### **Vereistes vir 'n VDP**

Om te verseker dat 'n VDP geldig is, moet die blootlegging vrywillig wees, handel oor 'n nie-nakoming wat nog nie voorheen deur die applikant of 'n verteenwoordiger van die persoon aan die SAID geopenbaar is nie, volledig wees in alle materiële opsigte, die moontlike oplegging van 'n boete behels vir die nie-nakoming, nie tot enige terugbetaling deur die SAID lei nie en op die voorgeskrewe vorm en wyse gedoen word.

### **Watter verligting is beskikbaar indien die aansoek suksesvol is?**

Indien 'n persoon kwalifiseer vir VDP-verligting en 'n vrywillige blootleggingsooreenkoms met die SAID aangegaan het, moet die SAID, ongeag die bepalings van enige belastingwetgewing:

- nie die persoon strafregtelik vervolg vir 'n statutêre oortreding wat spruit uit die wanbetaling nie;
- verligting ten aansien van enige onderstellingsboete toestaan; en
- 100% verligting toestaan rakende enige boetes vir administratiewe nie-nakoming wat reeds opgelê is of opgelê kan word.

Hierdie verligting is egter nie van toepassing op boetes vir opgawes wat laat ingedien is of belasting wat laat betaal is nie. Dit sluit ook nie verligting in ten opsigte van rente wat gehef word op belastingskuld nie.

### **Hoe moet 'n vrywillige blootlegging aan die SAID gedoen word?**

Alle vrywillige blootleggings moet gedoen word op die voorgeskrewe Vrywillige Blootlegging-aansoekvorm (VDP01), wat verkry kan word via die SAID se elektroniese platform, eFiling ([www.sarsefiling.co.za](http://www.sarsefiling.co.za)). Die VDP01 moet aanlyn voltooi word en deur middel van eFiling ingedien word. Applikante wat nie toegang tot die internet of rekenaarfasiliteite het nie, mag enige SAID-tak besoek, waar die VDP01 namens hulle deur SAID-personeel voltooi en via eFiling ingedien sal word.

**[ Voorberei deur CORE Tax. Vir meer inligting, skakel : +27 (0) 51 448 8188 ]**



## Vroue in die landbou

Met die onlangse viering van vrouemaand het die fokus weer op vroue in die landbou geval. Hierdie groep, veral wat betrokkeheid op primêre vlak betref, is van die kwesbaarste groepe, maar die omvang daarvan is swak gedokumenteer. Daarmee is die wêreld eintlik ontdaan van die belangrike rol wat vroue speel en kan speel in sake soos huishoudelike voedselsekerheid en armoedeverligting, veral op die platteland, sê dr. Kobus Laubscher, direkteur van CORE Business Development.

Die jongste en mees gesaghebbende verslag oor die betrokkeheid van vroue in die landbou is 'n FAO-verslag van 2011. Hoewel daar betekenisvolle statistiese variasie is ten opsigte van inter- en intra-streeksbetrokkeheid van vroue in die landbou, kan daar gerus kennis geneem word van die volgende: Vroue is die ruggraat van ontwikkeling en vorm wêreldwyd ongeveer 43% van die landbou-werkmag. In sommige lande is dié syfer so hoog as 70%. Tot 80% van Afrika se landbouproduksie kom van kleinboere, waarvan die meeste deur vroue bedryf word.

Vroue is dus die grootste deel van die landbou-arbeidsmag, maar het nie gelykwaardige beheer oor of toegang tot grond en ander hulpbronne nie. Daar word aanspraak gemaak dat die uitwissing van geslagsongelykhede landbouproduktiwiteit met tot 10% kan verbeter. Dit is ook 'n bekende feit dat vroue landelike gebiede leefbaar maak en hou, maar terselfdertyd is hulle die slagoffer van ongelykhede soos byvoorbeeld swakker opvoeding. Vroue vertolk dikwels meer as een rol, naamlik dat gesinsverantwoordelikhede in baie gevalle ook beteken dat hulle kos op die tafel moet sit. Hulle word gedwing om hulle hand letterlik aan die ploeg te slaan sonder om verantwoordelikhede soos die gesondheidsorg en opvoeding van gesinslede agterweë te laat. Vroue vorm die grootste persentasie van onbetaalde en seisoensarbeid. Statistieke oor watter rol vroue speel in terme van huishoudelike voedselsekerheid is egter verwring omdat baie vroue in landelike gebiede en ontwikkelende lande hul huishoudelike take en verantwoordelikhede nie verskillend sien van dié van ploeg en plant nie. Dit is omtrent net in die geval van die versorging van lewende hawe waar vroue 'n verminderende rol speel.

Die moeilikheidsgraad betrokke by die instandhouding van huishoudelike voedselsekerheid word maklik oorgesien as daar nie ag geslaan word op vroue wat byvoorbeeld ver afstande moet aflê om drinkwater vir hul huis te voorsien nie. Ondersteunende beleid gaan dikwels mank aan regstellende aksie wat vroue bemagtig om hul rolle behoorlik te kan vertolk. Dit sal beteken dat vroue gesien en hanteer word as deskundiges ten opsigte van groei en ontwikkeling en nie net as bevoordeeldes nie. Vroue kan betekenisvol en komplementêrend bydra tot deskundigheid oor die rol wat vroue kan speel. Nuwe en beter beleggings is nodig ten opsigte van die bemagtiging van vroue.

Een so 'n geleentheid is die ontsluiting van mobiele tegnologie om marktoegang in landelike gebiede uit te brei. Omdat vroue dié deel van die landbou-waardeketting in veral Afrika domineer, is dit die aangewese stap om vroue te betrek by die ontwikkeling. Dit word gesien as 'n besonder produktiewe wyse om vroue in staat te stel om die beperking van marktoegang te oorkom deur toegang tot tydiges markinligting. Daar

is toenemend voorbeelde van vroulike landbouers wat sukses behaal met behulp van inligtingsvloei deur middel van mobiele tegnologie. Nie alleen verkry diesulkes toegang tot markinligting nie, maar dit word toenemend moontlik om boerdery-bestuursinligting so te herlei. Waar vroue in die verlede ontdaan was van inligting wat noodsaaklik is vir behoorlike boerdery omdat dié inligting via die man moes kom, bemagtig 'n selfoon hulle nou.

Vroue wat ten spyte van talle uitdagings só na hulle gesinne omsien dat huishoudelike voedselsekerheid toenemend 'n bereikbare ideaal bly, is voorwaar merkwaardig.

[ Voorberei deur CORE Business Development.  
Vir meer inligting, skakel : +27 (0) 51 448 8188 ]



## Finansiële markte: Skep moed!

Een van die ergste maniere om enige kind te straf is om hom na die badkamer te stuur en te sê: “Gaan wag daar vir Pappa en vat sommer die gordel saam!” Daardie afwagting voor ’n pak slae is soms net so erg as die pak self. Wel, die wag is nou verby en Pa se voetstaple kom in die gang af ...

Indien daar enige twyfel bestaan het, was dit die afgelope twee weke baie duidelik dat volatilititeit weer terug is in finansiële markte, sê Gerhardus Liebenberg, direkteur van CORE Financial Solutions. Asof die krisis in Griekeland nie genoeg was nie, devalueer China toe boonop sy geldeenheid ... en toe bars die damwal. Verder wag die wêreld in spanning om te hoor wat met rentekoerse in Amerika gaan gebeur. Hierdie aankondiging vind rondom 20 September plaas. Hoewel die pyn deur die land en ekonomie gevoel word, gee dit ons tog ’n goeie geleentheid om ’n bietjie huis skoon te maak.

Kom ons probeer sin maak uit al die wanorde wat heers en al die geraas wat ons nou in die media hoor en lees. Hierdie is nie die eerste krisis nie, en gaan beslis ook nie die laaste een wees nie. Daar is altyd een of ander krisis iewers op die aarde. Skep moed – ons gaan dit oorleef! Die kunsmatige stimulus wat die markte ondersteun het ná die 2009-finansiële krisis het in ’n groot mate almal te oorgerus laat raak. Ons het vergeet wat die ware risiko van en volatilititeit in die mark kan wees.

So, wat staan jou nou te doen? Die antwoord is ... niks. ’n Goeie idee is om net weer te besin oor die termyn van beleggings. Toe jy op dag een die geld belê het, het jy geweet dit is ’n langtermyn-belegging. Die skommeling wat nou plaasvind, is dus eerder ’n geleentheid om oor jou langtermyn-strategie te besin, dit af te stof en te sien hoe vaar jy in terme van jou driejaar- en vyfjaar-beplanning. Vir die fondsbestuurders wat hul sout werd is, gaan daar beslis in die volgende paar maande goeie geleenthede wees om waarde tot die portefeulje te voeg.

Wat het die korreksie vir ons beteken in koue, kliniese syfers? Die JSE het sedert sy hoogtepunt op 24 April 2015 gedaal van 55 188 punte tot 48 515. Dit is ’n verlies van meer as 12%. Van hierdie verliese wat die beurs gehad het, wat was die ervaring van ons kliënte?

- Core TCAM Cautious: -1.29%
- Core TCAM Moderate: -2.61%
- Core TCAM Optimal: -3.97%

Die fondse se blootstelling aan die aandelemark is as volg: 35.4%, 47.7% en 59.6%. Dit is dus duidelik: hoe meer blootstelling aan die mark, hoe groter die daling wat die portefeulje sou ervaar. Ons beplan nie om oor die kort termyn enige groot veranderinge aan ons fondse aan te bring nie. Verder beplan ons ook nie om skielik uit die mark te klim en in kontant te belê nie. Hoewel die skommeling sleg is, is die herstel van die mark baie keer vinnig en onvoorspelbaar. Dit is dus vir ons beter om nie bates te verkoop in die hoop dat ons die tydsberekening gaan regkry om te weet presies wanneer daardie herstel gaan plaasvind nie. Dit is baie keer in daardie herstelomblikke wat jy misloop waar meer waarde verloor word as wat jy probeer beskerm. Vir nog inligting of tegniese vrae, kontak CORE Financial Solutions.

Voorberei deur CORE Financial Solutions.  
Vir meer inligting, kontak : +27 (0) 51 448 8188



## Verifikasie vs konsultasie

Die B-BBEE-bedryf bestaan uit verskeie rolspelers. Die doel van hierdie artikel is om die rol van die verskillende diensverskaffers in die B-BBEE-bedryf uiteen te sit. Die mees algemeen bekende diensverskaffers in die bedryf is B-BBEE-konsultante, B-BBEE-verifikasie-agentskappe en B-BBEE-goedgekeurde geregistreerde ouditeure, verduidelik Colette Cilliers, direkteur van CORE BEE.

### **B-BBEE-konsultante**

B-BBEE-konsultante word nie tans gereguleer nie. Die professionele praktyksvereniging ABP (Association of B-BBEE Professionals) is egter in gesprek met rolspelers ten einde die hele bedryf te professionaliseer, wat in die toekoms sal lei tot 'n vorm van regulering vir konsultante.

Die rol van die konsultant kan as volg opgesom word:

- Help entiteite om die vereistes van B-BBEE-verwante wetgewing te verstaan;
- Berei 'n telkaart voor vir B-BBEE-verifikasie;
- Gebruik die telkaart as beginpunt vir beplanning vir B-BBEE-statusverbetering;
- Verskaf raad en bystand aan entiteite in terme van B-BBEE-nakoming;
- Betrokkenheid by die ontwikkeling van geïntegreerde B-BBEE-strategieë;
- Verifikasie-lêervoorbereiding; en
- Fasilitering van B-BBEE-verifikasies namens entiteite.

### **B-BBEE-verifikasie-agentskappe**

Die Suid-Afrikaanse Nasionale Akkrediteringsinstansie (SANAS) is betrokke by die akkreditering van B-BBEE-verifikasie-agentskappe sedert kort ná die promulgering van die eerste Kodes van Goeie Praktyk vir B-BBEE.

B-BBEE-verifikasie-agentskappe is verantwoordelik vir die onafhanklike verifiëring van die B-BBEE-status van entiteite. As 'n resultaat van die proses kan so 'n agentskap geverifieerde B-BBEE-sertifikate uitreik wat 'n entiteit se werklike transformasiestatus weerspieël. B-BBEE-verifikasie-agentskappe speel 'n rol soortgelyk aan dié van B-BBEE-goedgekeurde geregistreerde ouditeure waar dit B-BBEE-gerusstellingsopdragte aangaan.

### **B-BBEE-goedgekeurde geregistreerde ouditeure**

In Oktober 2011 het die Departement van Handel en Nywerheid toestemming verleen dat die Onafhanklike Regulatoriese Raad vir Ouditeure (IRBA) geregistreerde ouditeure (GO's) kan goedkeur om eksterne B-BBEE-gerusstellingsopdragte uit te voer. Ouditeure wat deur die IRBA goedgekeur is om geverifieerde B-BBEE-sertifikate uit te reik staan bekend as B-BBEE-goedgekeurde geregistreerde ouditeure (GO's).

'n Eksterne B-BBEE-gerusstellingsopdrag verwys na 'n "beperkte gerusstellingsopdrag" waar 'n B-BBEE-goedgekeurde geregistreerde ouditeur gerusstellingsprosedures toepas om behoorlike en toepaslike bewyse te verkry rakende stellings wat deur die betrokke entiteit gemaak word in terme van sy B-BBEE-nakoming en om vas te stel of die B-BBEE-telkaart, soos aangedui op die B-BBEE-verifikasiesertifikaat, nie wesenlike wanvoorstellings bevat nie.



Die IRBA se Kode vir Professionele Gedrag vir GO's sluit 'n raamwerk in vir die evaluering van bedreigings tot onafhanklikheid. Nakoming van die fundamentele beginsels van integriteit, objektiwiteit, professionele bevoegdheid en verpligte noukeurigheid, vertroulikheid en professionele gedrag kan bedreig word deur 'n verskeidenheid van omstandighede. Die Kode is van toepassing op alle B-BBEE-goedgekeurde GO's en gerusstellingsopdragte om B-BBEE-geverifieerde sertifikate uit te reik. Dit sluit in bedreigings soos eie belang, selfoorsig, voorspraak, familiariteit en intimidasie.

Ten einde onafhanklikheid te behou, mag 'n B-BBEE-goedgekeurde GO (en sy/haar verifikasiespan) wat 'n B-BBEE-gerusstellingsopdrag vir 'n bepaalde kliënt uitvoer:

- nie betrokke wees by die voorbereiding van die B-BBEE-verifikasielêer of die saamstel van ondersteunende bewyse nie;
- nie die kliënt van raad bedien oor enige sake ten einde die vlak van nakoming van die entiteit te verbeter nie;
- nie betrokke wees by die ontwikkeling of implementering van die B-BBEE-strategie nie; of
- nie soek na geleenthede om hoër punte te verkry as waarop die entiteit aanspraak gemaak het met die aanvang van die gerusstellingsprosedures nie.

Buiten vir die B-BBEE-gerusstelling, mag 'n B-BBEE-goedgekeurde GO (en sy/haar verifikasiespan): inligtingsvergaderings en beplanningsvergaderings met die entiteit belê;

- op versoek van die entiteit bepaalde dokumente ondersoek om 'n mening uit te spreek rakende nakoming van B-BBEE-verwante wetgewing;
- opleiding verskaf, op voorwaarde dat dit beperk is tot generiese inligting en raad wat algemeen beskikbaar is in die openbare domein; en
- inligting beskikbaar maak op die basis van die B-BBEE-goedgekeurde GO se interpretasie van die vereistes van die Verifikasie-standaarde en -kodes.

Wanneer vasgestel word wat die aard van bystand is wat deur die entiteit benodig word, moet die rol van elke soort diensverskaffer begryp word. Indien bystand benodig word in terme van die voorbereiding vir 'n B-BBEE-verifikasie, of indien raad benodig word oor hoe om die huidige vlak van nakoming te verbeter, moet die entiteit 'n betroubare B-BBEE-konsultant nader.

Sommige B-BBEE-goedgekeurde GO's, soos CORE BEE, bied ook B-BBEE-konsultasiedienste. Die voordeel daarvan om die vorige verifikasieparty te betrek by strategiese beplanning rakende B-BBEE, veral in die lig van die nuwe Kodes, is dat die persoon reeds 'n grondige kennis het van die vlak van nakoming en die strukture van die onderneming.

Neem egter kennis dat, as gevolg van onafhanklikheidsvereistes, 'n GO wat B-BBEE-konsultasiedienste aan 'n kliënt gelewer het, nie 'n B-BBEE-gerusstellingsopdrag mag uitvoer of verifikasiedienste aan daardie entiteit mag bied nie. In sulke gevalle moet die dienste van 'n ander verifikasie-agentskap of B-BBEE-goedgekeurde GO gebruik word om 'n geverifieerde B-BBEE-sertifikaat te verkry.

**[ Voorberei deur CORE BEE.  
Vir meer inligting, kontak : +27 (0) 51 448 8188 ]**



## Trustaktes en veranderende omstandighede

Baie familietrusts word opgerig wanneer die boedelbeplanner nog jonk is en die gesin nog in wording. In baie van die ouer trustaktes word die kinders as kapitaal- en inkomstebegunstigdes beskryf, terwyl Pa en Ma slegs as inkomstebegunstigdes kwalifiseer, verduidelik Piet Swanepoel, direkteur van CORE Trusts & Estates.

Groeibates word dan oor 'n lang tyd in die trust versamel sonder dat daar weer oor die begunstigdes van die trust besin word. Dit gebeur dan dat Pa en Ma by aftrede kom en dan uitvind dat hulle eintlik net inkomste uit die trust mag ontvang en geen kapitale toedelings aan hulle gemaak mag word nie. Hierdie feit kan hul standaard van aftrede drasties beïnvloed. Laasgenoemde voorbeeld is 'n "gunstige" scenario – daar is ook gevalle waar die ouers glad nie begunstigdes van die trust is nie en (terwyl hulle van laasgenoemde vergeet het) al hul bates in die trust versamel het.

'n Ander probleem wat gereeld voorkom, is dat die begunstigdes (kinders) wanneer hulle nog minderjarig is, min of meer dieselfde behoeftes het (normale versorging). Wanneer hulle eers op hul eie voete begin staan en elk sy eie gesin begin, begin daar ook botsende belange tussen die begunstigdes ontstaan. 'n Voorbeeld hiervan: Pa bedryf 'n boerdery. Daar word 'n trust geregistreer waarin daar oor tyd ses plase ingekoop word. Die begunstigdes van die trust word beskryf as Pa, Ma en die kinders gebore uit die huwelik. Uit die huwelik word drie seuns gebore. Later blyk dit dat al drie seuns ook gaan boer. Pa wil graag vir elke seun twee plase beskikbaar stel. Die probleem is dat die plase aan die trust behoort en die pa dus nie daarmee kan handel nie. Die plase kan tot voordeel van al die begunstigdes in die trust bly, maar die trustees sal dit dan tot voordeel van al die begunstigdes moet administreer. Die begunstigdes van die trust brei ook uit soos wat die seuns se gesinne en hul afstammeling in getal toeneem. In aktiewe boerdery het die boer ook die behoefte om sy plaas as sekuriteit aan te wend.

Daar kan wel in die trustakte voorsiening wees vir verdere trusts wat in terme van die trustakte opgerig word en wat as begunstigdes van die trust kan kwalifiseer. Die plase kan dus na verdere trusts (wat vir die begunstigdes opgerig word) toegedeel word, maar daar sal kapitaalwinstbelasting betaalbaar wees op die verskil tussen die waarde van die plase toe dit aangekoop is en toe dit oorgedra is.

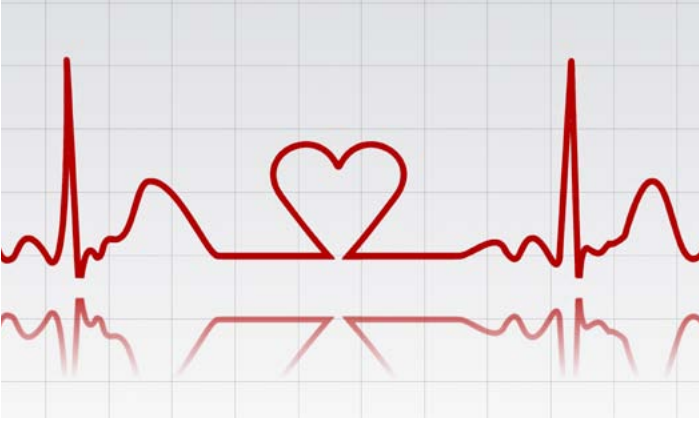
Moontlike oplossings vir hierdie probleme sluit in:

- Beplan die aankoop van plase sodat ekonomiese eenhede liefers in aparte trusts aangekoop word.
- Brei die trustakte uit om vir groepe van begunstigdes voorsiening te maak en aan die trustees die opsie te gee om spesifieke bates van die trustfonds te kan administreer tot voordeel van spesifieke groepe van begunstigdes.
- Oorweeg die opsie om voorsiening te maak vir die geval waar die raad van trustees van die trust in subrade kan verdeel en dan verantwoordelikheid kan neem vir die administrasie van spesifieke bates van die trust en tot voordeel van spesifieke groepe van begunstigdes van die trust.

Ongeag hoe jy jou boedelbeplanning doen, is dit baie belangrik:

- om te beplan met die einde in sig;
- om bewus te wees en op hoogte te bly van die inhoud van trustaktes; en
- om gereeld jou beplanning te hersien en seker te maak dat die planne uitvoerbaar is.

**[** Voorberei deur CORE Trusts & Estates.  
Vir meer inligting, kontak : +27 (0) 51 448 8188 **]**



## Die winsgewende waarde van stewige verhoudings

'n Handelsmerk is 'n versameling indrukke in die gedagtes van die kliënt. Wat dít betref, word baie klem geplaas op die eksterne verbruiker – die persoon wat jou produk koop of van jou dienste gebruik maak. In dié proses word 'n ander groep verbruikers dikwels verwaarloos: werknemers. In handelsmerkbestuur word daar na werknemers verwys as “interne verbruikers” wie se persepsies van die handelsmerk net so belangrik of selfs méér belangrik vir jou sukses is, sê Hein du Plessis, direkteur van Brand New.

Werknemers is 'n onmisbare skakel in die waardeketting, veral omdat die meeste van 'n maatskappy se verbruikers direk met werknemers kontak het. Werknemers is dus die menslike gesig van die handelsmerk. Vanweë hierdie nou band met die handelsmerk is werknemers se persepsies van die handelsmerk deurslaggewend aangesien dit neerslag vind in hul interaksie met kliënte. Die gehalte van verhoudings, nie net met 'n handelsmerk nie, maar met ander individue en die verhouding wat 'n persoon met sy of haar Self het, is daarom belangrik.

Lewensgehalte word meestal omskryf binne die konteks van verhoudings. Besigheid is deel van die lewe en die gehalte daarvan word dus ook deur verhoudings beïnvloed. Om verhoudings te verstaan klink na 'n onderwerp vir die geesteswetenskappe, maar dit is een van die mees onderskatte sleutels tot sukses – selfs vir 'n maatskappy se winsgrens. Die gehalte van verhoudingsdinamika word direk bepaal deur die verhouding met die self – daardie interne waarde wat jy aan jouself heg. Hierdie verhouding beïnvloed alle ander verhoudingskonstrukte in jou lewe, insluitend verhoudings met kollegas, leierskap en kliënte. Al hierdie verhoudings dra by tot en beïnvloed korporatiewe kultuur, wat die vriend of vyand is van daardie alomteenwoordige handelsmerk-konsep. Dit is die kernpunt waar al bogenoemde saamvloei, aangesien die gehalte van 'n handelsmerk die gehalte van verhoudings omvat.

In besigheid en elders word 'n individu se verhouding met en begrip van hulself dikwels verwaarloos. Dit raak duidelik in die swak gehalte van verhoudings in die samelewing en lei weer tot byvoorbeeld swak dienslewering. Eers wanneer mense hulself verstaan, kan hulle waarlik begrip hê vir ander en hulle akkommodeer.

Ons glo dat die werknemers, of interne verbruikers, se persepsie van die handelsmerk aan die eksterne verbruikers weerspieël word. Die neiging tot swak dienslewering is bloot die vrug van 'n verwaarloosde wortel, naamlik die individu se verhouding met hom- of haarself. Die self is soos 'n legkaart wat soms deur die lewe uitmekaar geruk word. Hierdie gebroke persepsie van die self moet dan van voor af gebou word sodat die individu 'n dinamiese handelsmerk-ambassadeur binne sy omgewing kan word. Uitstekende dienslewering word die organiese by-produk wanneer die interne verbruiker, die werknemer, as die nommer-een gewaardeerde kliënt gesien word.

Die verantwoordelikheid van handelsmerkbestuurders, én bestuur, is dus duidelik: Om mense te help om hulself te leer ken en verstaan, sal bydra tot jou teikenmark se persepsie van jou handelsmerk en uiteindelik sal dit in jou wins gesien kan word.

**Vorberei deur CORE Brand Management.  
Vir meer inligting, kontak : +27 (0) 51 522 7973**

powered by **BRAND**<sup>o</sup>NEW

the **CORE**  
group



[www.thecoregroup.co.za](http://www.thecoregroup.co.za)