

FLANDERS
INVESTMENT
& TRADE



Vlaanderen
is internationaal
ondernemen

DIGITALISEER UW DIENSTENEXPORT NAAR HET VK

DRAAIBOEK VOOR
ONDERNEMEND VLAANDEREN



Gefinancierd door
de Europese Unie



Deloitte.

DE ENE DIENST IS DE ANDERE NIET	
DIGITALE DIENSTEN	6
FYSIEKE DIENSTEN	6
INTELLECTUELE DIENSTEN	6

DEEL 1

DIENSTEN LEVEREN AAN/IN HET VK: EEN STAPPENPLAN

Stap 1: potentiële klanten screenen	10
Stap 2: persoonsgegevens beschermen	11
Stap 3: de offerte	12
Stap 4: het contract	13
Stap 5: de dienst leveren	15
Stap 6: facturatie en betaling	16
Stap 7: nazorg en ondersteuning	18

DEEL 2

DE BETROKKEN PARTIJEN EN HUN ROLLEN BIJ HET LEVEREN VAN DIENSTEN IN HET VK

Aanbieder vs. afnemer	20
Dienstverlener vs. begunstigde	20
Belasting- en regelgevingsadviseurs	20

DEEL 3

DE VERKOOP VAN UW DIENSTEN IN HET VK: 8 VEELGESTELDE VRAGEN

1. KAN IK MIJN DIENSTEN AANBIEDEN IN HET VK?	23
2. WANNEER MOET IK EXTRA ALERT ZIJN?	25
Diensten voor tweërlei gebruik	25
Gesanctioneerde partijen	25
'Red flag'-indicatoren	27
3. HOE DOE IK MEE AAN BRITSE AANBESTEDINGEN?	28
4. HOE VOLDOE IK AAN DE PRIVACYVEREISTEN?	29
5. WAT MET HET FISCALE PLAATJE?	31
Bronbelasting	31
Btw-modaliteiten	32
Btw-afhandeling	35
6. DIGITALE DIENSTEN: WAAR MOET IK REKENING MEE HOUDEN?	36
7. INTELLECTUELE DIENSTEN: HOE BESCHERM IK MIJN IP?	37
8. FYSIEKE DIENSTEN: WAAR MOET IK OP LETTEN?	39
Tijdelijk verblijf in het VK	39
Langer verblijf in het VK	42
Herstellingswerken in het VK	45

DEEL 4

DIGITALE TOOLS EN SYSTEMEN VOOR END-TO-END SUPPORT BIJ HET LEVEREN VAN DIENSTEN

ERP	48
CRM	51
SURVEYTOOLS	53
HELPDESK	54

SUPPORT NODIG? SCHAKEL FIT IN!

BIJLAGES:

VOORBEELDEN EN OVERZICHTEN

A. OFFERTE	56
B. FACTUUR	57
C. SECTORSPECIFIEKE BEPALINGEN	58
D. AANBIEDERS SCREENING-SOFTWARE	60
E. AANBIEDERS SURVEYTOOLS	61
F. AANBIEDERS HELPDESKSOFTWARE	62

DIGITALISERING VOOR OPTIMALE DIENSTENEXPORT

Als Vlaamse kmo diensten aanbieden in het VK? Goede keuze! De Britse markt is, dankzij haar nabije ligging en omvang, een onuitputtelijke bron van zakenkansen. Ook voor wie digitale, fysieke of intellectuele diensten levert.

Sinds het vertrek van het VK uit de EU – waarbinnen vrij personenverkeer geldt – is het wel complexer geworden om diensten te leveren aan de overkant van het Kanaal. Met dit e-book reiken we u de **hulpmiddelen én digitaliseringsmogelijkheden** aan om de zakelijke opportuniteiten voor uw diensten in de Britse markt optimaal te benutten.

IN 3 VRAGEN WEGWIJS IN DIT DRAAIBOEK

1. WAT MAG IK VERWACHTEN VAN DIT E-BOOK?

Bij de (internationale) levering van diensten komen soms minder voor de hand liggende aspecten kijken. Btw-afhandeling, prospects screenen, klanttevredenheid opvolgen, boekingen automatiseren ... Al deze en andere stappen vergen strategische keuzes en een grondige voorbereiding.

In dit e-book zoomen we in op de verschillende fases in de levering van diensten én delen we nuttige weblinks en digitale hulpmiddelen om uw operationele processen te stroomlijnen en/of automatiseren.

Via het icoon hieronder duiden we die hulpmiddelen telkens aan in de kantlijn. Goed om te weten: in de bijlagen van dit draaiboek duiken we nog dieper in de mogelijke digitale processen, tools en oplossingen.



2. WAT WORDT PRECIËS BEDOELD MET EXPORT VAN 'DIENSTEN'?

In dit e-book verwijst de term 'dienstenexport' naar 'het aanbieden van immateriële producten in het VK'. Daarbij vervult u als Vlaamse exporteur de rol van 'aanbieder' en uw Britse klant die van 'afnemer'. Denk onder meer aan:

- software of SaaS-oplossingen verkopen in het VK
- sociale media-, betaal- of andere applicaties beschikbaar stellen voor VK-gebruikers
- cursussen en e-learningmodules aanbieden in de Britse markt
- adviserende diensten leveren aan een klant in het VK (bv. financieel, fiscaal, hr-, marketing-, sales-, IT- of juridisch advies)
- servicecontracten of hersteldiensten uitvoeren in het VK

Afhankelijk van het type dienst dat u levert, gelden andere spelregels en vereisten. In dit e-book zetten we 3 algemene dienstencategorieën op een rij: digitale, intellectuele en fysieke diensten. Levert u een combinatie van diensten? Check verderop dan zeker de afzonderlijke hoofdstukken voor elk van deze categorieën.

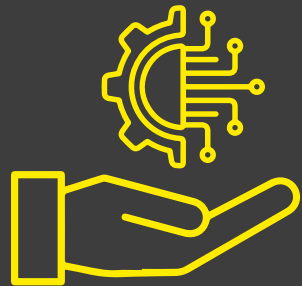
3. KOMT E-COMMERCE OOK AAN BOD IN DIT E-BOOK?

Strikt genomen kan e-commerce – de verkoop van goederen via een webshop – ook als een dienstverlening worden beschouwd. Maar daar komen heel wat specifieke aandachtspunten bij kijken om de achterliggende goederenstroom van de EU naar het VK in goede banen te leiden. Dit thema kreeg dan ook zijn eigen e-book.



DE ENE DIENST IS DE ANDERE NIET

Afhankelijk van het type dienst dat u levert – fysiek, digitaal of intellectueel – aan klanten in het VK, gelden andere spelregels. Denk maar aan werkvergunningen voor wie fysiek ter plaatse gaat, andere btw-tarieven of het transport van goederen die aan uw dienst gekoppeld zijn.



DIGITALE DIENSTVERLENING

Softwaretoepassingen, apps, streaming-platformen ... Met een digitale dienst zal u weinig belemmeringen ervaren tijdens uw internationale expansie. Vrij snel en met relatief weinig investeringen kan u uw dienst binnen of buiten de EU-markt vermarkten, dus ook in het VK.

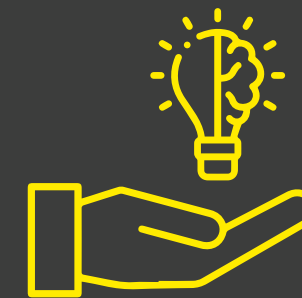
Ook mooi meegenomen: het gebruik van uw digitale diensten kan u perfect monitoren. Zo verzamelt u heel wat data over uw doelgroep in uw verschillende afzetmarkten.



FYSIEKE DIENSTVERLENING

Bij een fysieke dienstverlening is er directe interactie tussen dienstverlener en begunstigde, meestal op een specifieke locatie. Denk maar aan dienstverleners zoals architecten, consultants of andere experts die ter plaatse gaan om advies leveren.

Aangezien het VK niet tot de interne EU-markt behoort, moet u zich houden aan de regels in het handelsakkoord tussen het VK en de EU (TCA). Die overeenkomst vergemakkelijkt tijdelijke verplaatsingen naar het VK en vermindert beperkingen vanuit het VK. Toch moet u nog steeds rekening houden met specifieke formaliteiten en strikte voorwaarden.



INTELLECTUELE DIENSTVERLENING

Deze diensten zijn het resultaat van kennis, kunde en/of intellectueel vermogen. Consultancy, bijvoorbeeld, grafische vormgeving of andere vormen van creatieve dienstverlening. Een goede bescherming tegen ongeoorloofd gebruik of exploitatie van uw diensten is dan ook een must. Dat doet u via intellectuele eigendomsrechten (bv. octrooien, merken, modellen, auteursrechten).

Voor sommige intellectuele diensten heeft u een vergunning nodig van een bevoegde instantie. Of er gelden registratievoorwaarden, zoals een bedrijfsentiteit in het VK. Wil u bijvoorbeeld een R&D-traject starten dat door de overheid gefinancierd wordt, dan heeft u een vergunning nodig. Het VK kent exclusieve rechten of vergunningen toe aan zijn inwoners en bedrijven met een statutaire zetel, hoofdbestuur of -vestiging in het VK.



UITGELICHT: LEVERT U AUDITDIENSTEN?

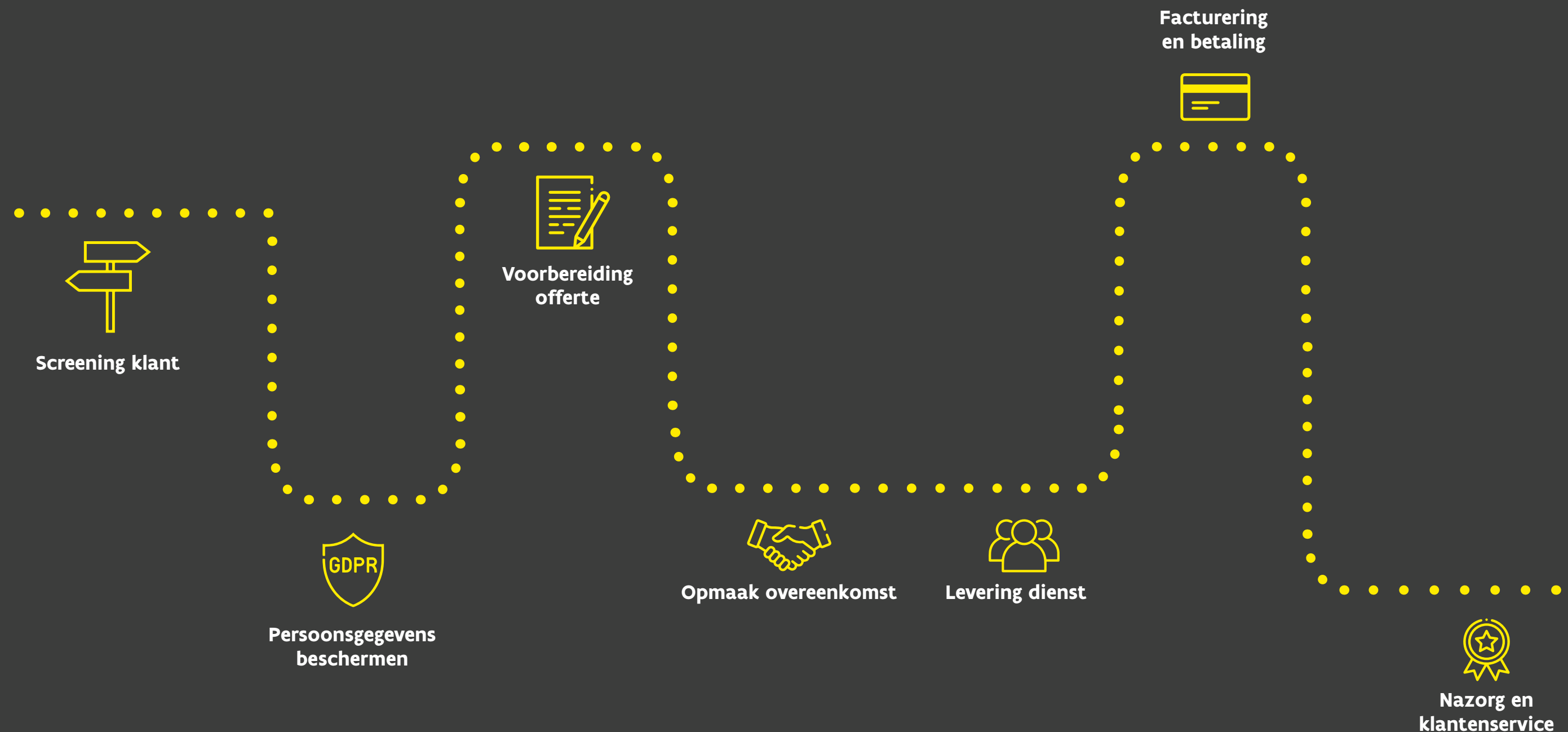
Dan moet u uw kwalificaties eerst laten erkennen in het VK. Zo'n erkenning is gebaseerd op wederkerigheid: het VK erkent Belgische auditbureaus op voorwaarde dat ons land op dezelfde manier Britse auditors erkent. Zo kunnen ze controles uitvoeren in elkaars land zonder dat er extra formaliteiten aan te pas komen. De Financial Reporting Council (FRC) en het Department for Business and Trade (DBT) zijn hiervoor aan zet.in het VK.





**DEEL 1
DIENSTEN LEVEREN
IN/AAN HET VK:
STAPPENPLAN**

U ontving een vraag van een prospect in het VK of u wil de temperatuur opmeten in de Britse markt? Sinds de Brexit gelden andere spelregels voor dienstverlening, maar die hoeven uw plannen niet te dwarsbomen. Integendeel, het VK blijft een markt die volop mogelijkheden biedt. Met een goede voorbereiding kan u die maximaal verzilveren.

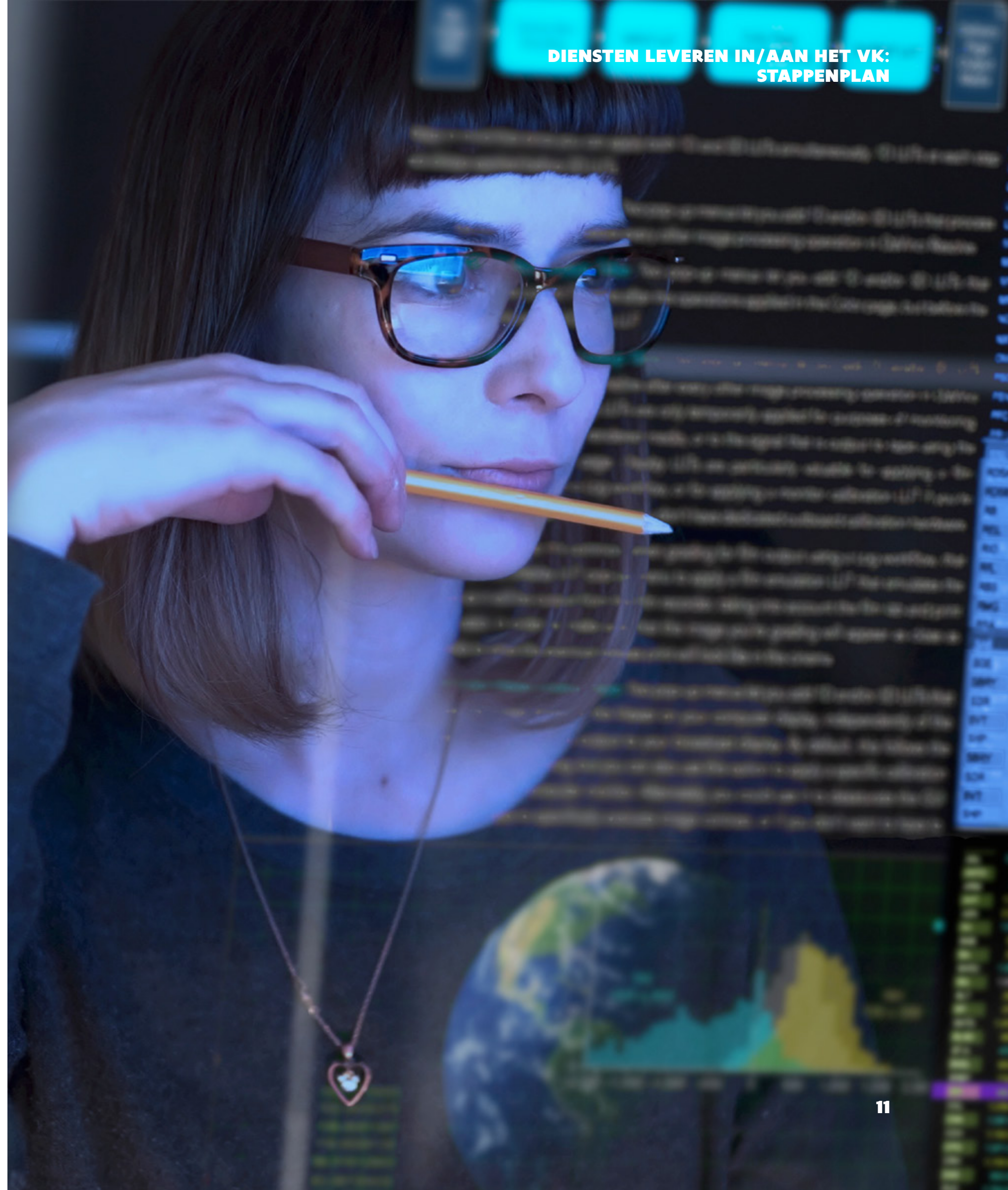




STAP 2 PERSOONSGEGEVENS BESCHERMEN (GDPR/AVG)

Na de Brexit lanceerde het VK de UK GDPR, die zeer vergelijkbaar is met de EU-versie van de GDPR. Net als in de EU komt het erop neer dat u niet om het even wat mag doen met de data van uw klanten die in het VK zijn gevestigd.

Kom in deel 3 te weten hoe u zich concreet voorbereidt.





STAP 3 DE OFFERTE

Zoals voor elke doelmarkt geldt: om uw diensten in het VK efficiënt, doeltreffend en op maat aan te bieden, moet u een helder zicht hebben op de behoeften van uw potentiële klanten. In uw offerte geeft u uw klant een duidelijk beeld van uw dienstverlening, de prijs en de voorwaarden.

Opgelet: vóór u uw offerte opstelt, gaat u het best na of er eventuele extra kosten zijn om uw dienstverlening op Britse bodem te leveren. Denk aan de kosten om bijvoorbeeld de nodige (werk)visa in het VK te bekomen.

Laat u inspireren door de voorbeeldofferte in **bijlage A**.
Check de meest voorkomende Britse visumvereisten in deel 3.

OFFERTE MAKEN VOOR EEN KLANT IN HET VK: 3 TIPS

1. Maak duidelijk **welke munteenheid** u hanteert. Gebruik bij voorkeur het Britse pond (GBP) indien mogelijk.
2. Vermeld **alle onderdelen** van de totaalprijs, net zoals eventuele btw. Opgelet: het VK hanteert andere btw-tarieven.
3. Voeg uw **verkoopsvoorwaarden** toe als bijlage. Daarin neemt u onder meer de betalingstermijn op (doorgaans 30 dagen) alsook de contractbepalingen rond GDPR enzovoort.



STAP 4 HET CONTRACT

Kreeg u groen licht op uw offerte, dan is het tijd om een contract af te sluiten. Neem er uw tijd voor en aarzel niet om wijzigingen aan te brengen en/of zaken aan te vullen. Twijfelt u? Laat u dan bijstaan door een juridisch adviseur. De ondertekening betekent immers het startschot van de dienstverlening zoals ze in het contract staat omschreven.

Naast algemene informatie (zie checklist verderop) kan u tal van clausules en extra's opnemen in uw dienstverleningsovereenkomst. Denk maar aan bepalingen rond intellectueel eigendomsrecht of aan een rechtskeuzebeding. Normaal geldt de wetgeving van het land waar de dienst verricht wordt, maar via een rechtskeuzebeding kan u van die regel afwijken.

Checklist voor uw dienstverleningsovereenkomst

- Identiteit van de partijen
- Omschrijving van de dienst
- Prijs van de dienst
- Betalingsvoorwaarden
- Duur van de overeenkomst
- Beëindigingsclausule
- Aansprakelijkheidsclausule
- Wisselkoersclausule

Meer weten?

[Check de details voor uw dienstverleningsovereenkomst.](#)

SPECIFIEK VOOR DIGITALE DIENSTEN: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

In een SLA formaliseert u de samenwerking. Ze bevat de verwachtingen, verantwoordelijkheden en kwaliteits- en prestatienormen voor de betrokken partijen:

- **Dienstomschrijving:**
een gedetailleerde beschrijving van de geleverde diensten, inclusief functies, reikwijdte en beperkingen.
- **Beschikbaarheid:**
specificatie van de gegarandeerde uptime en beschikbaarheid van de aangeboden diensten, uitgedrukt als een percentage van de totale tijd (uptime/downtime).
- **Prestatienormen:**
meetbare targets en normen voor de geleverde diensten, vergelijkbaar met uptime, responstijden enzovoort.
- **Gegevensbeveiliging:**
specifieke beveiligingsmaatregelen en normen om de vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens te garanderen.
- **Naleving van wet- en regelgeving:**
verplichtingen rond de naleving van wet- en regelgeving die geldt voor de dienstverlening.
- **Rapportering en evaluatie:**
procedures voor de rapportering van prestaties en de uitvoering van regelmatige evaluaties, inclusief rapporteringsmodaliteiten.
- **Escalatieprocedures:**
vereiste stappen bij problemen en de escalatie ervan.
- **Kosten en financiën:**
overeenkomsten over vergoedingen, kosten en betalingsvoorwaarden.

TIP: bekijk de SLA-template voor dienstverlening aan de Britse overheid.



STAP 5 LEVERING VAN DE DIENST

Of u nu fysieke, digitale of intellectuele diensten levert, de afspraken in de overeenkomst nauwgezet naleven is de boodschap. Ook uw klant geregeld informeren over de voortgang hoort daarbij. Hoe transparanter u zich opstelt, hoe sterker uw klantenrelatie wordt.



STAP 6 FACTURATIE EN BETALING

Afhankelijk van het bedrag, de voorkeur van uw klant en uw eigen behoeften, kiest u voor een specifieke betaalmethode. Wil u zeker zijn dat de internationale betaling correct, vlot en snel verloopt, dan kan u een **financiële dienstverlener** in de arm nemen.

Bij een **elektronische geldoverboeking** (Electronic Funds Transfer of EFT) vindt er een uitwisseling van geld plaats tussen rekeningen – binnen één financiële instelling of tussen banken. Check of uw **online platformen toegankelijk** zijn voor uw Britse klanten en hou ook rekening met eventuele beperkingen en extra kosten voor transacties vanuit het VK.

Enkele courante mogelijkheden voor digitale transacties:



Kredietkaart via een online betaalgateway

Het VK heeft een sterke kredietkaartcultuur. Zorg dus dat uw online betaalgateway alle belangrijke kredietkaarten accepteert.

Houd rekening met mogelijke kosten door valutaschommelingen en de voorkeur van klanten voor bepaalde maatschappijen.

Overschrijving

Hou bij een traditionele directe overschrijving naar uw Belgische bankrekening rekening met internationale overschrijvingskosten en verwerkingstijd bij de betrokken banken.

Informeer uw klanten over de valuta die ze moeten gebruiken en eventuele kosten.

Online betalingsplatform

Dit maakt het voor particulieren en bedrijven mogelijk om internationaal geld te verzenden en ontvangen (bv. PayPal, TransferWise, Stripe). Vaak bieden deze platformen concurrentiële wisselkoersen en lage kosten. Ook veel kredietkaartnetwerken bieden grensoverschrijdende online betalingsmogelijkheden aan.

Check bij de keuze van een platform of het Britse pond ondersteund wordt en of het voldoet aan de reguleringen voor internationale transacties vanuit het VK.

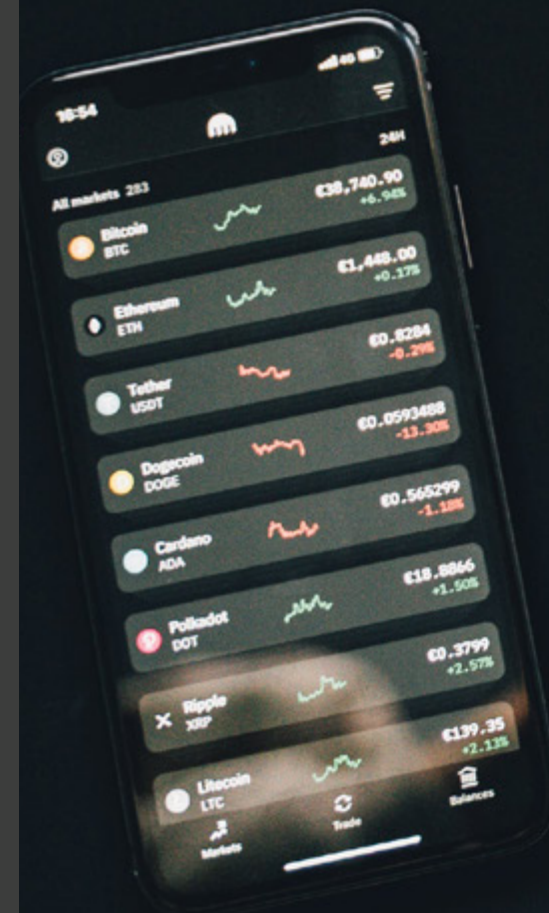
Een factuur opmaken voor uw klant in het VK? Check de voorbeeldfactuur in **bijlage B**.

WAT MET CRYPTOCURRENCY'S?

Digitale munten maken gebruik van encryptie om transacties te verifiëren en fraude te voorkomen. Ze zijn gedecentraliseerd en onafhankelijk van een centrale autoriteit. Wel zijn ze volatiel en qua regelgeving is er nog veel onzekerheid.

In het VK groeit de acceptatie van cryptocurrency's. U kan deze optie dus overwegen voor uw internationale betalingen, maar houd zeker de risico's – sterke waardeschommelingen en veranderende regelgeving – in het achterhoofd.

**Ontdek meer op de website van de
Britse Financial Conduct Authority.**





STAP 7 NAZORG EN ONDERSTEUNING

Uw dienst is geleverd en betaald, maar dat betekent niet dat uw klantenrelatie stopt. Integendeel, u wil immers dat uw klant ook voor een volgende opdracht bij u aanklopt. Of dat hij uw bedrijf aanprijst binnen zijn netwerk.

Afhankelijk van uw dienst, budget en welke medewerkers u hiervoor kan inschakelen, kan u uw klant aan u binden met een of meerdere van deze opties:

Enquêtes en reviews

Enquêtes en reviews beïnvloeden sterk de keuze van potentiële klanten. Ook haalt u er waardevolle inzichten uit over verbeterpunten en servicekwaliteit.

Kies uit diverse surveytools (**zie bijlage E**) of creëer zelf een aanpak, bijvoorbeeld met e-mails of persoonlijke gesprekken. Hou de enquêtes wel kort en gebruiksvriendelijk.

Verder kan u ook werken met reviews door een speciale sectie op uw website te creëren of klanten te vragen korte ervaringen te delen (testimonials).

Helpdesk en technische support

Bied uw klanten een eenvoudige manier aan om vragen of problemen na aankoop van uw dienst aan te kaarten.

Denk aan support via telefoon, e-mail, chat of een online forum. Dat kan deels geautomatiseerd verlopen of met behulp van AI-oplossingen (bv. chatbot).

U kan zelfs nog een stap verdergaan en een vorm van 'hypercare' aanbieden. Daarbij worden vragen van een klant, al dan niet tegen extra betaling, met prioriteit behandeld.

Contact met klantenbestand

Blijf in contact met uw bestaande klanten door hen op de hoogte te houden van updates en nieuwe diensten.

Regelmatig contact vergroot immers de kans dat ze aan uw bedrijf denken bij toekomstige behoeften. Gebruik zeker ook uw CRM-tool om dit op te volgen.



A woman with voluminous, curly blonde hair is smiling broadly, looking towards the left. She is wearing a light blue button-down shirt and holding a white pen. In the background, another woman with blonde hair is visible, looking towards the right. The scene is set in a modern office environment with large windows.

**DEEL 2
DE BETROKKEN
PARTIJEN EN
HUN ROLLEN**

Bij elke dienstenverkoop – waar ook ter wereld – zijn er minstens twee partijen in het spel: een aanbieder en een afnemer. In het VK is dat natuurlijk niet anders. Maar er zijn toch wel wat aandachtspunten. Die hangen vast aan de verschillende rollen binnen de dienstenverkoop.

AANBIEDER VS. AFNEMER

Bij de levering van diensten vanuit Vlaanderen richting het VK bent u de aanbieder. Aan de andere kant staat uw afnemer of klant, die betaalt voor de overeengekomen dienst. Deze tweedeling zegt echter niets over de verantwoordelijkheden binnen het verkoopproces. Zo kan u uw dienstverlening – of delen ervan – uitbesteden aan een andere speler die ze voor u uitvoert. Omschrijf de verantwoordelijkheden glashelder in een dienstenovereenkomst.

DIENSTVERLENER VS. BEGUNSTIGDE

Dit zijn de partijen die respectievelijk de dienst uitvoeren en ze in ontvangst nemen. Vaak is de dienstverlener ook de aanbieder, net zoals de begunstigde meestal de afnemer is. Maar dat hoeft niet zo te zijn. U kan de uitvoering van de dienst ook uitbesteden.

Uw afnemer – of klant – kan de dienst op zijn beurt betalen, maar u levert aan een derde partij. Lang verhaal kort: zorg ervoor dat de rollen scherp omschreven staan in de dienstenovereenkomst om onaangename verrassingen te vermijden.

BELASTING- EN REGELGEVINGSADVISEURS

Al komt er bij uw dienstverlening geen grensoverschrijdende verplaatsing kijken, toch moet u bepaalde maatregelen treffen om juridisch in orde te zijn. Denk maar aan de fiscale afhandeling van uw dienstverlening. Ook zou het kunnen dat u uw dienst niet zomaar mag leveren in het VK.



**DEEL 3
DIENSTEN
VERKOPEN
IN HET VK:
8 VEELGESTELDE
VRAGEN**

FAQ #1
KAN IK MIJN DIENSTEN ÜBERHAUPT
AANBIEDEN IN HET VK?

FAQ #2
WANNEER MOET IK REKENING HOUDEN
MET RESTRICTIES OF EXTRA ALERT ZIJN?

FAQ #3
HOE DOE IK MEE AAN BRITSE
AANBESTEDINGEN?

FAQ #4
HOE VOLDOE IK AAN DE
PRIVACYVEREISTEN?

FAQ #5
WAT MET HET FISCALE PLAATJE?

FAQ #6
WAAR MOET IK REKENING MEE HOUDEN
BIJ DIGITALE DIENSTEN IN HET VK?

FAQ #7
HOE BESCHERM IK HET IP VAN
INTELLECTUELE DIENSTEN IN HET VK?

FAQ #8
WAAR MOET IK OP LETTEN ALS
IK FYSIEKE DIENSTEN LEVER IN HET VK?



FAQ #1 KAN IK MIJN DIENSTEN ÜBERHAUPT AANBIEDEN IN HET VK?

Voor de meeste diensten luidt het antwoord 'ja'. Wel moet u dan zowel de EU- als de VK-vereisten voor het aanbieden van diensten naleven. Vóór de Brexit was het dienstenverkeer vanuit de EU naar het VK vrij van strikte regulering, maar tegenwoordig kan het onderworpen zijn aan nationale regelgevingen. Al moeten die nationale regels wel in overeenstemming zijn met het handels- en samenwerkingsakkoord tussen de EU en het VK.

De overeenkomst bepaalt een aantal gunstige spelregels:

Geen beperkingen op cruciale vlakken

Zowel de EU als het VK mogen géén beperkingen opleggen qua **aantal dienstverleners**, de **totale waarde van dienstentransacties of activa**, en het **totale aantal dienstentransacties of geleverde diensten**.

Geen beperkingen op cruciale vlakken

Noch het VK, noch de EU mogen eisen dat diensten alleen **via specifieke juridische entiteiten of joint ventures** worden geleverd.

Lokaal filiaal verplicht

Een **Britse vestiging oprichten is geen must** om diensten aan klanten in het VK te verlenen.

Al kan het soms wel interessant zijn om een sterker lokale aanwezigheid op te bouwen en gebruik te maken van eventuele belastingvoordelen. Meer info vindt u in het stappenplan op de website van de Britse overheid.

Geen hogere fiscale tarieven

Via de '**meestbegunstigingsbepaling**' in het akkoord tussen de EU en het VK, wordt discriminatie van dienstverleners voorkomen.

Zo mogen de Britten geen hogere fiscale tarieven opleggen aan een bedrijf uit België dan aan een bedrijf uit het VK.

Let wel: naast het handels- en samenwerkingsakkoord tussen de EU en het VK zijn mogelijk nog andere regels van kracht. Er kan ook altijd regelgeving bijkomen in de toekomst. De bepalingen in het akkoord verschillen bovendien per partij en per specifieke dienstensector, dus een gedetailleerde evaluatie per geval blijft essentieel.

WIST U DAT?

Het VK kan onder bepaalde voorwaarden beperkingen en/of verplichtingen opleggen aan buitenlandse dienstverleners:

- **Bedrijven die in het VK zijn overgenomen of gefuseerd**, kunnen worden verplicht om eerder gemaakte toezeggingen na te komen. Stel: uw bedrijf neemt een Brits bedrijf over, dan moet u zich houden aan de beloftes die aan de Britse overheid zijn gedaan. Denk aan behoud van werkgelegenheid, investeringen in R&D of milieunormen naleven.
- Bij de **privatisering van een Brits staatsbedrijf of overheidsagentschap** dat gezondheids-, maatschappelijke of onderwijsdiensten levert, kan er een overnameverbod gelden voor EU-investeerdere (of hun bedrijven). Daarbij mag het VK ook regels opstellen over wie het bedrijf mag leiden en hoeveel potentiële kopers zich mogen aandienen.



FAQ #2 WANNEER MOET IK REKENING HOUDEN MET RESTRICTIES OF EXTRA ALERT ZIJN?

DIENSTEN VOOR TWEEËRLEI GEBRUIK

Diensten voor tweeërlei gebruik hebben doorgaans te maken met de transactie van 'dual use'-goederen of de eigendomsoverdracht ervan. In ons exportdraaiboek vindt u meer details over dit soort goederen. Kort samengevat gaat het om producten voor militaire (bv. wapensystemen) én civiele doeleinden (bv. lucht- en ruimtevaart, chemie, biotech).

Voor het leveren van dit soort diensten gelden specifieke regels in de EU én het VK:

De EU-regelgeving

Om 'dual use'-diensten uit te voeren is in de EU een vergunning vereist. De dienstverlener moet die aanvragen bij de bevoegde autoriteit. In Vlaanderen is dat de dienst Controle Strategische Goederen dCSG. Een vergunning aanvragen of checken of u er één nodig heeft, kan via het [Digitaal Loket dCSG](#).

De VK-regelgeving

Net als de EU werkt het VK met [een lijst van bijzondere diensten en goederen](#). De Export Control Joint Unit (ECJU) beheert die lijst en verleent – indien nodig - de vergunningen. De Britse overheid publiceerde ook [begeleidende documenten over export- en importcontrole](#). Neem die informatie vooraf grondig door.

Enkele voorbeelden van diensten voor tweeërlei gebruik (dual use)

- Het transport regelen van een chipmachine van een bedrijf in een derde land (= buiten de EU) naar een militair bedrijf in een ander derde land.
- Technische bijstand verlenen voor de installatie van een softwareprogramma waarmee een luchtvaartwapensysteem wordt bestuurd.
- Advies verlenen aan een ander bedrijf over de aanschaf van een computersysteem dat (ook) voor militaire doeleinden kan dienen.

GESANCTIONEERDE PARTIJEN

In uitzonderlijke gevallen mag u aan bepaalde handelspartners of prospects géén diensten verlenen. Dat is het geval bij bedrijven én natuurlijke personen die op een sanctielijst staan van supra- of internationale instanties als de Europese Commissie, de Amerikaanse overheid of de VN.

Denk aan de sancties tegen verschillende Russische spelers die mogelijk zakelijke banden hebben met uw Britse klanten.

Tip: heeft u een vermoeden dat er Russische afnemers bij uw dienstverlening betrokken zijn, check dan zeker deze FAQ van de EU.

Let op! De EU stelt dat het **uw verantwoordelijkheid is als dienstverlener** om te verifiëren dat er:

- geen zakelijke transacties plaatsvinden met gesanctioneerde handelspartners;
- geen goederen in handen komen van gesanctioneerde partijen via uw dienstverlening.

TIP!

Screen uw handelspartners via een SPL of digitale tools

Via een SPL (Specified Persons List) kan u uw handelspartners manueel screenen. De Europese lijst met gesanctioneerde entiteiten vindt u bijvoorbeeld terug op het officiële dataportaal van de EU. Staat uw prospect of klant op deze lijst, dan verbiedt de EU expliciet de verkoop van diensten aan deze partij, direct of indirect.

Goed om te weten: er zijn gratis digitale tools beschikbaar voor SPL-screening, zoals de EU Sanctions Map en de zoektoepassing van het Office of Foreign Asset Control (OFAC).

Heeft u veel verschillende handelspartners waardoor een SPL-screening te complex wordt? Of zoekt u naar een grondigere of efficiëntere manier van screenen? Daarvoor bestaan heel wat gespecialiseerde digitale oplossingen. In **bijlage D** zetten we er een aantal op een rij.



‘RED FLAG’-INDICATOREN

Bij internationale handel kunnen bepaalde signalen of ongewone omstandigheden wijzen op mogelijke overtredingen op het vlak van exportcontrole of sanctieregelgeving. Naast screening van gesanctioneerde partijen is waakzaam blijven dus de boodschap.



Om u daarbij te helpen, is er de ‘red flag indicators’-lijst van het Amerikaanse Bureau of Industry & Security (BIS): een opsomming van aanwijzingen dat er mogelijk iets schort. Hoewel de lijst niet exhaustief is en vooral op de regelgeving in de VS focust, zijn de indicatoren zeker ook nuttig voor Vlaamse kmo’s die diensten leveren in het VK.

Enkele ‘red flag’-indicatoren uit de lijst van het BIS:

- De klant heeft weinig tot geen zakelijke kennis of is terughoudend om informatie te delen over het eindgebruik van de diensten of producten.
- De bestelde diensten of producten passen niet bij de branche van de klant, bv. een kleine bakkerij vraagt naar gesofisticeerde IT-systemen.

- De klant is bereid om contant te betalen voor heel dure diensten of producten.
- De klant weigert routinematige installatie-, training- of onderhoudsdiensten.
- ...

Merkt u geen ‘red flags’ op? En levert uw SPL-screening niets verdachts op? Dan is er geen indicatie dat uw dienstverlening in strijd zou zijn met exportcontrole- of sanctieregelgeving. Ga dan gerust door met de transactie.

Bij verdachte zaken – zoals vreemde klant-informatie, bestemmingen of betalingen – is verder onderzoek nodig. Houden uw twijfels over de klant aan, overweeg dan de transactie stop te zetten of deel alle relevante info met de toepasselijke autoriteiten. Als dienstverlener draagt u immers de wettelijke verantwoordelijkheid om aan de regels en voorschriften te voldoen.

‘Red flags’: een voorbeeld uit de praktijk

Stel, een Vlaamse kmo is gespecialiseerd in cyberbeveiligingsdiensten en ontvangt een verzoek van een prospect in het VK om een geavanceerd cyberbeveiligingssysteem te implementeren. De prospect is echter een heel kleine onderneming met beperkte IT-capaciteiten, dus de omvang en complexiteit van het gevraagde systeem overstijgen de typische noden van zo’n bedrijf aanzienlijk. Dergelijke situatie kan u als een ‘red flag’ beschouwen: de prospect zou bijvoorbeeld van plan kunnen zijn om met het systeem gevoelige informatie te stelen of een cyberaanval uit te voeren.

FAQ #3 HOE DOE IK MEE AAN BRITSE AANBESTEDINGEN?

Naast traditionele benaderingen om de Britse markt te betreden – bv. een filiaal opzetten of samenwerken met lokale partners – kan u ervoor kiezen om deel te nemen aan openbare aanbestedingen (tenders).

Daarbij kennen overheidsinstanties of -bedrijven een contract toe aan de partij die het best voldoet aan de vereisten in de tender. Wint u, dan krijgt u vlot toegang tot de Britse markt én het kan ook leiden tot meer zichtbaarheid en strategische samenwerkingen in het VK.

Eerste hulp bij aanbestedingen op Britse bodem

Zo bereidt u zich grondig voor op een tender in het VK:

- Hou de ‘Public-sector Procurement’-webpagina van het Britse Cabinet Office goed in de gaten als u op zoek bent naar lopende aanbestedingen.
- Lees de aanbestedingsdocumenten van a tot z en leef alle vermelde vereisten zorgvuldig na.
- Stel een doordachte offerte op die duidelijk aangeeft hoe u aan de behoeften van de opdrachtgever voldoet.



Let op: sommige tenders staan alleen open voor Britse spelers. Dat staat doorgaans vermeld in de tekst onderaan de tender, bijvoorbeeld in een sectie over ‘eligibility’. Bespaar uzelf onnodig tijdverlies en controleer dit zorgvuldig vóór u een offerte begint op te stellen.

FAQ #4 HOE VOLDOE IK AAN DE PRIVACYVEREISTEN?



Bij het uitwisselen van data met Britse (handels)partners is het cruciaal om persoonsgegevens niet zomaar te delen zonder de benodigde toestemming. Denk hierbij aan namen, identificatienummers of locatiegegevens. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in de praktijk vaak GDPR genoemd, vereist naleving van individuele rechten, ook buiten de EU-grenzen. En dat zowel voor handmatige als geautomatiseerde dataverwerking.

Goed nieuws is dat de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft aangenomen, waardoor verwerking van persoonsgegevens van Britse burgers in overeenstemming met de GDPR mogelijk blijft. Kortom, in de meeste gevallen kunnen gegevens tussen de EU en het VK op dezelfde manier worden uitgewisseld als vóór de Brexit.

Meer weten?



- Raadpleeg de website van de European Data Protection Board (EDPB) voor meer informatie over het adequaatheidsbesluit.
- Check de website van het Britse Information Commissioner's Office (ICO) voor een overzicht van de richtlijnen voor Britse bedrijven die gegevens ontvangen van of kantoren hebben in de EU en de Europese Economische Ruimte (EER).

VERANTWOORDELIJKE VS. VERWERKER: KEN UW ROL

De GDPR is van toepassing op data die u vermeldt op facturen (denk aan naam- en adresgegevens, maar soms ook e-mailadressen). Daarnaast gelden de regels voor digitale data, zoals bij het versturen van digitale nieuwsbrieven. Maar om zeker te zijn dat u aan de GDPR-vereisten voldoet, gaat u het best na welke rol u binnen dit kader opneemt:

Bent u **verwerkingsverantwoordelijke**?

- U bepaalt – alleen of samen met anderen – het doel en de middelen van de persoonsgegevensverwerking.
- U beslist met andere woorden over het ‘waarom’ en ‘hoe’ van de informatie-overdracht.

Of bent u een **verwerker**?

- U verwerkt de persoonsgegevens ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke, maar bepaalt niet waarom en hoe dit gebeurt.

De belangrijkste verplichtingen als u verwerkingsverantwoordelijke bent:

- U moet **toestemming** krijgen van uw klanten om hun (digitale) persoonsgegevens te verwerken. Ook moet u hen altijd de mogelijkheid geven om uit te tekenen (opt-out), bijvoorbeeld voor een elektronische nieuwsbrief.
- U moet een **register van verwerkingsactiviteiten** bijhouden en de beveiliging van persoonsgegevens waarborgen, inclusief het melden van inbreuken aan uw klant en de toezichthoudende autoriteiten.
- Implementeert u nieuwe digitale systemen binnen uw organisatie, dan bent u verplicht om het effect daarvan op de bescherming van persoonsgegevens te **evalueren**.

TIP!

Leg bij onderhandelingen met uw klanten contractueel vast welke beslissingen respectievelijk door de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker worden genomen. U kan daarbij de ‘standard contract clauses’ (SCC’s) van de EU in uw contracten opnemen. Zo hoeft u zich bij correct gebruik geen zorgen te maken of uw contracten aan de GDPR voldoen.

Let wel: het VK heeft enkele wijzigingen aangebracht aan de Europese SCC’s. Neem dus deze aangepaste standaardcontractbepalingen op in uw contracten met klanten in het VK.



FAQ #5 WAT MET HET FISCALE PLAATJE?

Bij de levering van diensten komen enkele fiscale eigenheden kijken. Met name op het vlak van de **bronbelasting**, **btw-modaliteiten** en **btw-afhandeling**. We zetten ze op een rij.

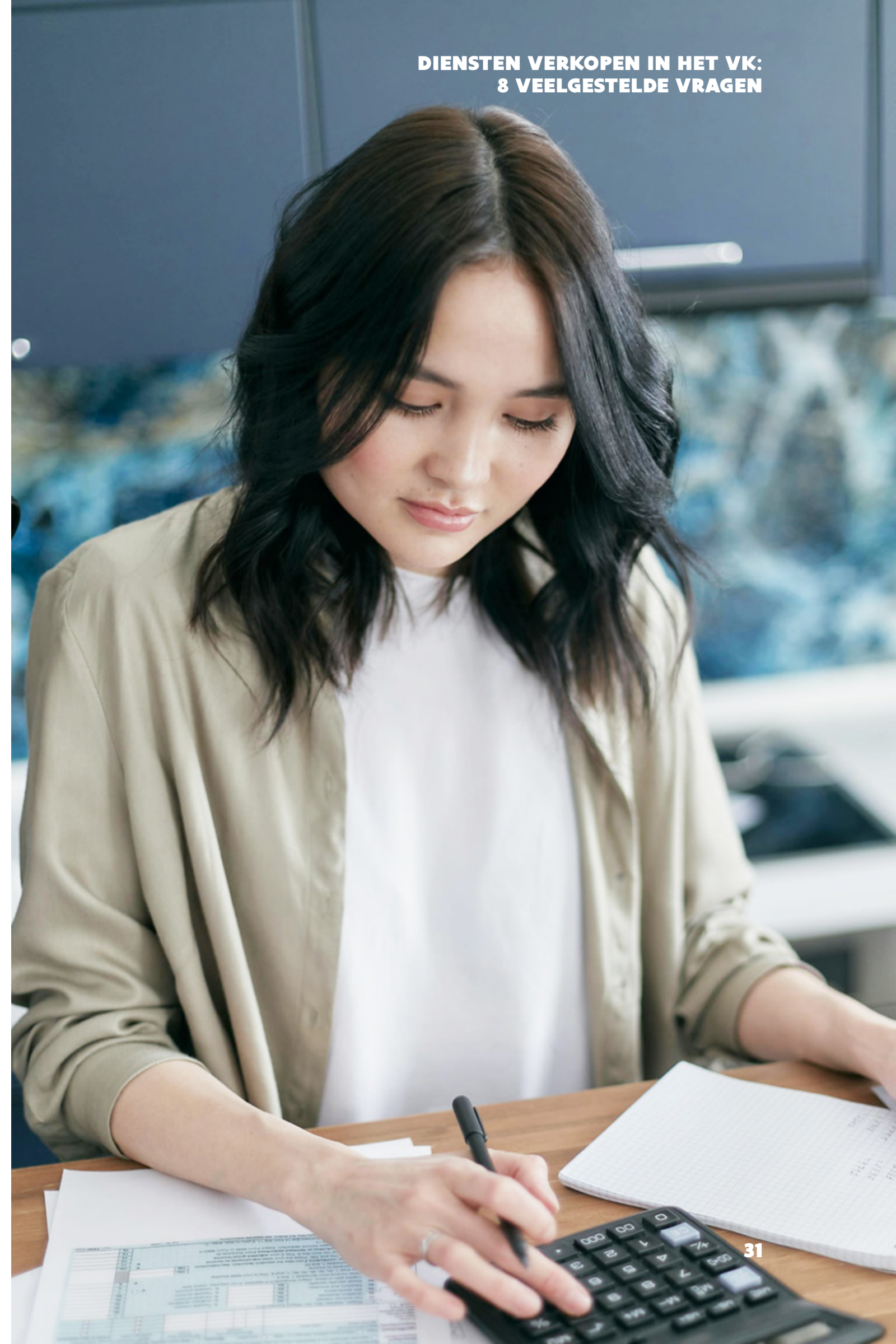
BRONBELASTING BETALEN (OF NIET?)

Wie diensten in of aan het VK levert, is mogelijk onderworpen aan Britse bronbelasting op de inkomsten. Dat is een heffing op bepaalde betalingen aan niet-inwoners van het VK.

Stel dat u als belegger dividenden ontvangt van buitenlandse aandelen, dan kan dit dubbele belasting opleveren (via zowel de Britse bronbelasting als de Belgische roerende voorheffing). Bronbelasting kan trouwens niet alleen op **dividenden** worden toegepast, maar ook op **royalty's**, **rente** en **managementvergoedingen**.



Goed om te weten: het dubbelbelastingverdrag tussen België en het VK voorziet tal van vrijstellingen van bronbelasting in het VK voor inwoners van België. Ga dit goed na!



UW BTW-MODALITEITEN BEPALEN

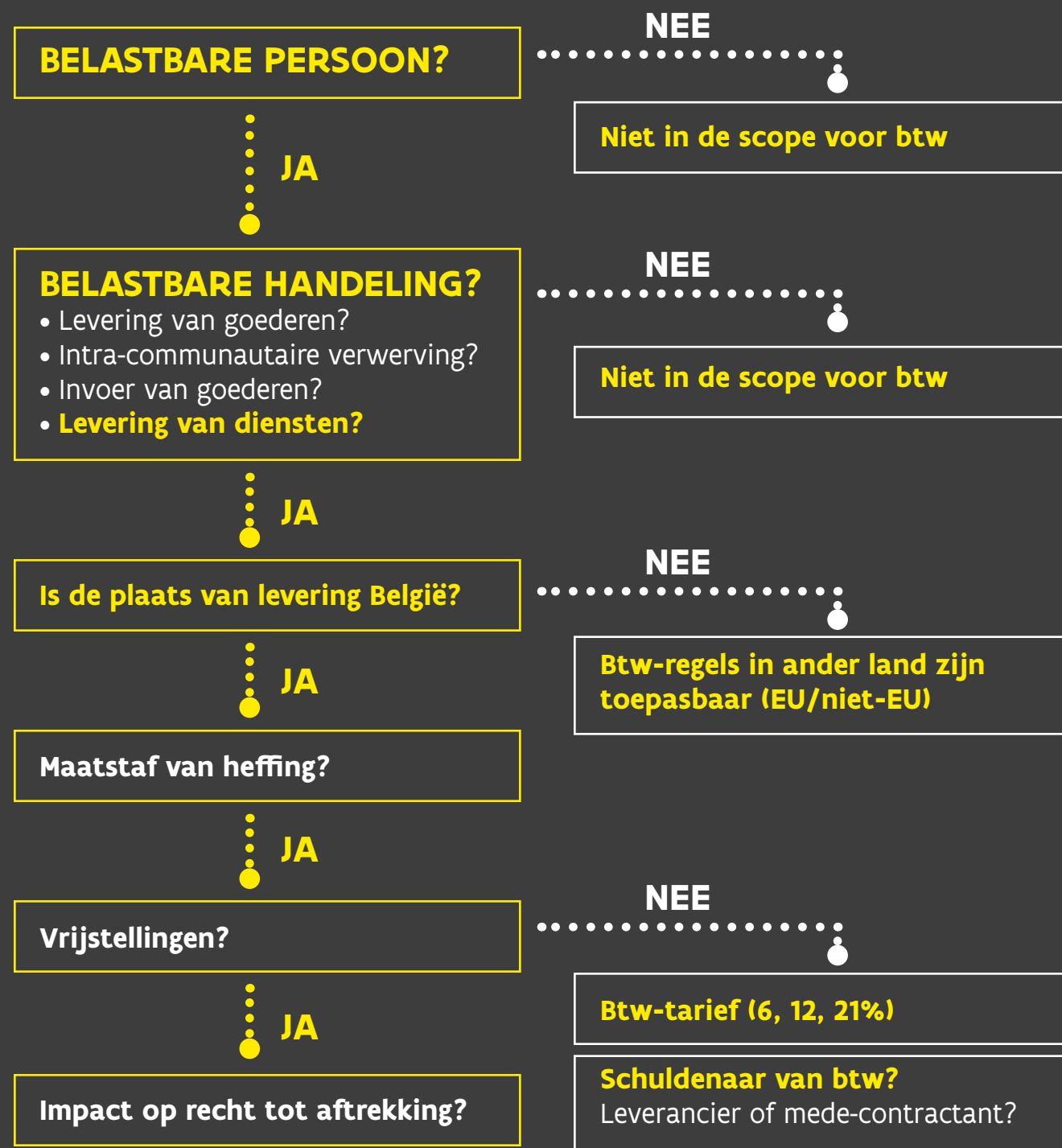
Bij de levering van diensten in het VK moet worden bepaald wie verantwoordelijk is voor de btw-betaling en btw-aangifte. Maar evengoed waar de btw wordt geïnd (Belgische of Britse btw) en wie de btw zal afhandelen en op welke manier.

Hiernaast bespreken we de belangrijkste aspecten van de btw-afhandeling van diensten aan de hand van een stappenplan.

(Ter info: bij de volledige btw-afhandeling voor diensten komen nog extra aspecten kijken die in dit draaiboek niet aan bod komen.)

Stappenplan:

de belangrijkste aspecten van btw bij diensten (niet-exhaustief)



Een dienst is onderworpen aan de btw-regels als ze wordt uitgevoerd door een partij die de hoedanigheid van 'belastingplichtige' heeft voor btw-doeleinden. Dit impliceert onder meer een zekere regelmaat en deelname aan het economisch verkeer op zelfstandige basis. Als dit niet het geval is (bv. diensten binnen privékringen), valt de dienst buiten de btw-regels.

Wordt u beschouwd als een belastbare persoon, dan is het belangrijk om te overwegen of de handeling die u verricht belastbaar is. De levering van diensten is een van de vier handelingen die worden gecategoriseerd als belastbare handelingen.

Valt de dienst binnen de btw-regelgeving en verricht u een belastbare handeling, dan moet worden gekeken waar de dienst voor btw-doeleinden plaatsvindt. Dit is in het bijzonder van belang bij internationale handel om te bepalen welk land belasting heft.

Daarbij is ook de hoedanigheid van de klant van tel: gaat het om een volledige btw-belastingplichtige (b2b) of een particulier (b2c)? Een overzicht:

Voor diensten in een b2b-context

(waar uw klant een btw-belastingplichtige is), geldt dat de dienst voor btw-doeleinden plaatsvindt in het land waar de (vaste inrichting) van de klant is gevestigd.

Levert u dus in een b2b-context diensten aan/in het VK als Vlaams bedrijf, dan moet er Britse btw betaald worden.

Voor diensten in een b2c-context

(waar uw klant een particulier is), geldt dat de dienst voor btw-doeleinden plaatsvindt in het land waar de (vaste inrichting) van de klant is gevestigd.

Dus levert u als Vlaams bedrijf diensten aan/in het VK in een b2c-context, dan moet er Belgische btw op geïnd worden.

Vindt de dienst voor btw-doeleinden plaats in het VK, dan gelden dus ook de Britse regels om te bepalen of de dienst al dan niet aan lokale btw is onderworpen. Maar ook om na te gaan of er specifieke administratieve verplichtingen bijkomen (bv. de noodzaak om een btw-nummer aan te vragen in het VK en btw-aangiftes in te dienen).

TIP!

Op de website van HRMC (de Britse douane) vindt u meer informatie over:

- [hoe u zich voor een Britse btw-nummer en btw-opvolging in het VK registreert](#)
- [de btw-rapporteringsverplichtingen in het VK](#)



Uitzonderingen

Op btw-basisregels bestaan heel wat uitzonderingen, bijvoorbeeld voor diensten met betrekking tot onroerende goederen en persoonsvervoersdiensten (onder bepaalde voorwaarden).

Check het overzicht hiernaast voor meer details, maar let wel: afhankelijk van de feitelijke omstandigheden, gelden mogelijk nog specifieke voorwaarden.

Uitzonderingen op de hoofdregel voor btw

In b2b-context:

- diensten m.b.t. onroerende goederen
- personenvervoerdiensten
- recht op toegang tot culturele, artistieke, sportieve, wetenschappelijke, educatieve, entertainment- of soortgelijke events (en gelinkte diensten)
- restaurant- en cateringdiensten
- verhuur op korte termijn van een vervoermiddel

In b2c-context:

- diensten m.b.t. onroerende goederen en lichamelijke roerende goederen
- personenvervoerdiensten
- recht op toegang tot culturele, artistieke, sportieve, wetenschappelijke, educatieve, entertainment- of soortgelijke events of activiteiten (en gelinkte diensten)
- restaurant- en cateringdiensten
- verhuur op korte én lange termijn van een vervoermiddel
- goederenvervoersdiensten
- digitaal verrichte diensten, telecommunicatie- en omroepdiensten
- diensten voor niet-belastingplichtigen buiten de Gemeenschap
- diensten van tussenpersonen

DE BTW AFHANDELEN OP UW GELEVERDE B2B-DIENSTEN: ZO DOET U DAT

Verricht u als Belgische belastingplichtige algemene b2b-diensten voor een klant in het VK, dan zijn uw diensten in veel gevallen vrijgesteld van Belgische btw. Maar u moet wel twee administratieve zaken in orde (laten) brengen:

Factuurvermelding

Vermeld de btw-vrijstelling op uw factuur, bijvoorbeeld als volgt: 'dienst niet onderworpen aan Belgische btw – art. 21,§2 W.btw / art. 44 EU Btw Richtlijn'. Of gebruik een soortgelijke verwijzing.

Btw-rapportering

- Neem de in het VK geleverde
- en van btw vrijgestelde
- diensten op in uw btw-
- aangifte. Dat doet u in vak
- 47 van de Belgische btw-
- aangifte.
-

Wel kan er in het VK btw verschuldigd zijn op de geleverde b2b-dienst. Doorgaans betaalt de Britse importeur die, maar onder bepaalde contractuele voorwaarden bent u als Vlaamse dienstexporteur verantwoordelijk voor het betalen en rapporteren van Britse btw. In dat geval moet u zich registeren voor een Brits btw-nummer via de website van de HMRC.

Op de website van HMRC vindt u ook meer informatie over:

- de indiening van een Britse btw-aangifte
- het aanmaken van een online account voor btw-opvolging in het VK
- hoe de effectieve betaling van Britse btw in zijn werk gaat



FAQ #6 **WAAR MOET IK REKENING MEE HOUDEN BIJ DIGITALE DIENSTEN IN HET VK?**

Digitale diensten blijven groeien als kool, maar die boost heeft ook een keerzijde. Denk aan de verspreiding van illegale of misleidende inhoud op online platformen en de verkoop van frauduleuze producten via hostingdiensten. Om dat aan te pakken, nam de EU op 27 oktober 2022 de Digital Services Act (DSA) aan.

Het doel van dit wettelijk kader:

- een veiligere digitale omgeving creëren waarin de rechten van alle gebruikers van digitale diensten worden beschermd;
- het speelveld effenen om innovatie, groei en concurrentievermogen te bevorderen, zowel binnen de Europese interne markt als daarbuiten;
- het eenvoudiger maken voor digitale dienstverleners en platformgebruikers om illegale of schadelijke online inhoud te verwijderen of te melden (en tegelijk meer transparantie creëren over waarom bepaalde online inhoud wordt verwijderd).

Daarbij legt de wet specifieke verplichtingen op waaraan u als digitale dienstverlener in de EU moet voldoen, afhankelijk van uw rol en impact in het online ecosysteem. Zo wordt een onderscheid gemaakt tussen dienstverleners van netwerkinfrastructuur, hostingdiensten en online platformen die verkopers en consumenten samenbrengen. Voor heel grote online platformen gelden bovendien nog andere specifieke regels.

Als tegenhanger van de Europese DSA namen de Britten in 2023 de **Online Safety Act (OSA)** aan. Deze wet herziet de regelgeving voor online platformen in het VK en heeft als doel het online milieu veiliger te maken voor gebruikers.

Meer weten?

- [Check de website van de Europese Commissie voor meer info over DSA.](#)
- [Surf naar de website van de Britse overheid voor meer info over OSA.](#)



FAQ #7
HOE BESCHERM IK HET IP VAN
INTELLECTUELE DIENSTEN IN HET VK?

Stel, u brengt een revolutionaire boekhoudsoftware op de markt. Om te voorkomen dat een ander bedrijf zonder toestemming uw programma kopieert en als het zijne verkoopt, wil u uiteraard in staat zijn om juridische stappen te ondernemen. Maar dit is enkel mogelijk als u geregistreerd bent voor specifieke intellectuele eigendomsrechten.

Die zogeheten IP-rechten bieden u de juridische slagkracht om op te treden bij schending van uw intellectuele eigendom. Bij handel met het VK kan u deze bescherming aanvragen via het Intellectual Property Office (IPO), een overheidsinstantie die in het VK verantwoordelijk is voor het verlenen en beschermen van rechten op intellectuele eigendom.

Diverse beschermingsmogelijkheden op een rij

Er bestaan verschillende vormen van bescherming, afhankelijk van het soort intellectuele eigendom dat u wenst te vrijwaren. Sommige soorten IP-rechten ontstaan bovendien automatisch op Britse bodem als u al bescherming in de EU geniet, waardoor u uw werk niet altijd apart via het IPO in het VK moet registeren.

TYPE	INTELLECTUEEL EIGENDOM	DOORLOOP-TIJD	AUTOMATISCH OF AANVRAGEN?	GOED OM TE WETEN
<u>Auteursrechten registreren</u>	Originele werken van auteurschap, zoals boeken, films, foto's, software, muziekstukken en schilderijen.	N.v.t.	Automatisch, een speciale registratie is niet nodig.	U kan uw werk markeren met het copyright-symbool (©), uw naam en het jaar waarin u het heeft gemaakt. Maar dit heeft in principe geen invloed op het beschermingsniveau dat u uiteindelijk geniet.
<u>Een merk registreren</u>	Woorden, zinnen, logo's of ontwerpen die de bron van goederen of diensten identificeren en onderscheiden.	4 maanden	Niet automatisch, u dient <u>online</u> te registreren. Registreren kan ook via de <u>post</u> .	Check of er al een soortgelijk handelsmerk bestaat in de Britse <u>merkendatabase</u> . Indien dit het geval is, win dan zeker eerst professioneel advies in vóór u uw aanvraag indient. Het Intellectual Property Office (IPO) zal immers sowieso contact opnemen met houders van identieke of vergelijkbare handelsmerken.
<u>Een octrooi registreren</u>	Uitvindingen en producten, bijvoorbeeld machines, medicijnen ...	5-tal jaren	Niet automatisch, u moet <u>een online aanvraag</u> indienen.	Een octrooi verkrijgen is complex, kan enkele jaren duren en vereist professionele support. Als u zeker bent dat uw uitvinding nieuw is en een octrooi geschikt is, moet u <u>gedetailleerde documenten</u> voorbereiden en indienen bij het Intellectual Property Office (IPO). Ga de <u>tijdslijn</u> na van het aanvraagproces voor een octrooi.
<u>Een design registreren</u>	Het ontwerp van een product, inclusief vorm, verpakking, patronen, decoratie ...	3 weken	Niet automatisch, u dient <u>online</u> te registreren. Registreren kan ook via de <u>post</u> .	U kan een design alleen beschermen als het nieuw is. Een ontwerp kan bestaan uit een of meer van deze elementen: de fysieke vorm, de opstelling van verschillende delen, de decoratie of kleur en het patroon

FAQ #8 WAAR MOET IK OP LETTEN ALS IK FYSIEKE DIENSTEN LEVER IN HET VK?

Afhankelijk van de verblijfsduur van u of uw medewerkers in het VK en de aard van de fysieke dienstverlening, zijn er andere aandachtspunten.

Tijdelijk verblijf in het VK

Voor een beperkte periode mag u herhaaldelijk het VK bezoeken voor professionele doeleinden, inclusief deelname aan vergaderingen, events en conferenties. Voor langere periodes en aaneengesochte verblijven kan een werkvisum nodig zijn.

In ons draaiboek 'Zakenreizen en werken in het VK' vindt u alle details. Hieronder lichten we enkele courante scenario's toe waarbij u beroepsmatig in het VK kan verblijven voor een kortere periode – en hoe u dat optimaal aanpakt binnen het kader van de Britse immigratiewetgeving.



SCENARIO 1

Uw bedrijf levert diensten aan een Britse klant en moet daarvoor tijdelijk in het VK zijn.

Stel, uw kmo biedt technische reparaties aan en heeft een opdracht ontvangen van een bedrijf in het VK. Onder de voorwaarde van een contract van max. 12 maanden kan u tijdelijk naar het VK reizen om de technische diensten te leveren.

De belangrijkste voorwaarden:

- Gedurende minstens 1 jaar vóór uw aanvraag heeft u vergelijkbare diensten aangeboden.
- U heeft minstens 3 jaar ervaring in de sector waarop het contract betrekking heeft.
- U heeft een universitair graad of een kwalificatie die een vergelijkbaar kennisniveau aantoont.
- U voldoet aan de wettelijk vereiste beroepskwalificaties om de activiteit in het VK uit te oefenen.
- Tijdens uw verblijf in het VK ontvangt u geen enkele vergoeding.

SCENARIO 2

U bent zelfstandig zonder vestiging op Britse bodem en moet tijdelijk naar het VK om diensten te leveren aan een Britse eindgebruiker.

Stel dat u een gespecialiseerde webdesigner bent met een eigen bedrijf en sterke reputatie in België. Op een dag vraagt een Brits bedrijf u om hun website te ontwerpen en optimaliseren. In dat geval kan u een contract van max. 12 maanden aangaan voor de opdracht.

De voornaamste vereisten:

- minstens 6 jaar ervaring met betrekking tot de opdracht;
- een universitaire graad of kwalificatie van vergelijkbaar kennisniveau;
- de nodige wettelijk vereiste beroepskwalificaties om de activiteit in het VK uit te voeren.

SCENARIO 3

U overweegt de uitbreiding van uw kmo naar het VK en brengt veel verkennende bezoeken aan de Britse markt.

Voor die verkennende bezoeken hoeft u niet telkens een visum aan te vragen, op voorwaarde dat u een leidende rol vervult bij het opzetten van een nieuwe onderneming in het VK.

Uw verblijf moet uitsluitend gericht zijn op noodzakelijke activiteiten voor de oprichting van de onderneming.

Ook mag u geen enkele vorm van vergoeding ontvangen van bronnen in het VK. Tijdens een verkennend bezoek mag u immers geen diensten aanbieden of andere economische activiteiten verrichten.

SCENARIO 4

Uw kmo heeft een dochterbedrijf in het VK en stuurt herhaaldelijk personeel van het Belgisch hoofdkantoor naar de Britse site (en omgekeerd).

Onder de noemer 'binnen de onderneming overgeplaatste personen' kan u medewerkers tijdelijk naar het VK overplaatsen binnen dezelfde groep – zonder dat er telkens een werkvisum aangevraagd moet worden.

De belangrijkste voorwaarden:

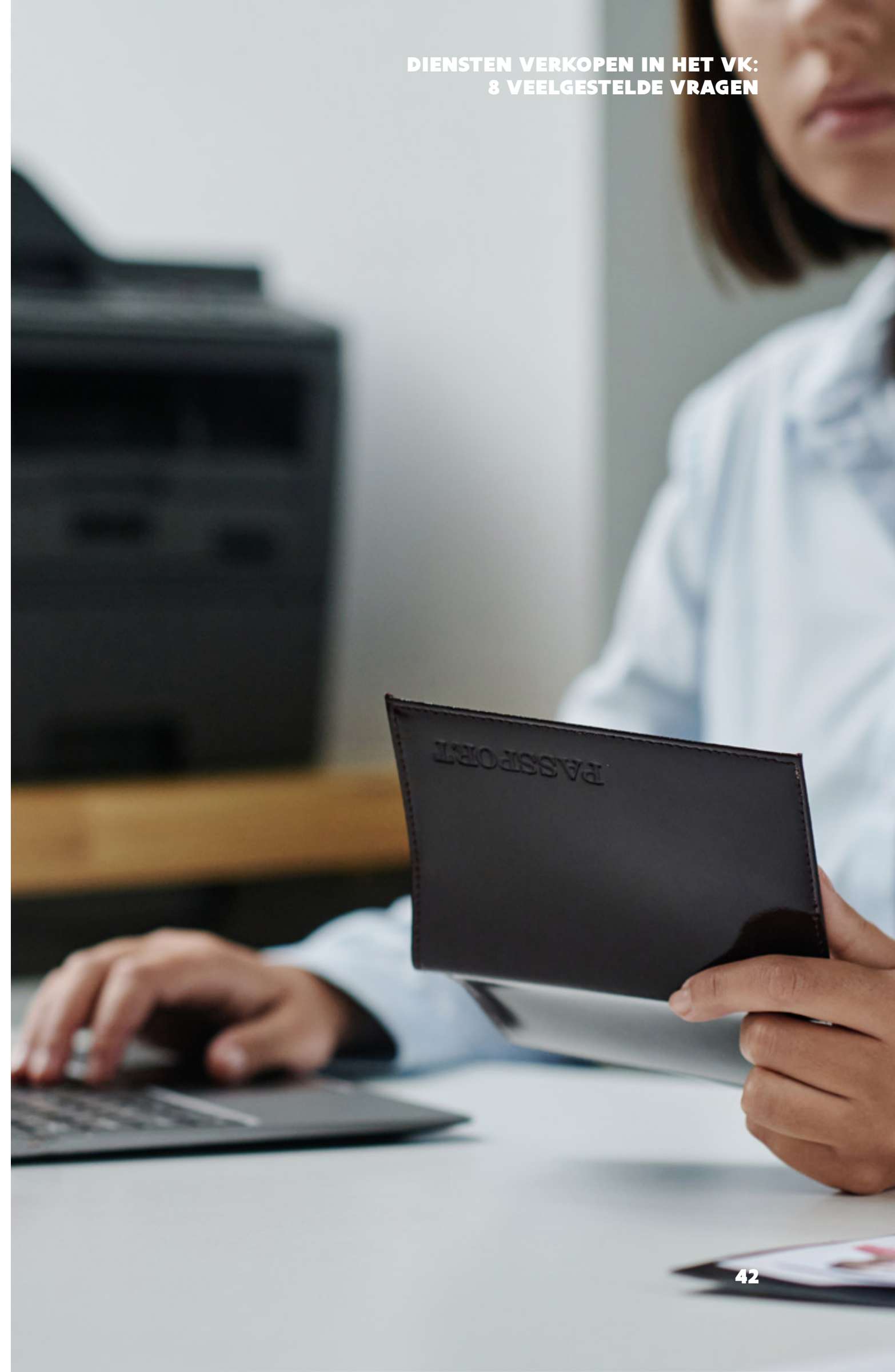
- 1 jaar werkervaring voor leidinggevenden en specialisten;
- 6 maanden werkervaring voor stagiairs;
- De aanvrager moet zich buiten het VK bevinden op het moment van de aanvraag.

Langer verblijf in het VK

Wie langere tijd aan de slag gaat op Britse bodem (voor een Britse organisatie of in opdracht van een Belgische werkgever), heeft doorgaans een werkvisum nodig. De opties zijn legio – in ons draaiboek ‘Zakenreizen en werken in het VK’ brengen we een uitgebreid overzicht. Hieronder delen we de meest courante visa voor wie fysieke diensten levert in het VK.

Wist u dit trouwens?

Ook uw **partner en kinderen** kunnen via de website van de Britse overheid een aanvraag indienen om zich bij u te voegen, of om in het VK te verblijven als uw ‘dependants’ (op voorwaarde dat ze daarvoor in aanmerking komen).





WELKE TYPE WERKVISUM EN VOOR WIE?	WAT ZIJN DE VOORWAARDEN OM IN AANMERKING TE KOMEN?	HOELANG KAN IK DAN IN HET VK VERBLIJVEN?
<p><u>Service Supplier visa (Global Business Mobility)</u></p> <p>Voor dienstverlening aan bedrijven in het VK (als buitenlandse werknemer of als zelfstandige professional die buiten het VK is gevestigd).</p> <p><u>Dien online uw aanvraag in.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzaam zijn bij een bedrijf of zelfstandige dienstverlener buiten het VK. • Diensten aanbieden aan een VK-bedrijf onder een geldig internationaal handelscontract. • Aan de slag zijn <u>in een job die in aanmerking komt</u> (of relevante kwalificaties en ervaring kunnen voorleggen). • Een 'Certificate of sponsoring' van een sponsorende Britse organisatie voorleggen. • Minstens 12 maanden buiten het VK gewerkt hebben (of minstens 12 maanden ervaring als zelfstandige). 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 6 of 12 maanden, afhankelijk van de specifieke handelsovereenkomst. <p>OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedurende de periode die vermeld staat op uw sponsorcertificaat + 14 dagen (indien deze periode korter is dan 6 of 12 maanden).
<p><u>Skilled Worker visa</u></p> <p>Stelt u in staat om tijdelijk naar het VK te komen of er zelfs te blijven, om een job uit te voeren bij een goedgekeurde werkgever.</p> <p><u>Dien online uw aanvraag in.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzaam zijn voor een Britse werkgever die door het ministerie van Binnenlandse Zaken is goedgekeurd • Een 'Certificate of sponsoring' van een sponsorende Britse organisatie met informatie over de rol die u is aangeboden in het VK. • Een job die op de lijst van <u>in aanmerking komende beroepen</u> staat. • Minstens een bepaald minimumsalaris verdienen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 5 jaar. • Verloopt het visum of verandert u van werkgever/job, dan moet u een aanvraag indienen om het visum te verlengen/aan te passen.
<p><u>Government Authorised Exchange visa (Temporary Work)</u></p> <p>Bedoeld voor wie tijdelijk naar het VK wil komen voor werkervaring, training, een taalprogramma, onderzoek of een fellowship.</p> <p><u>Dien online uw aanvraag in.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een 'Certificate of sponsoring' van een sponsorende Britse organisatie. • Een job die op de lijst van <u>in aanmerking komende beroepen</u> staat • Bij een fellowship: dit moet lopen <u>via een goedgekeurd uitwisselingsprogramma van de overheid.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 12 of 24 maanden (afhankelijk van de regeling die u aanvraagt).
<p><u>Creative Worker visa (Temporary Work)</u></p> <p>Voor wie een aanbod kreeg om voor een creatieve industrie in het VK te werken (bv. acteur, danser, muzikant of filmcrewlid).</p> <p><u>Dien online uw aanvraag in.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een 'Certificate of sponsoring' van een sponsorende Britse organisatie. • Minstens een bepaald minimumsalaris verdienen. • Voldoen aan de <u>overige toelatingsvereisten.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 12 maanden. <p>OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedurende de periode die vermeld staat op uw sponsorcertificaat + max. 28 dagen (afhankelijk van welke periode korter is).

PRAKTISCHE TIPS!

- Begin ruim op tijd met de voorbereiding: een werkvergunning en visum verkrijgen voor het VK kan enkele weken, soms zelfs maanden, duren.
- Verifieer of u en uw medewerkers voldoen aan de vereisten voor een werkvergunning en overweeg de deskundige bijstand van een immigratieadviseur indien nodig.
- Een visum en werkvergunning aanvragen kost geld: hou daar rekening mee als u contracten onderhandelt met prospects in het VK.
- Indien nodig: vraag uw prospect/klant in het VK of die als Britse sponsor kan optreden bij de aanvraag van het werkvisum.

Speciale gevallen

Wist u dat het VK een aantal specifieke regels hanteert met betrekking tot bepaalde fysieke diensten? Een greep uit de bepalingen:

- **Veterinaire diensten** vereisen fysieke aanwezigheid in het VK. Alleen gekwalificeerde dierenartsen die bij het Royal College of Veterinary Surgeons (RCVS) geregistreerd staan, mogen diergeneeskunde uitoefenen op Britse bodem. Het VK kan de plaatsing van brievenbussen, de uitgifte van postzegels en de verzending van aangetekende zendingen voor gerechtelijke of administratieve procedures beperken.
- **Grondafhandelingsdiensten** variëren naargelang de grootte van de luchthaven waar ze plaatsvinden. Daarbij kan het aantal aanbieders op elke luchthaven worden beperkt, met een minimum van twee aanbieders voor grote luchthavens.
- **Douanediensten** – inclusief in- en uitklaring en diensten met betrekking tot het gebruik van ruimten voor tijdelijke opslag of douane-entrepots – mogen uitsluitend worden aangeboden door in het VK gevestigde personen (ingezetenen, personen met een permanente bedrijfsvestiging of statutaire zetel).
- Voor **havendiensten** kan de havenbeheerder of bevoegde instantie beperkingen opleggen qua aantal aanbieders.
- Voor **exploratie- en productie-activiteiten** die plaatsvinden op het deel van het continentale plat dat aan het VK toebehoort, is een productievergunning vereist. Alleen bedrijven met vestigingen in het VK (personeelsaanwezigheid of registratie van een Britse vennootschap in het Companies House), komen in aanmerking voor die vergunning.

Herstellingswerken in het VK

Wie diensten levert in of aan het VK, komt over het algemeen niet in aanraking met douaneformaliteiten. De douane is immers vooral in de picture bij fysieke goederenstromen. Terwijl diensten doorgaans immaterieel zijn, via elektronische kanalen verlopen (bv. softwarediensten) en/of verbonden zijn aan personen (bv. adviesdiensten).

Al is dat niet altijd het geval ... Sommige diensten komen wél in aanraking met de douane als er goederen- en materiaalverplaatsingen bij komen kijken. Dat is bijvoorbeeld het geval bij herstellings-, onderhouds- en installatiediensten. Daarbij heeft u twee opties:

OPTIE 1 – de goederen naar België terugsturen en de herstellings- en/of onderhoudswerkzaamheden op Belgisch grondgebied uitvoeren

Deze (tijdelijke) terugkeer passeert langs de douane en gebeurt het best volgens het Belgische douaneregime voor 'actieve veredeling' ('inward processing').

Eerst gebeurt een (weder)uitvoer uit het VK, al dan niet onder de Britse regeling voor 'passieve veredeling' ('outward processing'). Na de werkzaamheden voert u de goederen weer uit én moeten de formaliteiten voor een wederinvoer in het VK in orde worden gebracht.

OPTIE 2 – de herstellings-, onderhouds- en/of installatiewerkzaamheden in het VK uitvoeren

In dit geval stuurt u de goederen die nodig zijn voor de dienstverlening naar het VK. Denk aan specifiek gereedschap of reserveonderdelen.

Die goederen moeten dan ook langs de douane passeren – met alle bijbehorende douaneformaliteiten.

Meer info over douaneformaliteiten leest u in ons [draaiboek voor goederenexport naar het VK](#).

TIP!

Aarzel niet om de ondersteuning in te schakelen van een expert, zoals een douaneagent, want de formaliteiten voor beide procedures kunnen complex zijn.

A woman with curly hair in a bun and glasses, wearing a dark and light striped shirt, is looking at a laptop screen. A man with glasses and a white sweater is leaning over her, also looking at the screen. The background is a blurred office setting.

**DEEL 4
DIGITALE TOOLS
EN SYSTEMEN VOOR
END-TO-END SUPPORT
BIJ HET LEVEREN
VAN DIENSTEN**

Bij de verkoop en levering van diensten in binnen- en buitenland komen heel wat stappen kijken die u deels of zelfs volledig kan digitaliseren. Een website en sociale media zijn uiteraard onontbeerlijk geworden om uw diensten in de kijker te zetten, maar daarnaast bestaan er verschillende systemen om bepaalde processen van uw internationale dienstverlening te stroomlijnen. We lichten de twee belangrijkste toe: Enterprise Resource Planning (ERP) en Customer Relationship Management (CRM).

TIP: **CHECK ONS E-BOOK OVER E-COMMERCE**

Daarin delen we een uitgebreid overzicht van alle digitale marketing- en salescomponenten die u én uw klanten het leven makkelijker maken: van een website en/of webshop opzetten tot sociale media, e-newsletters enzovoort.

[Download het draaiboek voor e-commerce op onze website.](#)



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

Sommige kmo's gebruiken Excel of andere spreadsheets om handelsprocessen op te volgen, maar dat kan nefast zijn voor de efficiëntie en nauwkeurigheid. Met een ERP-systeem vermijdt u valkuilen als inconsistenties en een gebrek aan real-time data over input en output. ERP biedt immers een geïntegreerde aanpak om diverse processen en functies te stroomlijnen, beheren, consolideren én automatiseren op één centrale locatie.

WAT ZIJN DE VOORDELEN VAN EEN ERP-SYSTEEM?

Een ERP-systeem is vooral waardevol bij complexe bedrijfsprocessen, met name bij de internationale handel in diensten. Het verzamelt relevante data uit diverse bedrijfsafdelingen voor administratieve processen zoals klantenrelatiebeheer, rapportering en voorraadbeheer. In essentie fungeert een ERP-systeem dus als centrale gegevensbron, zodat verschillende bedrijfsafdelingen continu toegang hebben tot dezelfde, consistente informatie. Het automatiseert routinematige taken, vermindert menselijke fouten en verbetert de efficiëntie.

In een notendop is een ERP-systeem bijzonder nuttig voor deze vaak voorkomende processen bij internationale dienstverlening:

Orderverwerking

Met een ERP-systeem automatiseert u het orderverwerkingsproces, waardoor efficiëntie en foutloze uitvoering toenemen. Het biedt ook helder inzicht in geleverde en te leveren diensten.

Capaciteitsbeheer

Een ERP-systeem helpt u uw capaciteitsgebruik te optimaliseren aan de hand van inzichten in de huidige en toekomstige bezettingsgraad van uw personeel en infrastructuur.

Compliance-beheer

Voor internationale dienstverkoop vereenvoudigt een ERP-systeem naleving van voorschriften door de benodigde documentatie te genereren (denk aan facturen en belastingaangiften).

Valutabeheer

Bij handel met het VK krijgt u mogelijk te maken met het Britse pond. Een ERP-systeem helpt u wisselkoersen bij te houden of om te rekenen: handig voor prijsstelling en financiële rapportering.

WELKE ERP-SYSTEMEN ZIJN MOGELIJK INTERESSANT?

ERP Research maakte een overzicht van de beste ERP-systemen voor dienstverlenende kmo's – en dat voor zowel professionele diensten als softwarediensten (SaaS). Check de tabel hieronder voor een bondige samenvatting.



PROVIDER	PROFESSIONELE DIENSTEN?	SAAS?	VOOR WELKE FUNCTIONALITEITEN?
SAP Business One	☑		Diverse functionaliteiten: boekhouding en financiën, inkoop, voorraadbeheer, verkoop, klantrelaties (CRM), rapportering, analyse ...
SAP Business ByDesign	☑	☑	Onder meer geïntegreerd financieel beheer, facturering, opbrengsterkenning, projectbeheer, personeelszaken, verkoop en klantenrelaties.
Oracle Netsuite	☑	☑	Geïntegreerde automatiseringsmogelijkheden voor verkoop, marketing, financiën, personeelszaken en professionele diensten.
Microsoft Dynamics 365 Business Central	☑	☑	Robuust ERP-systeem om end-to-end processen te beheren, zoals financiën, facturering, CRM, verkoop, klantenrelaties enzovoort.
Sage Intacct	☑	☑	Financieel beheer met opties zoals facturering en omzetherkenning, specifiek afgestemd op de noden van de software-industrie.
Acumatica	☑		Een waaier aan functionaliteiten voor financiën, projecten en meer.
Certinia (het voormalige FinancialForce)	☑	☑	Stroomlijnt financiële en operationele processen met functies voor facturering, omzetverantwoording ...
Priority ERP	☑		Flexibel en relatief goedkoop systeem dat gemakkelijk kan worden opgeschaald.

ERP-MODULES VOOR INTERNATIONALE DIENSTEN

Naast de standaardfuncties kan u uw ERP-systeem doorgaans uitbreiden met specifieke modules voor het beheer van internationale handel. Gespecialiseerde ERP-modules, zoals die voor exportcontrole, besparen u bijvoorbeeld tijd en moeite via geautomatiseerde SPL-screening. Ze kunnen ook helpen om nationale en internationale handelsvoorschriften na te leven, automatisch belastingen te berekenen en voor nauwkeurige afrekeningen te zorgen.

Kortom, dergelijke modules zijn een interessante 'next step' om de processen van uw internationale dienstverlening verder te optimaliseren en te stroomlijnen.



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Sterke klantenrelaties zijn cruciaal voor zakelijk succes, zeker in dienstverlenende sectoren. Klanttevredenheid opvolgen is dan ook van vitaal belang om te waken over de kwaliteit van uw diensten én proactief in te spelen op de behoeften van klanten. Dat is een uitdagende en tijdrovende taak, maar gelukkig biedt een CRM-systeem soelaas. Zo'n systeem helpt u niet alleen uw klantrelaties te beheren, maar biedt ook waardevolle inzichten en optimaliseert zowel de operationele als analytische aspecten van uw klantinteracties.

Welke soorten CRM-systemen bestaan er?

Collaboratieve CRM

In een collaboratieve CRM worden alle klantgegevens op één plek bewaard en gedeeld, waardoor verschillende afdelingen altijd toegang hebben tot het meest actuele klantdossier. Dit bevordert de klantvriendelijkheid omdat u bij een contactopname al op de hoogte bent van het traject dat de klant heeft afgelegd.

Analytische CRM

Een analytische CRM analyseert de verzamelde klanteninformatie om trends en gedrag van klantengroepen in kaart te brengen, waardoor u uw strategie kan optimaliseren in functie van een specifieke doelgroep.

Operationele CRM

Een operationele CRM gaat verder dan enkel datadeling. Het ondersteunt actief de volledige levenscyclus van uw klant door zowel de cyclus als touchpoints te visualiseren, bottlenecks te identificeren en stappen in marketing, verkoop en klantcontact te automatiseren, zelfs vóór het sluiten van een deal.

Welke CRM-systemen zijn mogelijk interessant voor kmo's?

ERP-aanbieders hebben soms ook een CRM-applicatie, maar er bestaan eveneens CRM-systemen die op zichzelf staan. In het overzicht hieronder delen we enkele van de beste CRM-softwareplatformen volgens [Zendesk](#). Tip: vraag zeker eerst een demo aan als u interesse heeft in een van deze systemen.



CRM-AANBIEDER

HubSpot

Less Annoying CRM

Sales Creatio

ApptivoBusiness Central

Insightly

Salesforce

Copper

Zoho

SURVEYTOOLS INTEGREREN IN EEN CRM-SYSTEEM

Na het verlenen van diensten aan een klant wil u uiteraard weten hoe goed u heeft gepresteerd. Dat is dan ook een must voor een goede klantenrelatie. Een efficiënte manier om uw prestaties te evalueren, is via online surveytools. Daarmee kan u gestructureerde vragenlijsten verspreiden en analyseren om waardevolle klantenfeedback te verzamelen.

De meeste surveytools:

- bieden veel **flexibiliteit** bij het opstellen van vragenlijsten – met meerkeuzevragen, open vragen, schaalvragen en zelfs verborgen vragen (die al dan niet verschijnen op basis van eerder gegeven antwoorden);
- verwerken de antwoorden **anoniem**, waardoor uw klanten zich vrijer voelen om eerlijk hun mening te delen;
- beschikken over **geautomatiseerde analysefuncties**, waardoor u makkelijker en sneller werkbare inzichten verkrijgt;
- zijn eenvoudig online te verspreiden via e-mail, websites of specifieke enquête-URL's;
- kunnen naadloos worden **geïntegreerd in CRM-systemen** dankzij een veelheid aan externe integratiemogelijkheden. Zo behoudt u nog makkelijker het overzicht.

Check **bijlage E** voor een lijst met beschikbare surveytools.



EEN HELPDESK ALS AANVULLING OP UW CRM

Een helpdesk is een locatie of persoon waar uw klanten telefonisch, via e-mail of chat vragen kunnen stellen, moeilijkheden melden en/of advies inwinnen over uw diensten.

Grosso modo zijn er twee soorten:

- Een **informatieve helpdesk** deelt informatie en antwoorden op veelgestelde vragen over wettelijke, procesmatige en andere aspecten van uw dienstverlening.
- Een **technische helpdesk** behandelt IT- en andere technische problemen die met name bij de levering van digitale diensten kunnen opduiken.

Goed om te weten:

u kan maar hoeft niet per se op eigen houtje een helpdesk te ontwikkelen. Externe helpdesksoftware inschakelen is ook een optie (zie **bijlage F** voor een overzicht van een aantal aanbieders).



SUPPORT NODIG? SCHAKEL DE DIENSTEN VAN FIT IN!

Diensten in het VK leveren, lijkt in het begin misschien onbegonnen werk. Maar wees gerust, door gebruik te maken van de inzichten uit dit e-book wordt het al snel een routine. Laat de hoeveelheid informatie u niet ontmoedigen. Dit draaiboek dient als eerste leidraad, maar u kan ook op Flanders Investment & Trade (FIT) vertrouwen om u verder wegwijs te maken.

Zo biedt FIT **gratis diensten in zowat elke stap van het proces**. Dat gaat van advies en begeleiding op maat tot u in contact brengen met partnerorganisaties in zowel Vlaanderen als het buitenland. Ook hebben we specifiek in de context van handel met het VK en dienstenexport enkele relevante webinars die u op weg helpen, alsook brochures over 'het promoten van diensten in het buitenland' en 'uw dienst klaarstomen voor export'.

Verder kan u onder voorwaarden mogelijk ook subsidies genieten om uw dienstenexport naar het VK (en andere markten) vleugels te geven.

Wil u graag meer info of bent u klaar voor een samenwerking?

We helpen u graag! Laat het ons weten via ons interactieve vragenformulier.

Met een account op onze website bewaart u trouwens een overzicht van al uw vragen.

Tot slot wensen we u veel succes met uw activiteiten in het VK!

BIJLAGE A

VOORBEELD VAN EEN OFFERTE

Offertenummer:

Datum:

Geldigheidsduur:

Klantgegevens

- Naam: ** [Naam klant]
- Adres: ** [Adres klant]
- Telefoonnummer: ** [Telefoonnummer klant]
- E-mailadres: ** [E-mailadres klant]

Bedrijfsgegevens

- Naam: ** [Naam bedrijf]
- Adres: ** [Adres bedrijf]
- Telefoonnummer: ** [Telefoonnummer bedrijf]
- E-mailadres: ** [E-mailadres bedrijf]
- Website: ** [Website bedrijf]
- Btw-nummer: ** [Btw-nummer bedrijf]
- KVK-nummer: ** [KVK-nummer bedrijf]

Omschrijving van de diensten

- [Omschrijving van de diensten]

Prijs

- De prijs van de diensten bedraagt GBP [prijs] per [eenheid].
- De btw bedraagt [btw-tarief] %.
- De totale prijs, inclusief btw, bedraagt GBP [prijs].

Betalingsvoorwaarden

- De betaling dient te gebeuren binnen 30 dagen na factuurdatum.

Algemene voorwaarden

- De algemene voorwaarden van [bedrijf] zijn van toepassing op deze offerte.

Aanvullende informatie

- [Aanvullende informatie, bijvoorbeeld over de leveringstermijn, de garantie of het retourbeleid]

Akkoord

[Handtekening klant] [Datum] [Handtekening bedrijf] [Datum]

BIJLAGE B

VOORBEELD VAN EEN FACTUUR VOOR DIENSTEN

Factuurnummer:

Datum:

Klant: [Naam klant]

[Adres klant]

Leverancier:

[Naam bedrijf]

[Adres bedrijf]

Omschrijving diensten:

[Omschrijving van de diensten]

Prijs:

[Prijs van de diensten]

Btw:

[Btw-berekening]

Totaal:

[Totaalbedrag]

Betalingstermijn:

[Betalingstermijn]

Opmerkingen:

[Eventuele opmerkingen]

Handtekening:

[Handtekening van de leverancier]

Naam:

[Naam van de leverancier]

Functie:

[Functie van de leverancier]

BIJLAGE C

SECTORSPECIFIEKE BEPALINGEN

Dienstverleners op contractbasis

- a. Juridische adviesdiensten met betrekking tot internationaal publiekrecht en intern recht;
- b. Accountants en boekhouders;
- c. Belastingadvies;
- d. Diensten van architecten en stedenbouwkundigen en landschapsarchitecten;
- e. Technische en geïntegreerde technische diensten;
- f. Medische en tandheelkundige diensten;
- g. Veterinaire diensten;
- h. Verloskundigen;
- i. Verpleegkundigen, fysiotherapeuten en paramedisch personeel;
- j. Diensten in verband met computers en aanverwante diensten;
- k. Onderzoeks- en ontwikkelingsdiensten;
- l. Diensten op het gebied van reclame;
- m. Markt- en opinieonderzoek;
- n. Managementadvies;
- o. Diensten in verband met managementadvies;
- p. Technische keuring en analyses;
- q. Aanverwante wetenschappelijke en technische adviezen
- r. Mijnbouw;
- s. Onderhoud en reparatie van vaartuigen;
- t. Onderhoud en reparatie van spoorwagematerieel;
- u. Onderhoud en reparatie van auto's, motorfietsen, sneeuwscooters en wegtransportmiddelen;
- v. Onderhoud en reparatie van luchtvaartuigen en delen daarvan;
- w. Onderhoud en reparatie van producten van metaal, machines (met uitzondering van kantoormachines), toestellen (met uitzondering van vervoermiddelen en kantoortoestellen) en consumentenartikelen;

- x. Vertalen en tolken;
- y. Telecommunicatiediensten;
- z. Post- en koeriersdiensten;
- aa. Bouwnijverheid en aanverwante civieltechnische diensten;
- bb. Inspectie van bouwterreinen;
- cc. Hoger onderwijs;
- dd. Diensten in verband met landbouw, jacht en bosbouw;
- ee. Milieudiensten;
- ff. Diensten van adviseurs en consultants in verband met verzekeringen en aanverwante diensten;
- gg. Andere financiële diensten van adviseurs en consultants;
- hh. Diensten van adviseurs en consultants in verband met vervoer;
- ii. Reisbureaus en reisorganisatoren;
- jj. Toeristengidsen;
- kk. Diensten van adviseurs en consultants in verband met de industrie.

Beoefenaars van een vrij beroep

- a. Juridische adviesdiensten met betrekking tot internationaal publiekrecht en intern recht;
- b. Diensten van architecten en stedenbouwkundigen en landschapsarchitecten;
- c. Technische en geïntegreerde technische diensten;
- d. Diensten in verband met computers en aanverwante diensten;
- e. Onderzoeks- en ontwikkelingsdiensten;
- f. Markt- en opinieonderzoek;

Managementadvies

- a. Diensten in verband met managementadvies;
- b. Mijnbouw;
- c. Vertalen en tolken;
- d. Telecommunicatiediensten;
- e. Post- en koeriersdiensten;
- f. Hoger onderwijs;
- g. Verzekeringen en aanverwante diensten, adviseurs en consulenten;
- h. Andere financiële diensten van adviseurs en consulenten;
- i. Diensten van adviseurs en consulenten in verband met vervoer;
- j. Diensten van adviseurs en consulenten in verband met de industrie.

Voor bepaalde dienstensectoren bevat het handelsakkoord tussen de EU en het VK aanvullende bepalingen:

- **Besteldiensten:** postdiensten, koeriersdiensten, expresbesteldiensten, exprespostdiensten ... Concreet bestaan de activiteiten uit het ophalen, sorteren, vervoeren en bestellen van postzendingen als integraal onderdeel van een efficiënte logistieke keten.
- **Telecommunicatiediensten:** transmissie en ontvangst van signalen via telecommunicatienetwerken. Het gaat dus om een breed spectrum van communicatieactiviteiten waarbij de zuivere overdracht van informatie centraal staat. Diensten waarbij er inhoud wordt geleverd of redactioneel wordt gecontroleerd, zijn dus uitgesloten.
- **Financiële diensten:** verzekeringen, bankdiensten, financiële leasing, betalingsverkeer, garantieverlening en andere ondersteunende financiële diensten.
- **Internationale zeevervoerdiensten:** vervoer van passagiers of vracht door zeeschepen tussen havens van verschillende landen. Deze sector speelt een cruciale rol in de wereldwijde handel en economie door efficiënte goederenstromen mogelijk te maken.

- **Juridische diensten:** juridisch advies, arbitrage, verzoening, bemiddeling en andere juridische activiteiten die gericht zijn op advisering, alternatieve geschillenbeslechting en juridische begeleiding. Officiële gerechtshoven behoren dus niet tot deze categorie.

Financiële bedrijven in het VK kunnen niet langer genieten van het 'passporting'-systeem, dat hen voor de Brexit automatisch toegang verleende tot de volledige EU-markt. Hetzelfde geldt nu voor financiële bedrijven uit de EU. Zij hebben niet langer automatisch toegang tot het VK.

Het Brexit-akkoord stelt wel regels voor beide partijen vast. Ze moeten hun markten openstellen voor elkaars commerciële vestigingen en internationale normen in de financiële sector naleven. Beide partijen kunnen echter eenzijdige maatregelen nemen om de financiële stabiliteit te waarborgen, bekend als 'prudentiële uitzonderingen'.

Het akkoord zegt niets over gelijkwaardigheidsregels voor financiële diensten. De EU en het VK kunnen zelf beslissen of ze elkaars regels gelijkwaardig vinden. Ze hebben ook het recht om die beslissing eenzijdig terug te draaien.

Belangrijk: er zijn geen regels om de grensoverschrijdende handel in basisbankdiensten (bv. leningen, deposito's), te vergemakkelijken. Op 27 juni 2023 hebben de EU en het VK een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend. Dat bevat basisafspraken voor samenwerking op het vlak van financiële dienstverlening.

BIJLAGE D

OVERZICHT VAN DE AANBIEDERS VAN SCREENINGSOFTWARE

Deze spelers worden aangeraden door [G2 – Business Software Reviews](#) voor kleinere bedrijven:



PROVIDER	AANBOD VAN DIENSTEN
IDenfy	IDenfy is een technologiebedrijf dat gespecialiseerd is in identiteitsverificatie en screeningoplossingen. Het biedt softwareoplossingen die bedrijven helpen bij het verifiëren van de identiteit van hun klanten en partners, evenals bij het uitvoeren van screening en due diligence-controles.
Sumsu	Sumsu is een technologiebedrijf dat gespecialiseerd is in identiteitsverificatie, KYC (Know Your Customer) en AML (Anti-Money Laundering) compliance-oplossingen.
Ondato	Ondato is een bedrijf dat zich richt op oplossingen voor digitale identiteit en KYC (Know Your Customer) voor bedrijven.
Refinitiv	Refinitiv is een toonaangevende oplossing voor risico-informatie en nalevingsdiensten.
Pirani	Pirani doet aan risicobeheer met gemakkelijk toegankelijke software en een samenwerkende kennissgemeenschap voor bedrijven om te beschermen wat voor hen belangrijk is. Pirani helpt moeiteloos te voldoen aan regelgeving en zorgt voor de continuïteit van bedrijfsvoering.
Fraud.net	Dit is een platform waarmee bedrijven fraude kunnen opsporen en voorkomen, speciaal ontworpen voor fintechs over de hele wereld.
Trulioo	Trulioo biedt oplossingen waarmee bedrijven de identiteit van hun klanten wereldwijd kunnen verifiëren en voldoen aan regelgeving.
Data Zoo	Data Zoo biedt geavanceerde tools voor identiteitsverificatie en Know Your Customer (KYC) om fraude te voorkomen.
Persona	Dit platform helpt bedrijven bij het bouwen van veilige online identiteiten voor hun klanten.
Maltego	Maltego helpt u efficiënter informatie te verkrijgen over mogelijke bedreigingen voor uw organisaties en klanten, waardoor het tijdsbeslag wordt verminderd.
SAP	SAP levert diverse tools en modules voor sanction screening. Hiermee kunnen organisaties klanten, leveranciers en partners identificeren en controleren om ervoor te zorgen dat ze niet op een sanctielijst staan. Let wel, de implementatie van SAP kan duur zijn voor een kmo met beperkte financiële middelen. Bovendien is het een complexe tool, vanwege de uitgebreide mogelijkheden van het platform.

BIJLAGE E

OVERZICHT VAN DE AANBIEDERS VAN SURVEYTOOLS



AANBIEDERS	MEER INFORMATIE
SurveyMonkey	SurveyMonkey: The World's Most Popular Free Online Survey Tool
Google Forms	Google Forms
Typeform	Typeform: People-Friendly Forms and Surveys
Qualtrics	Qualtrics XM: The Leading Experience Management Software
LimeSurvey	LimeSurvey – Free Online Survey Tool
Zoho Survey	Create online surveys and questionnaires for free : Zoho Survey
SurveyGizmo	Enterprise Online Survey Software & Tools - Alchemer
Formstack	All-in-One Workflow Automation Software Formstack

BIJLAGE F

DE 10 BESTE AANBIEDERS VAN HELPDESKSOFTWAREPAKKETTEN (FRESHWORKS, 2023)



AANBIEDERS	MEER INFORMATIE
Freshdesk	Customer Support Software; Ticketing System Freshdesk (freshworks.com)
Zendesk	Great customer service is great for business (zendesk.co.uk)
Help Scout	Help Scout: Shared Inbox, Help Center, & Live Chat Software
Hiver	World's 1st Gmail-based Helpdesk (hiverhq.com)
HappyFox	Help Desk Ticket Management Software - HappyFox
Kayako	Kayako – A Help Desk Software Platform
Gorgias	Try Gorgias, the #1 helpdesk for Ecommerce brands
Zoho Desk	Zoho Desk Top Rated Customer Service Help Desk Software
Salesforce Service Cloud	Service Cloud: Unified Customer Service Agent Console - Salesforce.com US
Freshservice	Freshservice ITSM Freshworks

EEN PUBLICATIE VAN FLANDERS INVESTMENT & TRADE

Internationaal ondernemen is altijd een beetje reizen. Zeker als uw plannen en ambities tot buiten de EU reiken.

Onze binnen- en buitenlandse teams bij Flanders Investment & Trade (FIT) helpen u graag op weg – letterlijk en figuurlijk!

FLANDERS
INVESTMENT
& TRADE



Vlaanderen
is internationaal
ondernemen

IN SAMENWERKING MET DELOITTE

De inhoud van deze publicatie kwam tot stand in partnerschap met Deloitte.

Deloitte heeft meer dan 5.900 medewerkers en 11 kantoren in België en is daarmee de grootste organisatie van het land op het gebied van audits, accounting, juridisch en fiscaal advies, consultancy, financieel advies en risicoadvies. Met haar diensten helpt de organisatie zowel de grootste nationale en internationale bedrijven als kmo's, overheden en non-profitorganisaties vooruit.

Deloitte Belgium BV is de Belgische dochteronderneming van Deloitte NSE LLP, een bedrijf dat aangesloten is bij Deloitte Touche Tohmatsu Limited en dat bij de professionele diensten en adviezen die het verstrekt steevast op de hoogste kwaliteit mikt. De diensten zijn gebaseerd op een wereldwijde strategie die meer dan 150 landen bestrijkt.

Deloitte.

FLANDERS INVESTMENT & TRADE (FIT)

FIT helpt uw onderneming internationaal te groeien, zowel vanuit als in Vlaanderen. Dat doen we vanuit onze hoofdzetel in Brussel en onze ruim 70 kantoren wereldwijd.

CONTACT

Flanders Investment & Trade
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel - België

+32 2 504 87 11

info@fitagency.be

www.flandersinvestmentandtrade.com

FLANDERS
INVESTMENT
& TRADE



Vlaanderen
is internationaal
ondernemen



Gefinancierd door
de Europese Unie

Deloitte.