



Ministerie van Economische Zaken

100% dienstverlening in Europa

Wat ondernemers moeten weten over
de Dienstenrichtlijn | December 2009

**Vanaf
28 december
2009**

- * Betere toegang tot 30 Europese landen
- * Formaliteiten online regelen
- * Antwoordvoorbedrijven.nl: 1-stop-shop voor dienstverleners



Hotspots

De Dienstenrichtlijn – hoe en wat | 2

Online zaken regelen met de overheid | 3

Minder regels en eenvoudigere procedures | 5

Wat kunnen en mogen uw klanten van u verwachten? | 6

Voor wie?

De Dienstenrichtlijn geldt voor bijna alle dienstverleners in Nederland.

Voor ondernemers met exportplannen wordt de Europese markt toegankelijker. Maar ook dienstverleners die 'thuis blijven' profiteren mee door het online gemak en de vereenvoudigde regelgeving die de Dienstenrichtlijn met zich mee brengt. Een aantal dienstverleningssectoren valt niet onder de richtlijn. Bekijk het overzicht op www.dienstenrichtlijn.ez.nl/ondernemers

De Dienstenrichtlijn – hoe en wat?

De Europese Dienstenrichtlijn is vanaf 28 december 2009 een feit en maakt ondernemen voor bijna alle dienstverleners gemakkelijker en grenzeloos. Hoe en wat? Dit boekje wijst u de weg.

Waarom?

De Europese Unie wil grensoverschrijdende handel stimuleren. **Het midden- en kleinbedrijf is de motor van de Europese economie**, de voornaamste bron van groei en werkgelegenheid. Toch bestaat maar 20% van onze export uit diensten, de meeste mkb-ers werken alleen in eigen land. Dit komt onder meer omdat de dienstenmarkt in Europa soms moeilijk toegankelijk is. Procedures zijn ingewikkeld en de kosten hoog. Ondernemen over de grens is dan niet aantrekkelijk.

Wat?

De Dienstenrichtlijn is aangenomen om u beter van dienst te zijn. Alle lidstaten halen de bezem door hun regelgeving en geven voortaan op internet helder en duidelijk aan, aan welke regels u als dienstverlener in binnen- en buitenland moet voldoen. Ook kunt u straks uw benodigde vergunningen via internet aanvragen. Zo wordt het vanaf 28 december 2009 gemakkelijker om in een ander EU-land zaken te doen of er een vestiging te openen.

Minder regels – betere regels – online

Alle informatie op 1 plek

Online zaken regelen met de overheid

De Dienstenrichtlijn stimuleert de dienstenexport in Europa door de regels en procedures die hierbij komen kijken, te vereenvoudigen én online beschikbaar te stellen. Vanaf 28 december 2009 vindt u alle informatie over wetten, regels en vergunningen die gelden voor dienstverleners in Nederland op Antwoordvoorbedrijven.nl.

U wilt een evenement organiseren in Duitsland? Via het Duitse loket vindt u de informatie over hoe u dat volgens de regels aanpakt

Alle lidstaten 1 centraal loket

Alle Europese lidstaten hebben straks één centraal digitaal loket. U kunt via deze loketten informatie opvragen, contact opnemen met allerlei instanties, daar direct vergunningen aanvragen en andere overheidszaken regelen. In Nederland kan dat via Antwoord voor bedrijven.

Antwoordvoorbedrijven.nl

Antwoord voor bedrijven is een bestaande website, die ondernemers de weg wijst in overheidsland. De site wordt door de komst van de Dienstenrichtlijn uitgebreid. Alle instanties waar u als dienstverlener mee te maken heeft, vindt u via dit loket. Antwoord voor bedrijven geeft u niet alleen algemene informatie over de regels en procedures. Ook bent u in een paar clicks op specifieke webpagina's van bijvoorbeeld gemeenten, waar u vervolgens zaken zoals vergunningen digitaal kunt aanvragen. Daarvoor hoeft u niet meer naar het gemeentehuis, zelfs niet

om uw vergunning op te halen. Deze wordt ook elektronisch afgegeven.

Berichtenbox

Hiervoor gebruikt u de speciale Berichtenbox op Antwoordvoorbedrijven.nl. Dat is een veilige omgeving voor de elektronische communicatie tussen u en de overheidsinstanties. Deze berichtenbox kunt u vanaf 2010 gratis aanvragen bij Antwoord voor bedrijven.

Liever persoonlijk contact?

Dat kan ook. Antwoord voor bedrijven is bereikbaar voor informatie via e-mail, chat en telefoon en u kunt natuurlijk ook altijd rechtstreeks contact opnemen met de (overheids)instantie waar u zaken aanvraagt.

Antwoord® voor bedrijven

Via Antwoord voor bedrijven - het Nederlandse loket - komt u gemakkelijk in contact met zo'n 600 overheden: gemeenten, provincies, waterschappen, toezichthouders zoals de Voedsel- en Waren Autoriteit en de Algemene Inspectiedienst, de KvK's en een aantal productschappen, waaronder het product-schap Zuivel.



No habla español!

Niet iedereen spreekt Spaans, Hongaars of Grieks. Bijna alle Europese loketten – ook Antwoord voor bedrijven – bieden een deel van hun informatie in het Engels of een andere veelgebruikte taal aan

- U wilt een veilinghuis in Denemarken beginnen?
- Dan heeft u geen vergunning meer nodig

Meer gemak

Minder regels en eenvoudigere procedures

De Nederlandse overheid was al ruim voor de Dienstenrichtlijn bezig met het verminderen van de administratieve lasten en de regeldruk voor ondernemers. Toch zullen er door de Dienstenrichtlijn ook in Nederland een aantal vergunningen verdwijnen. Ook zijn sommige aanvraagprocedures vereenvoudigd.

Altijd een ontvangstbevestiging

Als u een vergunning aanvraagt, is de overheidsinstantie verplicht om u een ontvangstbevestiging te sturen met daarin de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten. Deze termijn mag maximaal één keer worden verlengd, mits de complexiteit van de aanvraag dat noodzakelijk maakt.

Geeft de overheid u niet binnen de afgesproken termijn uitsluitel over uw vergunningaanvraag? Dan wordt deze in veel gevallen automatisch verleend

Geen bericht, goed bericht

Beslist de overheidsinstantie niet binnen de in de ontvangstbevestiging vermelde termijn over uw aanvraag, dan wordt de vergunning automatisch verleend. Of deze Lex silencio positivo van toepassing is, wordt vermeld in de ontvangstbevestiging.

De vergunning voor kleine evenementen verdwijnt in veel gemeenten. Vanaf 28 december 2009 volstaat een melding

Vergunningen voor onbepaalde tijd

Vergunningen worden in principe voor onbepaalde tijd verstrekt. Het jaarlijks moeten verlengen van vergunningen is vanaf 28 december 2009 in de meeste gevallen niet meer aan de orde.

Nederlandse papieren vaker geldig over de grens

De Dienstenrichtlijn benadrukt ook nog eens het bestaande principe van de **wedzijdse erkenning binnen de Europese Unie**. Wilt u bijvoorbeeld in Duitsland een café openen en u heeft al een Verklaring Sociale Hygiëne, dan moet de Duitse overheid uw Nederlandse verklaring accepteren. Mits de Nederlandse normen gelijk zijn aan de Duitse.

Informatieplicht

Wat kunnen en mogen uw klanten van u verwachten?

Naast meer gemak en kansen, betekent de Dienstenrichtlijn ook dat u als dienstverlener aan een specifieke informatieplicht moet voldoen. Zo maakt u uw dienstverlening transparant en weten uw klanten met wie ze te maken hebben.

En wat ze van u kunnen en mogen verwachten.

Deze plicht is ook een recht, als u bijvoorbeeld buitenlandse dienstverleners inhuurt. U weet straks meer over hun bedrijf, hun diensten en voorwaarden. Dat is prettig zaken doen

“Ik heb een geschil met mijn Duitse tegelzetter. Gelukkig kan ik in zijn voorwaarden lezen hoe we dat oplossen”

Verplichte informatie voordat u een dienst levert

Welke informatie moet u aan uw klanten geven voordat u een overeenkomst ondertekent of een dienst levert?

- De naam en adresgegevens van uw onderneming (vestigingsadres, telefoon- en/of faxnummer, e-mailadres) Let op: wijkt het vestigingsadres af van het wettelijke adres, vermeld dan het wettelijke adres ook, zodat u eventuele vragen of klachten kunt ontvangen
- De rechtspositie en rechtsvorm van uw onderneming
- Uw inschrijfnnummer in het handelsregister van de Kamer van Koophandel
- Uw BTW-nummer
- De prijs van de dienst die u levert als deze vooraf is vastgesteld
- De kenmerken van de dienst die u levert als dit niet duidelijk uit de context blijkt
- Garantiebepalingen die afwijken van wettelijke bepalingen
- Algemene voorwaarden en bepalingen, als u deze hanteert. Vermeld dan ook eventuele contractuele bepalingen en het toepasselijke recht en de bevoegde rechter
- Is er op uw onderneming een vergunning van toepassing, vermeld dan de adresgegevens van de bevoegde instantie die de vergunning verleende of van het centrale loket
- Beoefent u een gereguleerd beroep, vermeld dan uw inschrijving in een beroepsorde of een vergelijkbare organisatie en noem de beroepstitel en de lidstaat die de titel verleende
- Bent u gebonden aan een gedragscode of bent u lid van een beroepsorde die voorziet in buiten-gerechtelijke geschillenbeslechting, vermeld dit in elk document waarin u uw diensten in detail beschrijft. Geef daarbij aan waar en in welke taal informatie beschikbaar is over gedetailleerde kenmerken en toepassingsvoorwaarden van deze geschillenbeslechting

U kunt zelf kiezen op welke van de onderstaande manieren u informatie verstrekt

- Ter inzage leggen op de plek waar u uw dienst verleent of
- Ter inzage leggen op de plek waar u het contract of de overeenkomst tekent of
- Vermelden op uw website (Let op: u moet uw klant wel op de hoogte stellen van uw websiteadres) of
- Als aparte bijlage meesturen met een offerte of andere (informatie)documenten

Verplichte informatie als uw klant daarom vraagt

Welke informatie moet u aan uw klanten geven als zij hierom vragen?

- De prijs, prijsberekeningswijze of gedetailleerde kostenschatting van de dienst als u deze niet vooraf heeft afgesproken
- Informatie over andere activiteiten en partnerschappen die direct verband houden met de dienst
- Maatregelen die zijn genomen om belangenconflicten te voorkomen. Deze informatie dient u vervolgens te vermelden in elk document waarin u uw diensten in detail beschrijft

Waar moet ik zijn?

Meer informatie over de Dienstenrichtlijn vindt u op www.dienstenrichtlijn.ez.nl/ondernemers

Informatie over wet- en regelgeving in Nederland vindt u op www.antwoordvoorbedrijven.nl

Wilt u zaken gaan doen in een van de EU-lidstaten? Ga dan naar http://ec.europa.eu/internal_market/services/points_of_single_contact/index/htm of www.ec.europa.eu

Colofon

© Ministerie van Economische Zaken,
december 2009

100% Dienstverlening in Europa is een uitgave van het ministerie van Economische Zaken. Deze publicatie bevat informatie over de Europese Dienstenrichtlijn die van belang is voor Nederlandse ondernemers in de dienstensector.

Concept, redactie en realisatie:

Sabel Communicatie

Vormgeving en DTP: Sabel Design

Productiebegeleiding: Vijfkeerblauw

Heeft u vragen n.a.v. deze publicatie, neemt u dan contact op met Antwoord voor bedrijven via 0900 60 80 900 of e-mail of chat via Antwoordvoorbedrijven.nl

De Dienstenrichtlijn geldt vanaf 28|12|2009 in

27 EU-landen

- * België
- * Bulgarije
- * Cyprus
- * Denemarken
- * Duitsland
- * Estland
- * Finland
- * Frankrijk
- * Griekenland
- * Hongarije
- * Ierland
- * Italië
- * Letland
- * Litouwen
- * Luxemburg
- * Malta
- * Nederland
- * Oostenrijk
- * Polen
- * Portugal
- * Roemenië
- * Slovenië
- * Slowakije
- * Spanje
- * Tsjechië
- * Verenigd Koninkrijk
- * Zweden

3 EER-landen

- * Liechtenstein
- * Noorwegen
- * IJsland