

Magazine voor internationaal ondernemen

# wereld WIJS

63  
04\2014



**De Sniffers steken overal  
hun neus in de wind**

**Singapore:  
klein maar efficiëntie ten top**

04



In gesprek met The Sniffers

\\ 96% van  
onze klanten  
is tevreden.” 20

Singapore: klein maar  
efficiëntie ten top



en verder ...

**3** Edito \ **8** Marktinformatie \ **10** Krachtlijnen **investeringen in Vlaanderen 2013** \ **11** **Financiering**  
door de **EBRD**: onbekend maakt onbemind \ **19** **Intussen...** \ **22** Hulp bij uw inschrijvingsdossier  
**Leeuw van de Export** \ **24** Kalender \ **26** **Grenzeloze ambitie**: jonge ondernemers op Erasmus \  
**27** **Tien slimme stappen voor internationaal ondernemen** → Stap 4: wees realistisch en reserveer  
middelen voor prospectie

**“Buitenlandse investeerders geloven in Vlaanderen”**

Beste lezer,

Buitenlandse investeringen in Vlaanderen zitten duidelijk in de lift. Vorig jaar mocht onze regio 191 nieuwe investeringsprojecten verwelkomen, goed voor 1,91 miljard euro. Ook belangrijk: daarmee komen er ineens 4.076 jobs bij. Zowel in aantal investeringen als in tewerkstelling was 2013 dus een topjaar, het beste van het afgelopen decennium zelfs.

Greenfieldinvesteringen blijven de kroon spannen. Toch is de sterke stijging van het aantal projecten vooral te danken aan de forse toename van de expansieprojecten. Een mooi bewijs van hernieuwd vertrouwen in Vlaanderen. Ook opvallend is de heropleving van de productie, die haasje-over springt met sales en marketing – in 2012 nog de belangrijkste investeringsactiviteiten in Vlaanderen.

Ook al blijven de VS onze onbetwistbare investeringskampioenen, toch springt de opmars van Azië en het Midden-Oosten in het oog. Traditioneel scoren onze buurlanden hoog in deze ranking, opmerkelijk is wel dat Frankrijk de tweede positie inneemt en zo Nederland naar de derde plek duwt. Het aandeel van de BRIC-landen blijft jaar na jaar stijgen, ook in 2013.

De fraaie resultaten zijn een opsteker voor onze afdeling Investerings, die tal van deze nieuwe investeringsprojecten heeft aangetrokken, begeleid en ondersteund. Daarnaast krijgt ook onze afdeling Internationaal Ondernemen uitstekende punten in ons klantentevredenheidsonderzoek. Liefst 96% geeft aan dat ze tevreden zijn over onze dienstverlening.

Hoewel de meeste feedback positief was, luisteren we uiteraard ook naar minder goede reacties. Alle constructieve voorstellen nemen we ter harte én gebruiken we als basis om onze organisatie nog beter te maken. Zo zijn we vorig jaar gestart met het bevragen van klantenpanels. En we hebben interne projectgroepen opgestart waarin medewerkers van verschillende FIT-afdelingen verbeterpunten omzetten in concrete actie. Op die manier willen we onze dienstverlening naar een nog hoger niveau tillen. Want voor minder dan 100% tevredenheid gaan we niet!

Claire Tillekaerts  
Gedelegeerd bestuurder  
Flanders Investment & Trade

**Colofon**

Wereldwijs is een uitgave van

**Flanders Investment & Trade**

Koning Albert II-laan 37  
1030 Brussel  
T 02 504 87 11  
www.flandersinvestmentandtrade.be  
wereldwijs@fitagency.be  
 www.linkedin.com/groups  
 twitter.com/fitagency

**Verantwoordelijke uitgever:**

Claire Tillekaerts.

**Eindredactie:**

Flanders Investment & Trade,  
bijgestaan door Com&Co,  
bureau voor contentcreatie en -strategie.

**Hoofdreductie:**

Dienst Marketing & Kennisbeheer  
Flanders Investment & Trade.

**Foto's:** Bart Lasuy, The Sniffers en Shutterstock

**Lay-out en druk:** Vanden Broele Productions

Overnemen of vermenigvuldigen van artikels  
is uitsluitend toegestaan met vermelding van bron  
(bron: Wereldwijs/Flanders Investment & Trade).

Wereldwijs wordt gratis verspreid onder bedrijven.

**Wenst u een exemplaar?**

Stuur een mail naar wereldwijs@fitagency.be met uw adresgegevens.





130

# The Sniffers

steken overal hun  
neus in de wind

Op professionele evenementen denken gasten weleens dat The Sniffers zullen instaan voor het muzikale entertainment. En in Latijns-Amerika moeten ze soms rechtzetten dat ze geen zelfverklaarde lijmsnuivers zijn. Nee, The Sniffers danken hun originele bedrijfsnaam aan hun al even ongewone bedrijfsactiviteit: met speurhonden snuffelen naar gaslekken in pijpleidingen. Tenminste, zo is het begonnen in 1991. Ondertussen is het bedrijf al danig geëvolueerd.

Het hoofdkantoor is gevestigd in het Kemense Balen. Daar hadden we afspraak voor een gesprek tussen CEO Hans Hooyberghs en An Stammeleer, Adviseur Internationaal Ondernemen van ons provinciaal kantoor Antwerpen.

### Hobby met een staartje

**An Stammeleer:** "Hoe is het idee ontstaan om van een hobby – het africhten van politiehonden – een beroep te maken?"

**Hans Hooyberghs:** "De bedenkers van The Sniffers, de broers Rudy en Michel Van Baelen, werkten twintig jaar geleden in een petrochemisch bedrijf. Daar zetten ze hun honden af en toe in om gaslekken op te sporen. Later kwam daar ook de detectie van lucht- of stoomverliezen bij, zowel boven- als ondergronds. Het aantal opdrachten en klanten bleef stijgen en in 2002 hakten ze de knoop door om 100% te kiezen voor The Sniffers. Ik was toen net afgestudeerd als chemisch ingenieur en werd een van hun eerste medewerkers."

### Van hondenneus naar geavanceerde software en omgekeerd

**An Stammeleer:** "Toen deden jullie ook al metingen met eigen software. Vanwaar die overstap?"

**Hans Hooyberghs:** "Eind jaren negentig werd in de VS een protocol opgesteld voor het meten van gaslekken, waarop de broers Van Baelen investeerden in de ontwikkeling van eigen software. Jeeps werden uitgerust met infrarode camera's, lasersystemen of een soort stofzuiginstallatie, om data te verzamelen. De honden werden nog ingezet, maar hoofdzakelijk om lekken in ondergrondse pijpleidingen op te sporen."

**An Stammeleer:** "Vandaag wordt het gros van de projecten uitgevoerd met meettoestellen en eigen software. Presteert de technologie dan beter dan het fijne reukvermogen van een hond?"

**Hans Hooyberghs:** "Helemaal niet, honden blijven de meest nauwkeurige speurders, daar kan zelfs de meest geavanceerde technologie niet tegenop. Hun prestaties zijn zelfs 'hors catégorie'. Het heeft twee jaar geduurd, maar sinds vorig jaar zijn onze honden gecertificeerd voor een vijftal gassen door TÜV, een van 's werelds meest gerenommeerde test-, evaluatie- en certificeringsorganisaties.

**|| We hebben de luxe gekend om te groeien met en op vraag van onze klanten."**

Het reukvermogen van onze speurhonden is zo uitzonderlijk scherp dat ze ook kortsluitingen op hoogspanningskabels kunnen detecteren. Als zich dat voordoet, komt gewoonlijk een uitgebreid team met meetwagens in actie. Om het probleem te situeren en te herstellen, moeten ze het gebied afzetten en opbreken, waardoor vele huizen en bedrijven zonder elektriciteit vallen. Onze honden kunnen snel en tot op een halve meter nauwkeurig aanwijzen waar het euvel zit. De tijd- en kostenbesparingen zijn gigantisch.

Onder meer de Nederlandse netbeheerder Enexis doet hiervoor nu een beroep op onze honden. Voordien moesten ze miljoenen euro per jaar spenderen aan het opsporen van kortsluitingen. Een belangrijk voordeel is dat de honden ook getraind zijn om

andere stoffen op te sporen. Zo wees in een drukke winkelbuurt een van onze honden een kortsluiting aan en bleef een andere hond maar blaffen een paar meter verder. Bleek dat daar een gaslek zat. Ik hoef je niet te vertellen dat we zo een mogelijk drama hebben vermeden.

Door deze prille – en wereldwijd exclusieve – activiteit, stijgt het procentuele aandeel van de honden opnieuw in onze omzet van ongeveer 1 naar 5%."

### Voordeel van de crisis

**An Stammeleer:** "Is de uitbreiding van de activiteiten er gekomen op vraag van de klant of door eigen onderzoek en ontwikkeling?"

**Hans Hooyberghs:** "Beide situaties komen voor. Veel hangt samen met wat overheden vereisen. Zo gelden voor de emissie van opslagtanks geen wettelijke verplichtingen, dus hebben veel bedrijven daar geen zicht op. Daarom hebben we zelf programma's ontwikkeld om dat te berekenen en te rapporteren. Ook gebeurt het dat we voor een klant een project voor een verplichte meting uitvoeren, van gaslekage bijvoorbeeld, en dat ze ons bijkomend vragen om stoom- of andere lekken op te sporen.

Op dat vlak heeft de wereldwijde economische en financiële crisis in ons voordeel gespeeld. Veel bedrijven moeten de kosten drukken en op water en energie valt flink te besparen, zeker in landen waar schaarste heerst. Na afloop van een project merken klanten dat de terugverdientijd kort is, soms maar enkele weken. Stilaan zien we de mentaliteit van klanten daardoor veranderen. Ze redeneren niet langer in termen van X-aantal euro die ze aan The Sniffers moeten betalen, maar weten dat ze dankzij onze samenwerking zoveel euro zullen verdienen."



**"In het Midden-Oosten kan het soms tot 2 jaar duren voor het geld op je rekening staat. Zorg dus voordien voor een gezonde cashflow."**

## Met de klant de grens over

**An Stammeleer:** "Met de honden was het wellicht niet zo evident om ook over de grenzen te kijken?"

**Hans Hooyberghs:** "Dat zou je inderdaad denken. Nochtans werken onze honden ook in het buitenland. Zo gaan ze binnenkort naar Japan voor een waterlekdetectieproject. Onder meer ook Bolivia en Georgië staan op de agenda."

**\\ Ons eerste exportplan hebben we opgesteld op basis van enkele simpele wiskundige berekeningen."**

Maar aanvankelijk bleven we inderdaad vooral lokaal actief. We hebben de luxe gekend om te groeien met en op vraag van onze klanten. Onze eerste salesactiviteit hebben we eigenlijk pas in 2004 georganiseerd. Dat was een deelname aan een prinselijke missie naar Dubai, Abu Dhabi en Oman."

## Aanzet gegeven

**An Stammeleer:** "Toen beschikte je over amper twee jaar werkervaring. Hoe heb je die deelname ervaren?"

**Hans Hooyberghs:** "Als een enorme uitdaging, maar de support was fantastisch, ook van de andere deelnemers. Zo ontmoette ik er iemand die me gouden bergen beloofde. Hij goochelde met referenties, waaronder ook voor de Jan De Nul Groep. Toevallig was Jan De Nul mee en die waar-schuwde me meteen voor de man. Ook raadde hij me aan om geen te hoge verwachtingen te koesteren. Zeker in het Midden-Oosten kan het even duren voor een deal rond is. Maar wij hadden geluk, want binnen het jaar hadden we twee bestelbonnen op zak. Dat gaf een ferme mentale boost en vooral veel zin om voorbij de kerktoren te kijken."

**"Wees geduldig en verwacht in het eerste jaar na een handelsmissie geen grote contracten. Alhoewel de uitzonderingen bestaan."**

## Logische optelsom

**An Stammeleer:** "Volgden jullie daarbij een uitgekende exportstrategie?"

**Hans Hooyberghs:** "Ons eerste exportplan hebben we opgesteld op basis van enkele simpele wiskundige berekeningen. Om het potentieel van een markt te berekenen, onderzochten we factoren als: hoeveel raffinaderijen en boorplatformen zijn er aanwezig? Is het veilig? Zo viel Irak uit de boot. Of: hoe ziet het wetgevende karakter voor onze sector eruit? Belangrijk is dat je voordien onderzoekt of je alles operationeel zal kunnen managen, en hoeveel energie, tijd en geld dat zal vragen. Aan het einde van de rit sprongen enkele doelmarkten eruit."

In 2010 hebben we een intensieve salesactie in het Midden-Oosten op touw gezet, voor ons een erg belangrijke regio door de rijke aanwezigheid van olie en gas. Daarnaast boren we nieuwe markten aan op vraag van klanten. Zo zijn Latijns-Amerika en met Japan en Zuid-Korea ook Azië op onze radar gekomen.

Elke buitenlandse markt benaderen we trouwens met de hulp van FIT, elke agent uit ons netwerk hebben we gevonden dankzij het brede internationale netwerk van FIT, al onze verkoopmensen hebben minstens maandelijks contact met het lokale FIT-kantoor. Die steun is er en is goed, het zou idioot zijn om er geen gebruik van te maken."

## Kapers op de kust

**An Stammeleer:** "Is het enkel een kwestie van de activiteiten van The Sniffers bekend te maken, of zijn er veel gelijksoortige bedrijven actief in jullie nichemarkten?"

**Hans Hooyberghs:** "Voor de wereldwijde financiële en economische crisis waren we vrij uniek in ons marktsegment, maar nadien zijn ook anderen zoals verkopers

van valven en onderhoudstechnici, in onze registers komen spelen. Iedereen kan immers een meettoestel kopen en metingen doen."

## Sneller, breder en groter

**An Stammeleer:** "Welke argumenten gooien The Sniffers dan in de strijd om projecten binnen te halen?"

**Hans Hooyberghs:** "Wij bieden een uniek pakket aan, waarbij we niet zomaar metingen uitvoeren, maar meetmanagementprojecten. Zo zorgen we ervoor dat onze klanten geen

tijdverlies of zorgen hebben, maar wel grote rendementen en reducties behalen. Omdat we zelf onze software ontwikkelen, kunnen we niet alleen flexibel reageren op wijzigingen in wettelijke verplichtingen, we kunnen ook snel rapporteren – over verschillende businessunits in andere landen heen – en benchmarken op internationaal niveau.

Ook zijn we in staat om zeer grote fabrieken zeer snel te meten. Die bevatten soms meer dan 100.000 mogelijke meetpunten. Wij klaren zo'n klus op enkele maanden. Bovendien zijn onze diensten divers, zodat de klant zijn project kan uitbreiden bij één en dezelfde uitvoerder en niet op verschillende partijen een beroep hoeft te doen.

**\\ Mijn eerste deelname aan een prinselijke missie was een enorme uitdaging, maar de support was fantastisch, ook van de andere deelnemers."**

Maar de laatste drie jaar moeten we voor de meeste opdrachten tenderen, waardoor de prijs almaar vaker aan gewicht wint. Dat heeft ons gedwongen om onze salesfocus te verscherpen, zowel intern als op het vlak van rentabiliteit en efficiëntie. Eenmaal het aanbestedingsproces loopt, kan je weinig doen, maar in de voorbereidingsfase is je netwerk heel belangrijk. Ook daar blijven we aan werken."





## —ID—

**Bedrijf:** The Sniffers

**Sector:**  
chemie, raffinage, olie & gas

**Opgericht in:** 1991

**Omzet in 2013:** ±10 miljoen euro

**% van omzet 2013 gerealiseerd  
in het buitenland:** ±70%

**Aantal medewerkers:** ±100

**Hoofdkwartier:** Balen

**Directe partners:** ±35

**Actief in:** ±20 landen wereldwijd

**In handen van:** de Carlyle Group  
(80%), en de oprichters en  
Creafund (20%)

### Hoge score is geen voorwaarde

**An Stammeleer:** "Nieuwe exportmarkten verkennen, kan ook een manier zijn om te blijven groeien. Gebeurt het soms dat een land ondanks jullie berekende aanpak toch niet zo makkelijk te ontsluiten is?"

**Hans Hooyberghs:** "Zeker. Je moet je theoretische strategie aan de praktijk aftoetsen. Daarbij is het culturele aspect essentieel. Zo konden we voor Saoedi-Arabië al onze criteria afvinken, maar er voet aan de grond zetten, bleek minder vlot te verlopen. Dat lag vooral aan onze manier van zakendoen, want wij dachten verkeerdelijk dat we ons businessmodel ook

daar konden toepassen. Fout, wij moeten ons aanpassen aan de lokale markt. Ook het feit dat we niet ter plaatse aanwezig waren, betekende een serieuze rem. Sinds de meerderheidsparticipatie van de private-equity-investeringsmaatschappij The Carlyle Group in The Sniffers in 2011, is de bal weer aan het rollen. Zij hebben in Saoedi-Arabië al heel wat fabrieken en een van de aandeelhouders van The Carlyle Group is een Saudische familie. Dat heeft voor ons vele deuren geopend. Vorig jaar hebben we er ons eerste contract getekend."

wereldspeler met bijna honderd personeelsleden. Vinden jullie makkelijk de juiste profielen?"

**Hans Hooyberghs:** "Eigenlijk wel. Velen komen hier door mond-tot-mondreclame, onze medewerkers zijn onze beste ambassadeurs. Belangrijk vinden we dat er een hoog engagement is en dat werken in het buitenland geen bezwaar is. Soms brengen ze tot een half jaar in het buitenland door om er een project te leiden. Dan zijn betrouwbaarheid, zin voor avontuur, en proactief en ondernemingsgericht denken cruciale eigenschappen."

**\\ Honden blijven de meest nauwkeurige speurders, daar kan zelfs de meest geavanceerde technologie niet tegenop."**

### Gegroeid op maat

**An Stammeleer:** "Op amper tien jaar tijd is The Sniffers uitgegroeid van een klein bedrijf met vier medewerkers naar een Europese marktleider en geduchte

### Klaar voor de volgende stap in uw internationaliseringsproces?

Neem contact op met het provinciaal kantoor van FIT in uw buurt. Op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be) vindt u alle adressen en contactinfo.

Geregeld bundelen onze Vlaamse Economische Vertegenwoordigers (VLEV's) de lokale zakenopportuniteiten in overzichtelijke marktstudies. Die kan u allemaal lezen en downloaden op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be), onder de rubriek 'Marktinformatie'.

# Marktinformatie



## ↑ Kledingsector in Rusland

Na de economische recessie van 2009 groeide de Russische kledingsector in de volgende drie jaar opnieuw met 22%. Het herstel is vooral merkbaar in het middensegment. Vrouwenkleding heeft het grootste aandeel, terwijl mannenkleding het grootste groeipotentieel kent. In deze studie krijgt u een algemeen overzicht van de Russische kledingsector. Als afsluiter vindt u een uitgebreide lijst met relevante contacten.



## ↑ Fairtrade in de Britse voedingsindustrie

Ondanks de financiële crisis en de daaropvolgende besparingen van gezinnen doet fairtrade het in het VK nog steeds zeer goed. Uit cijfers blijkt dat de fairtrademarkt in 2012 nog met 19% groeide. Dat in tegenstelling tot de rest van de Britse retailmarkt, die een groei van 5% boekte. In deze studie vindt u een overzicht van de fairtrademarkt en sectorgegevens.



## ↑ Shipping industry in Greece

Onze collega's in Athene maakten een overzicht van de Griekse scheepvaartsector. Historisch gezien is Griekenland altijd al een sterke scheepvaartnatie geweest. Daar kan zelfs een keiharde recessie niet aan tornen. In deze nota worden onder andere de achtergrond van de Griekse scheepvaart, concrete feiten, achtergrondcijfers en de wereldvermaarde Posidonia-beurs belicht.



## ↑ Wijnbouw in Tsjechië

Volgens gegevens van het Ministerie van Landbouw beschikt Tsjechië vandaag over een productiepotentieel van bijna 20.000 ha, waarvan ruim 17.000 ha effectief is beplant. In deze marktstudie ontdekt u meer over het landgebruik, de verschillende soorten druiven en de sector. Ook import en export passeren de revue.





↑

## The food industry & market in Slovenia

De studie zoomt in op de Sloveense voedingsindustrie en -markt. Dat is een kleine maar interessante en koopkrachtige markt in Centraal-Europa. De voedingsindustrie wordt in al haar facetten onder de loep genomen, met speciale aandacht voor exportopportunities, nichemarkten en distributiekanaalen. Tot slot vindt u nog een korte analyse van de voedingretailmarkt en nuttige links en contactgegevens.



↑

## ICT sector in Serbia

ICT is een snelgroeiende sector van de Servische economie. Standaardisatie dankzij de florerende handel in Servië, maar ook de aanpassingen naar de EU-normen maken de ICT-sector beter en toegankelijker voor buitenlandse partners. Na een inzicht in de Servische ICT-markt volgt een lijst met relevante clusters en een overzicht van de belangrijkste marktspelers.



↑

## Diepvriesproducten in Frankrijk

Meer dan 9 op 10 Fransen consumeren diepvriesproducten, goed voor een omzet van 9,21 miljard euro in 2012. Met deze studie willen we Vlaamse producenten van diepvriesproducten een inzicht bieden in de specificaties van de Franse diepvriessector, met aandacht voor de consumptie en de distributie.



↑

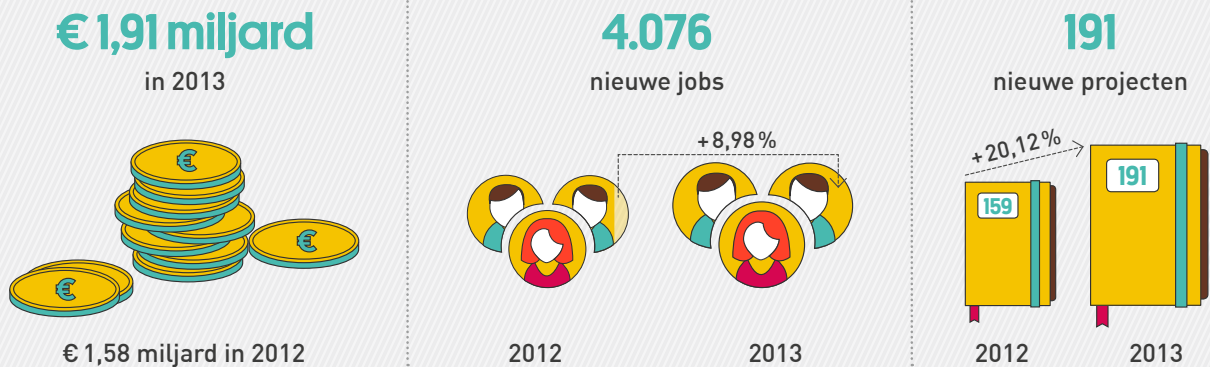
## Verpakkingssector in Duitsland – focus op levensmiddelen

Naast de omkadering van de Duitse markt, geeft deze studie een relevante adreslijst van producenten en groothandelaars van verpakkingen voor voedingswaren, en van voedingsmiddelenproducenten. Ook de belangrijkste internationale voedings- en verpakkingbeurzen in Duitsland, interessante websites en vakorganisaties, handelsportalen en vakmagazines worden vermeld. Die kunnen zeker helpen bij de zoektocht naar informatie en contactpersonen.

Download alle marktstudies op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

# BUITENLANDSE INVESTERINGEN IN VLAANDEREN 2013

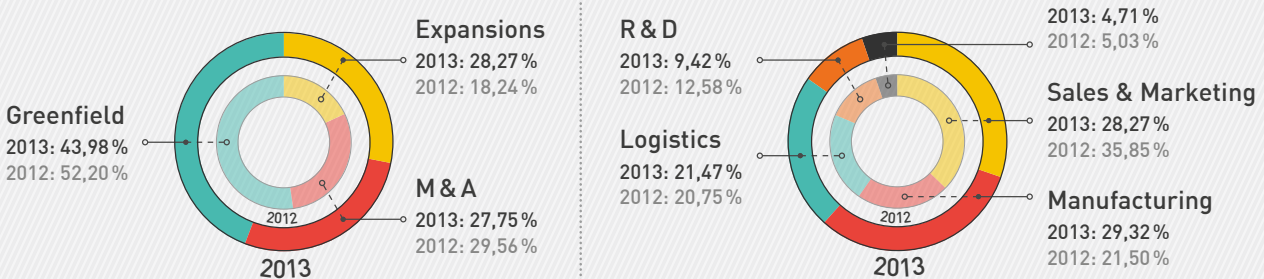
2013 was een uitstekend jaar voor de buitenlandse investeringscijfers in Vlaanderen. Zowel het totale investeringsbedrag als het aantal nieuwe jobs dat wordt gecreëerd, piekten naar het beste resultaat in de afgelopen tien jaar. Deze fraaie recordcijfers bevestigen dat Vlaanderen een aantrekkelijke investeringsregio blijft.



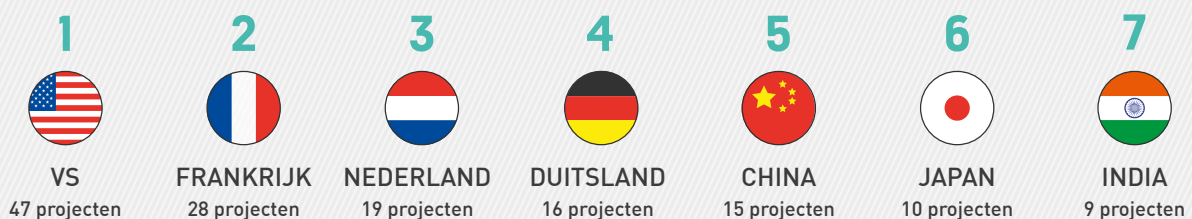
## HERKOMST INVESTERINGEN



## TYPE INVESTERINGEN



## TOP 7 INVESTEERDERS (grootste aantal buitenlandse investeringen)



# Financiering door de EBRD: onbekend maakt onbemind

In 1991 is de European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) opgericht. Directe aanleiding was de Val van de Berlijnse Muur. Met de EBRD wilden de stichtende landen en instellingen de voormalige communistische landen helpen bij de overstap naar een democratie en vrije markteconomie. Klinkt als een ver-van-mijn-bedshow? Nochtans financiert de EBRD ook vandaag nog rechtstreeks activiteiten in de privésector. Misschien komt uw project wel in aanmerking?



Terwijl vroeger de focus op Centraal- en Oost-Europa en het GOS lag, gaat nu de aandacht meer naar de voormalige Sovjet-Unie en de Balkan. Ook enkele landen in Noord-Afrika en het Midden-Oosten behoren intussen tot het actieterrein.

Johan Bert, Head TC COM Secretariat, Technical Corporation bij de EBRD, geeft tekst en uitleg.

“De EBRD mag je niet verwarren met andere internationale financiers, zoals bijvoorbeeld de Europese Investeringsbank (EIB). Je kan de EBRD eerder vergelijken met de Wereldbank, wij zijn dan de regionale versie”, beklemtoont Johan Bert. “Onze aandeelhouders zijn 64 staten, de EIB en de Europese Commissie, waardoor we wel in de publieke sector gesitueerd zijn, maar we richten ons tot de private sector. In de landen waar we operationeel zijn, financieren we zowel projecten voor lokale spelers als voor buitenlandse bedrijven.”

## Zwaartepunten EBRD

De EBRD verleent steun bij het doorvoeren van structurele en sectorale economische hervormingen. Daarbij houdt ze rekening met de lokale behoeften en het stadium in het overgangsproces. Zwaartepunten zijn:

- ondersteunen van infrastructuur en leefmilieu;
- uitbouwen van een gezonde financiële sector;
- stimuleren van kmo's en start-ups.

"Bij elke samenwerking staat telkens duurzaamheid op het vlak van energie en grondstoffenverbruik voorop. Ongeveer een derde van ons zakencijfer gaat naar duurzame projecten", vertelt Johan Bert. "Als je een warehouse in Kazachstan wil bouwen, kan dat mee gefinancierd worden door de EBRD. Die kans verhoogt als je bijvoorbeeld inzet op slimme verlichting en isolatie."

## Hoe en wie financiert EBRD?

Johan Bert: "We werken rechtstreeks met het bedrijf zelf, of we verschaffen kredietlijnen via tussenpersonen – de banken. Alle sectoren komen in aanmerking, al gelden uiteraard wel ethische beperkingen. Zo zullen wapens, sterkedrank of de bouw van een kerncentrale op een 'njet' stoten."

In 2013 heeft de EBRD 392 projecten mee ondersteund, met een financiering van ongeveer 8,5 miljard euro. Bijna altijd gebeurt dat in cofinanciering, wat de totale kost van deze projecten op zo'n 20 à 21 miljard euro brengt.

Sinds 2009 blijft ons zakencijfer van 8,5 miljard euro ongeveer constant, voordien lag dat rond de 5 miljard euro. Dat verschil is in hoofdzaak te wijten aan de wereldwijde crisis, waardoor nog maar weinig commerciële banken kredieten wilden verschaffen."

## Aan de slag

"Als je in een van onze operationele landen een project in de steigers hebt staan en je wil weten of een financiering door de EBRD tot de mogelijkheden

behoort, neem contact met ons op via het hoofdkwartier in Londen of via een van onze regionale bureaus", moedigt Johan Bert aan. "Je kan ook als dienstverlener intekenen op een van onze projecten. In de regels rond tendering vermelden we expliciet dat de aanbesteding toegankelijk moet zijn voor bedrijven uit de hele wereld. Om daarvan op de hoogte te zijn en blijven, check je best regelmatig onze website [www.ebrd.com](http://www.ebrd.com)."

## Complexe procedure?

Johan Bert: "We weten dat aanvragers vrezen dat hen een lange en complexe procedure te wachten staat. Daar kan ik alleen op antwoorden dat we het tempo van de private sector proberen te volgen, maar we blijven een bank. Een conservatieve en voorzichtige bank zelfs, die nogal gehecht is aan zijn AAA-rating."

Als we kredieten verlenen, willen we er zo goed als zeker van zijn dat die ook worden terugbetaald. Dat vergt een grondige research, veel due diligence-onderzoek, waar kosten aan verbonden zijn. Maar we hebben ook internationale donors, waardoor we soms een deel van de kosten van dat vooronderzoek voor onze rekening nemen."

## Doen!

"We proberen de drempel te verlagen en moedigen bedrijven aan om contact op te nemen. Zeker voor Vlaamse ondernemers is Londen vlakbij en bijzonder makkelijk bereikbaar. Vooralsnog zijn we nog te onbekend, wellicht omdat we niet uitpakken met onze resultaten. Daarom juich ik initiatieven zoals het FIT-seminarie begin dit jaar toe. Toen hebben de deelnemers ons hoofdkwartier bezocht. Op twee dagen tijd leerden zij ons kennen en, belangrijk, ook omgekeerd", besluit Johan Bert.

## Ecorem hervat graag samenwerking met de EBRD

"Als milieuconsultancy- en ingenieursbureau zijn we vaak betrokken in meerdere fases van een project, van bij de projectdefinitie tot bij de begeleiding van de uitvoering", begint Katrijn Peeters, Business Unit Manager Finance & Procurement bij Ecorem. "We maken dus meerdere keren kans om in aanmerking te komen voor een EBRD-financiering. "Ongeveer vijf jaar geleden hebben we voor een brownfieldproject in Roemenië een haalbaarheidsstudie uitgevoerd met de steun van de EBRD. We hadden die financieringsmogelijkheid toen via de klant leren kennen. Het leek ons meteen een voordeel dat we op onze beurt ook bij andere klanten konden uitspelen."

Toch bleef de samenwerking met de EBRD beperkt. Was die ervaring niet voor herhaling vatbaar? "Zeker wel", beklemtoont Katrijn Peeters. "Maar daarvoor moet je, als dienstverlener, continu in de gaten houden welke EBRD-projecten in de pijplijn zitten. Dat betekent niet alleen een intensieve

monitoring van zijn website, maar is het daarenboven cruciaal dat je ook de relaties met de EBRD onderhoudt. Kleinere projecten worden namelijk via directe gunning toegekend. De afgelopen jaren hebben we ons daar weinig tot niet op toegelegd, maar dat willen we nu veranderen. Daarom hebben we eind januari deelgenomen aan het tweedaagse seminarie over de EBRD, georganiseerd door FIT, in het hoofdkwartier in Londen."

## Netwerken is key

"Ik vond het nuttig om de exacte procedure te leren kennen, want de EBRD werkt toch anders dan andere financiële instellingen. Zo mag bijvoorbeeld de klant mee de consultant kiezen. Dat verhoogt opnieuw het belang om een netwerk uit te bouwen, om goede relaties te onderhouden. Die nieuwe kennis nemen we mee in ons volgende project dat we met de EBRD willen uitvoeren, een haalbaarheidsstudie in Georgië", vertelt Katrijn Peeters.

Wil u meer weten over de financieringsmogelijkheden van de EBRD? Neem contact op met Arnout Geys, projectmanager Internationale Financiële Instellingen bij FIT via 02 504 87 96 of [arnout.geys@fitagency.be](mailto:arnout.geys@fitagency.be).



wereld  
WIJSDOSSIER

# Singapore

klein maar  
efficiëntie ten top

“Hier werkt gewoonweg alles”

Singapore heeft zijn status van Aziatische Tijger waargemaakt. In enkele decennia stootte het door naar de hoogste regionen op de lijst van rijkste landen ter wereld. Hoe slaagde dit nochtans kleine territorium in zo'n economische krachttoer? En kunnen ook Vlaamse ondernemers meegenieten van dit succesrecept? Onze Vlaamse Economische Vertegenwoordiger (VLEV) ter plaatse, Luc Fabry, laat u graag in de potten meekijken.



De kans bestaat dat u de afgelopen jaren nog heeft samengewerkt met Luc Fabry, om uw aanwezigheid op de Franse markt concreet te maken. Tot 2013 was hij namelijk nog gevestigd als VLEV in Parijs. Of misschien kent u hem wel van uw internationale stappen in de VS, waar hij voordien vijftien jaar op post was – waarvan de laatste acht jaar voor FIT. Een pak internationale ervaring, die hij meenam naar Singapore. Ook daar ondersteunt, adviseert en informeert hij Vlaamse ondernemers bij hun internationaliseringsplannen.

### Het geheim van Singapore

**Luc Fabry:** “Enkele zeer intelligente en efficiënte beslissingen hebben in Singapore gezorgd voor een economische turboboost. Het land heeft, net als Vlaanderen, geen natuurlijke rijkdommen, maar specialiseerde zich in een aantal kernsectoren. En, belangrijk: het creëerde daar ook de juiste randvoorwaarden voor.

Zo zijn de belastingen op bedrijven (max. 17%) en personen (max. 20%) er doelbewust lager dan in de omringende landen. In Singapore is Engels de eerste taal in het onderwijs, pas daarna volgen Mandarijn, Maleis en Tamil. Alle Singaporezen spreken en schrijven dus uitstekend Engels, wat bijzonder handig is in een internationale businessomgeving.

Omdat maar weinig landen in de regio het erg nauw namen met het intellectuele eigendomsrecht (IP), nam de Singaporese overheid de bescherming van IP

op in de wetgeving. Daardoor kozen in de jaren zeventig veel grote productiebedrijven voor Singapore, dat zo uitgroeide tot een manufacturing hub, tot China die rol overnam. Maar de focus op die industrieën waarin IP een cruciale rol speelt zoals farma, hard- en software, biotech en embedded systems, bleef behouden.

Ook al is Singapore amper een zakdoek groot op de wereldkaart, elk voordeel werd wel maximaal uitgespeeld. Zo was de centrale ligging de basis om zich op te werken tot de logistieke draaischijf in de regio, niet alleen voor de scheepvaart, maar ook voor de luchtvaart en -vracht. Met daverend succes. Singapore heeft de op één na grootste haven ter wereld en 95% van de containers die er wordt behandeld, is overslag. En Changi Airport werd al meermaals bekroond tot beste luchthaven ter wereld. Jaarlijks ontvangt ze bijna 54 miljoen passagiers. Ongeveer 100 luchtvaartmaatschappijen zijn er aanwezig, en verbinden samen 280 steden. Jammer genoeg zit Brussel daar vooralsnog niet bij. Luchtvracht is goed voor bijna 2 miljoen ton per jaar.

Bovendien vormde Singapore zijn nadelen om tot opportuniteiten. Het land heeft bijvoorbeeld geen olie, maar is wel de grootste petrochemische hub van de regio. De olie wordt ingevoerd en de toegevoegde waarde blijft in Singapore. Ook 's werelds grootste bouwer van olieplatformen is er gevestigd. Voor zijn watervoorziening was Singapore helemaal afhankelijk van buurland Maleisië. Daarom specialiseerde het

zich in waterbehandeling en ontzilting, om zich te ontpoppen tot hét waterkenniscentrum van de wereld. Momenteel is de afhankelijkheid van Maleisië op dat vlak gekrompen tot 30%.”

### Rolmodel

**Luc Fabry:** “Singapore is voor veel ASEAN-landen een toonbeeld van hoe het moet. Voor tal van problemen kijken ze hoe Singapore ze heeft opgelost. Het is bijvoorbeeld niet verwonderlijk dat Singapore als eerste een nieuw vrijhandelsakkoord met de EU heeft ondertekend. De andere ASEAN-landen zullen dat zeker als template gebruiken. Die voorbeeldfunctie mag je niet onderschatten. Singapore mag dan geen grote markt zijn, het feit dat jouw bedrijf er actief is, verleent je toch wel enige status.”

### Ook reële uitdagingen

**Luc Fabry:** “De aanpak van Singapore heeft het land geen windeieren gelegd. De hele wereld wil er graag voet aan de grond. Populariteit komt met een prijskaartje, tegenwoordig is Singapore ontzettend duur. De operationele kosten van een bedrijf lopen snel op. Niet alleen de huur, maar ook de personeelskosten zijn er proportioneel veel hoger dan in de buurlanden. Tenzij er voldoende toegevoegde waarde is of grote volumes kunnen worden omgezet, is het moeilijk om rendabel te werken.

In de toekomst wordt het voor bedrijven met meer dan vijftig medewerkers moeilijker om een eigen medewerker in Singapore tewerk te stellen. Vanaf augustus moeten zij de vacature immers eerst openstellen voor lokale werknemers. Dan zijn ze nog altijd niet verplicht om die aan te werven, maar het zal de arbeidsmarkt competitiever maken en het tekort aan kwalitatief personeel aanzwengelen, waardoor de personeelskost kan stijgen.”

### Waarom kiezen voor Singapore?

**Luc Fabry:** “Met zijn beperkt aantal inwoners, allen met een verschillende etnische achtergrond, en een groot aantal expats, is Singapore de ideale testmarkt. De afzetmarkt is klein, waardoor vrijwel nog alleen diensten, en consumenten- en nicheproducten er kans op slagen hebben. Maar als je Singapore gebruikt

als hub, heb je de perfecte springplank om je activiteiten in de ASEAN-regio op te starten.”

### Ontploft binnenkort de vastgoed-bubbel?

**Luc Fabry:** “Begin dit jaar veroorzaakte de econoom Jesse Colombo van Forbes enige commotie door een Singaporese vastgoedbubbel aan te kondigen. Volgens hem zijn de exponentieel gestegen vastgoedprijzen de voorbode van een IJsland-scenario. Ik denk niet dat het zo'n vaart zal lopen. De prijsstijgingen zijn vooral het gevolg van de lage interestvoet – Singapore is een open economie en staat onder invloed van de Amerikaanse Federal Reserve en de Europese Centrale Bank – en de niet-aflatende vraag van buitenlanders, vooral Chinezen en Indonesiërs. Voorts heeft de Singaporese overheid al maatregelen getroffen om speculatie tegen te gaan, onder meer door de minimale aanbetaling te verhogen bij aankoop van een woning en extra belastingen te heffen op de meerwaarde en op eigendommen van buitenlanders.

In een worstcasescenario heeft Singapore nog voldoende middelen om zelf 'bad loans' of eigendommen op te kopen om het marktvertrouwen te herstellen. Via de twee overheidsfondsen GIC en Temasek beschikt Singapore over een slordige 273 miljard dollar. Aangezien dat beursgenoteerde portefeuilles zijn, zijn die snel om te zetten in cash. Tot slot heeft het Ministry of Finance nog 100 miljard dollar aan buitenlandse deviezen. Kortom, Singapore heeft een stevige buffer opgebouwd en blijft een veilige en uitstekende keuze voor exporterende Vlaamse bedrijven.”

## In 4 stappen naar een succesvolle marktintrede

1

Stel een degelijk businessplan op. Voorzie daarbij een simulatie van goede en slechte scenario's voor onder meer wisselkoersen, marktbelemmeringen en inflatie. Vergeet ook het marktonderzoek niet. Bezint eer je begint, is een wijs advies.

2

Welke juridische structuur wil je oprichten? Een representation office (alleen marketing), een filiaal (juridisch afhankelijk) of een dochteronderneming (onafhankelijk bedrijf)? Of verkies je een joint venture of andere samenwerking met een lokaal bedrijf? Welke vorm je ook kiest, een bedrijf oprichten in Singapore kan bijzonder snel. In theorie kan dat al vanaf 1 Singaporese dollar startkapitaal, al komt dat in de praktijk algauw neer op 50.000 Singaporese dollar.

3

Vergeet het hr-aspect niet. Vanaf augustus 2014 zal het moeilijker worden om een expat tewerk te stellen in Singapore. Dan moet je namelijk je vacatures eerst op een website plaatsen, zodat lokale inwoners een kans kunnen wagen. Ook moet je bewijzen dat een lokale werknemer niet te vinden is.

4

Vraag raad aan FIT of andere experts. Onze dienstverlening gaat erg breed, en is bovendien gratis.

## Kansrijke sectoren in Singapore

- Voeding & dranken: alles wordt ingevoerd, weinig processing.
- Cleantech & milieu: Singapore is een onderzoekscentrum voor watertechnologie.
- Chemie: Singapore heeft de op één na grootste hub in Azië, na Sjanghai.
- Financiële sector: Singapore is het 'Zwitserland van Azië'.

## “Singapore is de perfecte locatie voor een regionaal kantoor”

De wereldmarktleider in speelkaarten Cartamundi richt zich op vijf segmenten: retail (gewone speelkaarten), collectibles (bv. Pokemon), loyalty (bv. Pixar in een campagne van Delhaize), promotion (bv. een spel kaarten bij aankoop van een krat bier) en casino. Het Turnhoutse bedrijf heeft sinds 2002 een verkoopkantoor in Singapore, van waaruit het de Azië-Pacific-regio bedient.

“In Singapore is alles efficiënt georganiseerd, de overheidsadministratie werkt snel en transparant. Singapore staat al jarenlang aan de top van de lijst ‘Ease of doing business’ van de Wereldbank. Dat wil niet zeggen dat je makkelijk verkoopt in Singapore, wel dat je weinig of geen tijd verliest met logistieke, financiële, vergunnings-, administratieve en alle mogelijke andere diensten die je nodig hebt. Een bedrijf oprichten verloopt erg vlot. Bovendien vlieg je snel naar alle bestemmingen in Azië. Kortom, Singapore is de perfecte locatie voor een regionaal kantoor.

Uiteraard hebben niet alleen wij de aantrekkingskracht van Singapore ontdekt. Alle westerse bedrijven willen hier aanwezig zijn en ook lokale concurrenten duiken op. Zodra iets succes heeft, reageren Aziatische ondernemers bliksemsnel. Nieuwe ideeën worden meteen overgenomen of simpelweg gekopieerd. In minder ontwikkelde landen als Indone-

sië en Maleisië verkopen onze concurrenten bijvoorbeeld Disney-kaartspelen voor kinderen, terwijl wij de exclusieve rechten daarop duur hebben betaald. Bovendien zorgt die populariteit ervoor dat, zeker in de afgelopen vijf jaar, personeel vinden almaar moeilijker wordt. Ook zijn de kosten voor transport, wonen, scholing en medische verzorging fors toegenomen.





Toch blijft Singapore, en bij uitbreiding Azië, ontzettend veel opportuniteiten bieden. Vorig jaar hebben we de eerste loyaltycampagne met verzamelkaarten opgestart. In Azië is dat een gloednieuw concept. De meeste supermarkten hier creëren enkel loyalty door zegeltjes te geven die je kan inruilen. De interesse voor creatieve campagnes die gericht zijn op het verzamel-

plezier van kinderen is nieuw. Cartamundi heeft daar veel ervaring in opgebouwd in Europa, waardoor onze voorsprong op lokale concurrenten groot is.

De inkomens stijgen, waardoor voortdurend nieuwe behoeften ontstaan. Maar voor je een nieuw consumptieproduct lanceert, moet je eerst de markt grondig

bestuderen. Om je slaagkansen te testen, kan je de verkoop eerst uitproberen in een pop-upwinkel. Sowieso is een zeer stabiele basis in Europa essentieel – en niet alleen in België – zodat je voldoende financiële slagkracht hebt om een bekend merk in Singapore te worden. Singaporese consumenten zijn immers zeer 'brand driven'.

Timing is alles. Zo wilde een vriend hier vijftien jaar geleden koffie introduceren. Iedereen verklaarde hem voor gek, want Aziaten eten rijst en drinken thee. Nu zie je overal koffieshops, en niet alleen de grote jongens zoals Starbucks, maar ook bakkerij-bistro's met koffiekoeken en taartjes. Net als bij ons.

Laat je echter niet misleiden door deze westerse 'feel', dat nog wordt versterkt door het feit dat iedereen hier Engels praat. Ook in Singapore hou je het best rekening met de Aziatische gevoeligheden: een visitekaartje respectvol met beide handen overhandigen en aannemen, niemand gezichtsverlies doen lijden, respect voor ouderen, het niet te onderschatten belang van persoonlijke relaties onderhouden enzovoort. Kom je voor het eerst naar Azië, dan is het nuttig om je in die mogelijke cultuurschok te verdiepen."

*Stefan Magnus, Managing Director  
Cartamundi Asia Pacific Pte Ltd*

### **FIT-actie in Singapore**

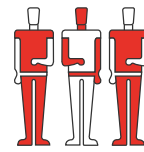
Van 22 tot 28 november staat een prinselijke missie naar Maleisië en Singapore gepland. Zodra meer details bekend zijn, kondigen we die aan en openen we de inschrijvingen op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be).



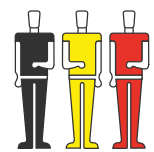
# Factsheet Singapore



OPPERVLAKTE  
714 KM<sup>2</sup>



AANTAL INWONERS  
5,312 MILJOEN (2012)



AANTAL BELGEN  
(ingeschreven in Singapore)  
495 (2013)



OFFICIËLE TALEN  
ENGELS, MALEIS,  
TAMIL EN MANDARIJN

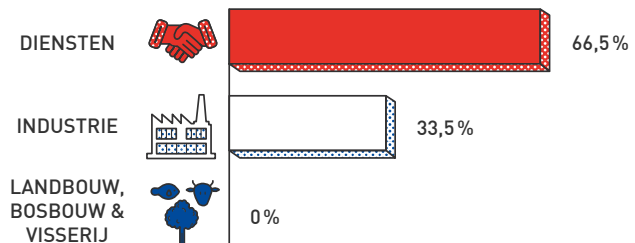


MUNTEENHEID  
SINGAPORESE DOLLAR  
€ 1 = 1,75 SGD (03/2014)



Singapore heeft de  
grootste bunkerhaven  
ter wereld.

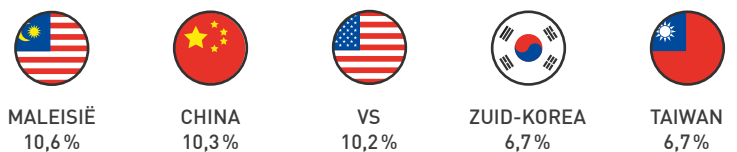
## Aandeel economische sectoren in bbp (2012)



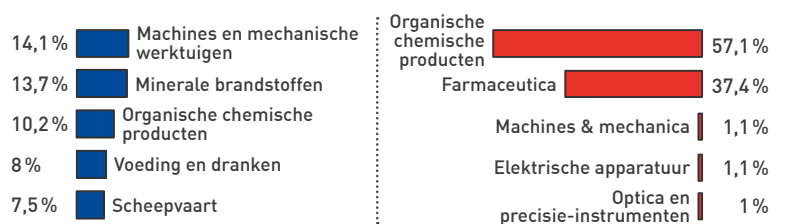
## Belangrijkste exportbestemmingen (2012)



## Belangrijkste leveranciers (2012)



## Vlaamse export naar Singapore: € 1,15 miljard (2012)



## Vlaamse import uit Singapore: € 3,98 miljard (2012)

# Intussen ...

**Waterleau**, het innovatieve milieu-bedrijf uit Herent en Leeuw van de Export 2012 tekende een contract ter waarde van 6 miljoen euro met het Iraanse Pardis, een grote groep die actief is in petrochemie en kunstmeststoffen. Waterleau gaat de gassen zuiveren die vrijkomen bij de meststoffenproductie van Pardis in Shiraz, een stad in het zuiden van Iran.

De internationale fabrikant van medische apparatuur **St. Jude Medical** opende een nieuw distributiecentrum in Zaventem dat de activiteiten in Europa, Azië en de VS ondersteunt. Deze investering creëert tientallen banen, waarvan er al vijftig zijn ingevuld. De keuze voor Zaventem was logisch, want ook de Europese hoofdzetel en het trainingscentrum zijn er gevestigd. Dat Brussels Airport en Brucargo inzetten op farmacologie, gaf mee de doorslag.

De blog van The New York Times Style Magazine wijdt een pagina aan onze Michelin-kok **Kobe Desramaults**, chefkok van In De Wulf en De Vitrine. Zijn menu's worden omschreven als 'de meest opwindende van de wereld'.

Het Dendermondse **Dilewyns** zal hét festivalbier brouwen voor de Philly Beer Week in Philadelphia, een van de grootste bierfestivals van de VS. Dat vindt plaats van 30 mei tot 8 juni. Het nieuwe bier, de Philly Tripel, zal slechts in beperkte oplage in eigen land verkrijgbaar zijn.

Deze zomer opent het eerste Hard Rock Hotel van Europa zijn deuren op het Spaanse eiland Ibiza. Het Zutedaalse bedrijf **Tribù** zorgt voor het designmeubilair. Dat is te bewonderen in het hotel en op het terras dat uitkijkt op het strand van Ibiza.

Het Gentse biofarmabedrijf **Ablynx** gaat samen met het Amerikaanse Merck & Co. op zoek naar nieuwe medicijnen om kanker te bestrijden. Concreet zullen ze samenwerken in de ontwikkeling van immunotherapieën tegen kanker.

**Orfit Industries**, de Wijnegemse wereldspeler in medische hulpmiddelen uit kunststof en Leeuw van de Export 2011, mag zijn nieuw masker voor radiotherapiepatiënten op de Amerikaanse markt lanceren.

3D-printingspecialist **Materialise** neemt zijn Poolse sectorgenoot e-Prototypy over. Daardoor wordt het Leuvense bedrijf de grootste speler in Polen en kan het zijn aanwezigheid op de Oost-Europese markt verder uitbreiden.

Een tiental ambitieuze starters hebben hun intrek genomen in de nieuwe incubator Atelier, gelegen in hartje Manhattan. Atelier, een initiatief van de **Belgian-American Chamber of Commerce** (BelCham), wil hen onderdak en ondersteuning geven in New York City. Van daaruit ligt de weg open naar de rest van die enorme Amerikaanse markt. In totaal zijn er 81 plaatsen beschikbaar.

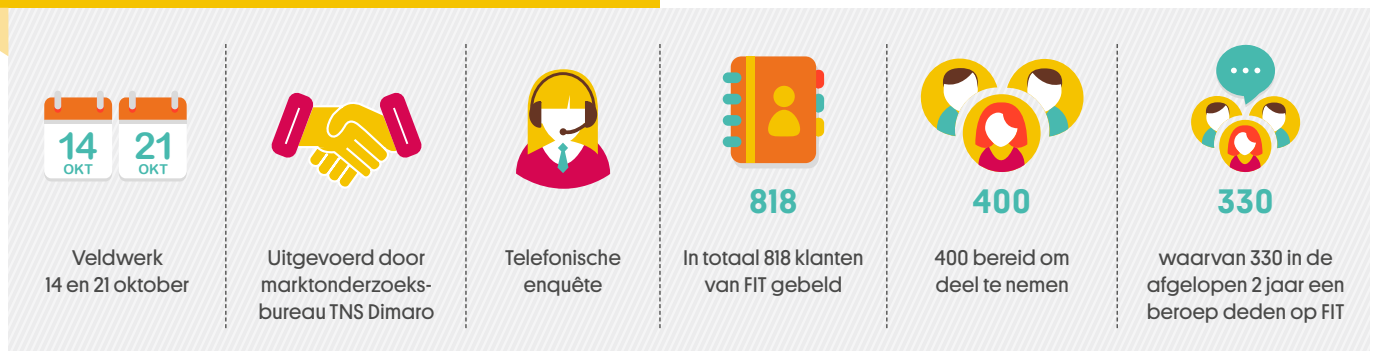


Zo veel maaltijden zullen jaarlijks worden bereid en verpakt in de nieuwe vestiging van de **Compass Group**, de Britse wereldleider catering die warme maaltijden levert aan onder meer bedrijven en openbare diensten, in Mechelen Noord. Deze investering bedraagt 5,7 miljoen euro, en levert ongeveer veertig nieuwe jobs op.

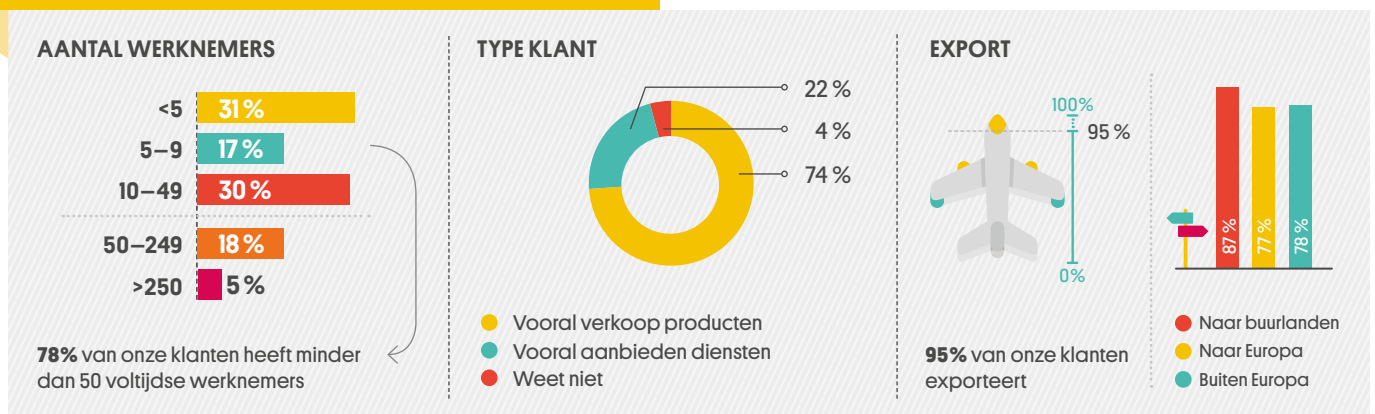
# Tevreden klanten, daar doen we het voor!

Onze dienstverlening mag nog zo breed gaan en relevant blijken, als onze klanten met vragen of opmerkingen blijven zitten, missen we ons doel. Hoewel we regelmatig positieve feedback ontvangen (altijd zeer geapprecieerd!), willen we de algemene tevredenheid op gezette tijden ook structureel meten. Ons vorige klanttevredenheidsonderzoek dateert van 2008, tijd om na te gaan of onze dienstverlening nog altijd op de leest van onze klanten is geschoeid. En – belangrijker – wat nog beter kan.

## TELEFONISCHE ENQUÊTE

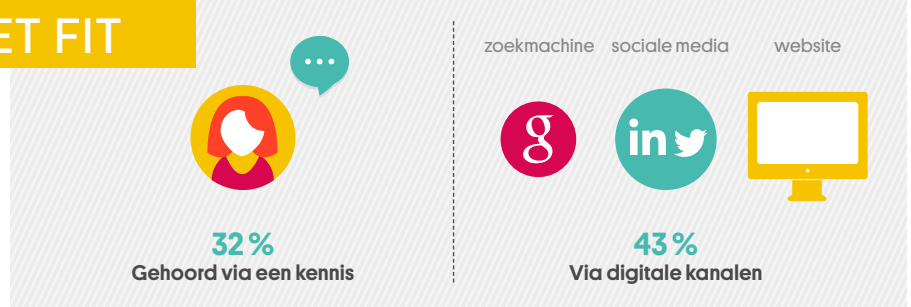


## PROFIEL FIT-KLANT



## EERSTE CONTACT MET FIT

Maar liefst één op drie klanten is bij FIT terechtgekomen via mond-tot-mondreclame. Daarnaast spelen ook de digitale kanalen een steeds grotere rol om nieuwe klanten aan te trekken.



## GROOTSTE ONDERSCHIEDING

Onze klanten doen vooral een beroep op FIT voor deelname aan acties in binnen- en buitenland, financiële steun en informatievragen. En daar zijn ze tevreden over: 96% om precies te zijn. Daarmee doen we het 1% beter dan in 2008. 61% is zelfs zeer tot uiterst tevreden, exact hetzelfde resultaat als in 2008.



96 %

61%

35%

- Zeer tot uiterst tevreden
- Tevreden

## VERBETER- EN ACTIEPUNTEN



kortere  
doorlooptijd  
subsidiedossier



tussentijdse  
feedback  
subsidiedossier



actuelere  
info



projectgroepen



klantenpanels

Uiteraard organiseren we zo'n onderzoek niet alleen voor de bloemen en pluimen. We vroegen ook naar wat onze klanten nóg meer tevreden zou maken. Zo ontdekten we dat de doorlooptijd van een subsidiedossier korter mag, en dat tussentijdse feedback over de opvolging ervan op prijs zou worden gesteld. Ook de informatie die we geven, mag actueler. Met een nieuwe website zullen we werken aan die laatste suggestie.

Voor deze voorgestelde werkpunten hebben we projectgroepen opgericht, waarin FIT-medewerkers uit verschillende afdelingen zetelen. Zij bundelen de krachten om die verbeterpunten om te zetten in concrete actiepunten.

Ten slotte stellen we vast dat dienstbedrijven, grotere ondernemingen met meer dan vijftig medewerkers en startende exporteurs zich iets minder goed in ons dienstenaanbod kunnen vinden. Daarvoor hebben we klantenpanels in het leven geroepen, waarin deze doelgroepen extra bevroegd zullen worden. Op die manier willen we hen beter begrijpen en onze dienstverlening beter afstemmen op hun behoeften.

## BEDANKT!



We kunnen niet genoeg beklemtonen hoe waardevol zo'n klantenonderzoek is. De resultaten geven onze organisatie immers verder vorm. Daarom willen we alle deelnemers van harte bedanken!

### Wil u meer weten over het klantentevredenheidsonderzoek?


Neem contact op met Steffi Van Severen op 02 504 88 81 of [steffi.vanseveren@fitagency.be](mailto:steffi.vanseveren@fitagency.be).

A close-up photograph of a lion's face, showing its mane and eye. A yellow circular callout bubble is positioned over the lion's ear.

Schrijf u in  
voor het  
seminarie en  
ontdek de **tips**  
van **insiders!**

# HULP

bij uw  
inschrijvingsdossier  
Leeuw van de Export



Heeft u een schitterend exportjaar achter de rug? Proficiat! Misschien bent u wel onze volgende Leeuw van de Export. Die titel wint u natuurlijk niet zomaar. De competitie is niet mals, dus haalt u beter alles uit de kast om de jury te overtuigen. Hoe u dat aanpakt, geven we prijs tijdens ons seminarie op vrijdag 25 april in Gent.

Alles staat of valt met een goed inschrijvingsdossier. Onze Adviseurs Internationaal Ondernemen (AIO) helpen u daar graag bij. Maar wil u nog meer praktische tips, of een bevestiging dat u op de goede weg bent, dan mag u ons seminarie niet missen.

#### In een notendop

Met dit seminarie willen we kandidaat-Leeuwen op korte tijd wegwijs maken in de voorbereiding van hun inschrijvingsdossier. Dirk Van Steerteghem, afdelingshoofd Internationaal Ondernemen bij FIT, zorgt voor de inleiding. Door zijn jarenlange ervaring als voorzitter van de vakjury en lid van de Vlaamse jury is hij

de geknipte man om aan te geven waarop de jury let. Waaraan hechten de juryleden (extra) belang? Welke fouten kan u vermijden en wat mag zeker niet ontbreken in uw dossier?

Daarna geven voormalige winnaars prijs hoe zij hun deelname hebben aangepakt. Zowel kleine als grote bedrijven kunnen er heel wat van opsteken.

## Programma

### Seminarie Leeuw van de Export

- 11.00 uur: verwelkoming, door Karla Laheye, Adviseur Internationaal Ondernemen regio Gent – FIT
- 11.05 uur: tips & tricks, door Dirk Van Steerteghem, afdelingshoofd Internationaal Ondernemen – FIT
- 11.25 uur: getuigenissen oud-winnaars – zowel in de categorie 'Bedrijven met maximaal 49 medewerkers' als in 'Bedrijven met 50 of meer medewerkers' – door Kristof Braem, CEO Medec Benelux, en Willy Gils, VP Sales & Marketing Waterleau
- 11.50 uur: Q&A
- 12.00 uur: netwerkmoment met broodjes

**PRAKTISCH**

**25 april 2014**

Huis van de Economie  
Seminariestraat 2, 9000 Gent

**Schrijf u in vóór maandag 21 april 2014  
op [www.leeuwvandeexport.be](http://www.leeuwvandeexport.be)**

#### Doe een gooi naar de titel Leeuw van de Export!

Het officiële inschrijvingsformulier kan u downloaden op [www.leeuwvandeexport.be](http://www.leeuwvandeexport.be) of aanvragen via [leeuwvandeexport@fitagency.be](mailto:leeuwvandeexport@fitagency.be). Ook met bijkomende vragen kan u terecht op datzelfde e-mailadres of bij de provinciale kantoren van FIT. Inschrijven kan enkel door middel van het officiële inschrijvingsformulier.

Stuur uw volledige dossier vóór woensdag 28 mei 2014 naar:  
Flanders Investment & Trade  
T.a.v. Guy De Winne  
Albert II-laan 37  
1030 Brussel

## GROEPS- STANDEN

### ADIPEC Abu Dhabi

**17 tot en met 20 november 2014**

Wat? ADIPEC (de Abu Dhabi International Petroleum Exhibition & Conference) is de belangrijkste olie- en gasbeurs in het Midden-Oosten en behoort wereldwijd tot de top 3. Met ruim 1.600 exposanten en meer dan 55.000 bezoekers heeft ADIPEC zich gepositioneerd als het forum voor de olie- en gasindustrie in de MENA-regio.

**INSCHRIJVEN?** Tot 25 mei 2014 op  
[www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

**CONTACT?** Frank Baeyens op 02 504 88 49 of  
[frank.baeyens@fitagency.be](mailto:frank.baeyens@fitagency.be)

### Midest Parijs

**4 tot 7 november 2014**

Wat? Deze vakbeurs in Parijs is het Europese trefpunt voor toeleveranciers aan de industrie. Ontdek er de innovaties in uw sector en zet ook uw producten in de kijker via deelname aan onze groepsstand. De beurs ontvangt op een ruimte van 50.000 m<sup>2</sup> zo'n 40.000 bezoekers, waaronder jaarlijks ook de grote spelers uit diverse industrieën.

**INSCHRIJVEN?** Tot 12 mei 2014 op  
[www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

**CONTACT?** Hilda Debie op 02 504 88 51 of  
[hilda.debie@fitagency.be](mailto:hilda.debie@fitagency.be)

### Argentinië, Brazilië, Chili, Mexico, Peru en Venezuela

**7 tot en met 14 mei 2014**

Hasselt, Leuven, Sint-Niklaas,  
Antwerpen en Brugge

**INSCHRIJVEN?** Tot 13 mei 2014 op  
[www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

## CONTACT- DAGEN

### Colombia, Cuba en Uruguay

**12 tot en met 14 mei 2014**

Sint-Niklaas, Antwerpen en Brugge

**INSCHRIJVEN?** Tot 13 mei 2014 op  
[www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

Op een Contactdag krijgt u een persoonlijk en gratis consult met een deskundige die woont en werkt in uw doelmarkt. Grijp deze buitenkans om uw exportplannen te bespreken. Afspraak in de provincie van uw keuze.





## Seoul Food & Hotel Seoel

**13 tot en met 16 mei 2014**

Wat? 1.100 exposanten en 50.000 bezoekers maken van Seoul Food & Hotel een van de meest toonaangevende voedingsbeurzen in Azië. Onze FIT-collega's in Seoel stellen er graag gratis uw bedrijf en catalogi voor. Ook al is deze beurs uitsluitend gericht op een Koreaans publiek, toch is uw deelname een goede gelegenheid om op zoek te gaan naar potentiële importeurs.

**INSCHRIJVEN?** Tot 28 april 2014 op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

**CONTACT?** Linda Huybrecht op 02 504 88 37 of [linda.huybrecht@fitagency.be](mailto:linda.huybrecht@fitagency.be)

CATALOGOOG-  
STANDEN

## Taipei Food Show Taipei

**25 tot en met 28 juni 2014**

Wat? Deze beurs is een van de snelst groeiende voedingsbeurzen in het Verre Oosten. Zonder persoonlijk aanwezig te zijn op de beurs, kan uw bedrijf toch vertegenwoordigd zijn door middel van brochures en kleine samples. De infostand van FIT vormt een eenvoudige, laagdrempelige introductie tot de Taiwanese markt, die traditioneel zeer internationaal georiënteerd is en veel opportuniteiten biedt voor buitenlandse (Europese) kwaliteitsproducten.

**INSCHRIJVEN?** Tot 1 mei 2014 op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

**CONTACT?** Frank Baeyens op 02 504 88 49 of [frank.baeyens@fitagency.be](mailto:frank.baeyens@fitagency.be)

## Hotel Show Dubai

**28 tot en met 30 september 2014**

Wat? Dit is veruit de belangrijkste hotel- en hospitalitybeurs in het Midden-Oosten en Noord-Afrika. Stel er uw producten voor op onze Product Sample Booth. De beurs richt zich tot alle bedrijven die toeleveren aan de IT-diensten, horeca, interieur & design, entertainment, fitness/health club/spa equipment en daaraan verbonden producten.

**INSCHRIJVEN?** Tot 15 mei 2014 op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

**CONTACT?** Francine Van Den Borre op 02 504 87 47 of [francine.vandenborre@fitagency.be](mailto:francine.vandenborre@fitagency.be)

PSB  
STAND

**Vragen over internationaal ondernemen? Stel ze aan onze provinciale kantoren!**

**Antwerpen** > 03 260 87 22  
[antwerpen@fitagency.be](mailto:antwerpen@fitagency.be)

**Limburg** > 011 29 20 80  
[limburg@fitagency.be](mailto:limburg@fitagency.be)

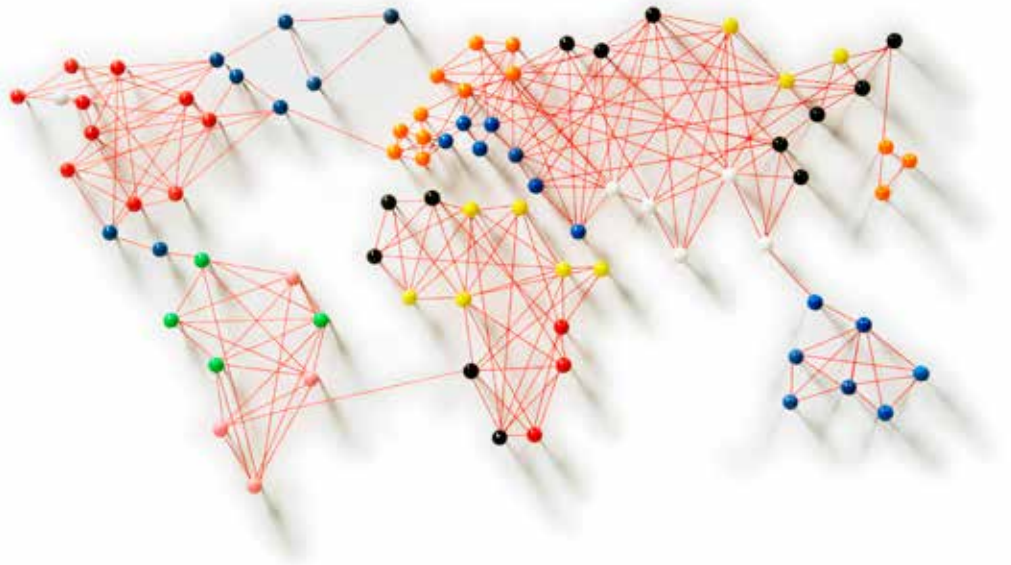
**Oost-Vlaanderen** > 09 267 40 80  
[oostvlaanderen@fitagency.be](mailto:oostvlaanderen@fitagency.be)

**Vlaams-Brabant** > 016 66 56 00  
[vlaamsbrabant@fitagency.be](mailto:vlaamsbrabant@fitagency.be)

**West-Vlaanderen** > 050 24 74 10  
[westvlaanderen@fitagency.be](mailto:westvlaanderen@fitagency.be)

# Grenzeloze ambitie: jonge ondernemers op Erasmus

Wie de woorden 'Erasmus' en 'uitwisselingsproject' hoort, denkt spontaan aan de buitenlandse ervaringen van tal van hogeschool- en universiteitsstudenten. Maar sinds 2009 trekken ook jonge ondernemers op Erasmus.



Als Erasmus zo leerrijk voor studenten is, kunnen ook jonge ondernemers er veel van opsteken. Dat is het uitgangspunt van Erasmus for Young Entrepreneurs, een uitwisselingsprogramma voor ondernemers dat deels wordt gefinancierd door de Europese Commissie. Jonge ondernemers trekken voor één tot zes maanden naar een onderneming in een andere EU-lidstaat, maken er kennis met het bedrijfsleven en wisselen zakelijke ideeën en praktijkervaringen uit.

## Een internationale win-win

Zowel prille starters als ervaren rotten kunnen zich registreren als 'nieuwe' of 'ontvangende' ondernemer via het Enterprise Europe Network (EEN) van het Agentschap Ondernemen. "Startende ondernemers krijgen zo de kans hun horizon te verbreden bij een succesvol buitenlands bedrijf", vertelt EEN-coördinatrice Hajar Zamouri van het Agentschap Ondernemen. "Hun ervaren tegenhangers plukken dan weer de voordelen van een verfrissende blik op het ondernemingschap. Beide partijen gaan zo nieuwe commerciële relaties aan en breiden hun netwerk uit."

Een formule die aanslaat, zo blijkt. Sinds 2009 registreerden maar liefst 6.301 Europese ondernemers zich als nieuwe of ontvangende ondernemer. "In totaal vonden er ruim 3.600 uitwisselingen plaats", duidt Hajar Zamouri. "Vlaanderen zette 70 relaties op poten. Zo kwamen al 22 ondernemers naar hier en trokken 48 eropuit. Koplopers binnen Europa zijn voorlopig Spanje en Italië, met elk ongeveer 800 relaties."

\\ **Jonge én ervaren ondernemers halen voordeel uit kennisuitwisseling.**

*Hajar Zamouri*

## Van traditioneel atelier naar moderne conservator

De 33-jarige Katrien Mestdagh is een van de Vlaamse deelnemers. Deze gedreven onderneemster runt samen met haar ouders het Gentse Atelier Mestdagh, dat zich toelegt op het ontwerpen, vervaardigen en restaureren van kunstglasramen. Zij trok vorig jaar naar York, waar het befaamde York Glaziers Trust de glasraamrestauraties van de plaatselijke kathedraal voor z'n rekening neemt.

\\ **Een unieke kans om als jonge ondernemer praktijkervaring op te doen."**

*Katrien Mestdagh*

"In onze sector lag de focus lang op ambachtelijk vakmanschap, maar de laatste jaren wordt onderzoek naar de beste moderne restauratietechnieken almaar belangrijker", vertelt Katrien Mestdagh. "Nieuwe kennis opdoen, is dus de boodschap om als traditioneel atelier te overleven. Voor de academische basis volgde ik een opleiding, maar dat is niet genoeg. Dankzij mijn Erasmusuitwisseling deed ik de nodige praktijkervaring op om mezelf als een hedendaagse conservator en restaurator van kunstglasramen te profileren. Voor mij was Erasmus for Young Entrepreneurs dan ook een unieke kans om te leren van iemand die het vak al jaren uitoefent."

Meer weten over Erasmus for Young Entrepreneurs? Op [www.erasmus-entrepreneurs.eu](http://www.erasmus-entrepreneurs.eu) staat alle informatie overzichtelijk gebundeld.

STAP

# 4 Wees realistisch en reserveer middelen voor prospectie

Bij duurzaam internationaal ondernemen komt heel wat kijken. Uw 'gewone' werkmethode klakkeloos kopiëren in het buitenland is geen goed idee. Zo beperkt u zelf uw kansen. Wil u wel optimaal gewapend zijn om die vreemde markten aan te pakken, doe dan uw voordeel met onze tien slimme stappen voor internationaal ondernemen. Vorige maand kwam de stap 'Verzorg uw research' aan bod. Ditmaal bespreken we ...

Een nieuwe exportmarkt verkennen blijft spannend voor elke ondernemer, hoe doorgewinterd ook. De verwachtingen zijn meestal hooggespannen, want volgens uw research biedt de regio tal van kansen voor uw product of dienst. Vol goede moed reist u af naar uw beloftevolle bestemming om die hoop te verzilveren. Of dat nu via een beursdeelname of zakenreis gebeurt – alleen of in groep, met of zonder begeleiding door een top-politicus, prinses of koning – ook de follow-up moet u inplannen.

## Prospectie ≠ contract

De uitzonderingen bestaan, zoals u kan lezen in het interview met The Sniffers (p. 4), maar veelal volstaat één bezoek niet om een contract binnen te rijven. Met een goede voorbereiding en een portie geluk kan u tijdens die prospectie de basis leggen voor verdere onderhandelingen. Soms zijn meerdere bezoeken nodig naar of van uw potentiële klant voor de deal rond is. Dat vergt niet alleen tijd, maar ook geld.

## Financieel duwtje in de rug

Voorzie in uw budget een duidelijk herkenbare post voor 'Prospectie buitenlandse markten'. Zo weet u hoeveel uw buitenlandse inspanningen kosten en kan u uw kostencalculatie op voorhand optimaliseren. En het toont uw medewerkers dat het u menens is om in het buitenland te slagen.

Maar u hoeft die kosten niet alleen te dragen. Onder bepaalde voorwaarden verleent FIT subsidies aan Vlaamse kmo's om te prospecteren buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of om inkopers of decision makers van buiten de EER-grenzen uit te nodigen. Daarnaast bestaan ook financiële tegemoetkomingen voor een bezoek aan een zetel van een multilaterale instelling of een deelname aan een buitenlandse vakbeurs of niche-evenement.

## Steun in elke fase

Ook daarna laat FIT u niet aan uw lot over. Zo kennen we subsidies toe voor de aanmaak van uw productdocumentatie,

de commerciële vertaling en de inlassing in de vakmedia. Daarnaast kan u in sommige gevallen ook steun genieten voor de registratie, homologatie en certificatie van uw product. Slaagt u erin om daadwerkelijk voet aan de grond te zetten, dan wordt op een bepaald moment een lokaal prospectiekantoor nodig om er uw groei te boosten. In enkele groeimarkten heeft FIT zijn erkende dienstencentra: instapklare kantoren op een toplocatie die u tijdelijk en voordelig kan huren. Zo kan u werkelijk aftasten of u moet overgaan tot een eigen prospectiekantoor.

### Meer weten over de subsidie-mogelijkheden van FIT?

Op [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be) vindt u in de rubriek 'Subsidies' alle details en voorwaarden overzichtelijk beschreven. U ontdekt er ook waar de door FIT erkende dienstencentra zijn gevestigd, onder de rubriek 'Dienstencentra'.



# DE DAG DAT DE EXPORT MANAGER ZIJN DOSSIER AFLEVERDE

**Doe mee aan de Leeuw van de Export 2014 van Flanders Investment & Trade**

Volg ons  
seminarie  
op 25 april  
en verhoog  
uw kansen

Scheert uw bedrijf hoge toppen in het buitenland? Dan wint u misschien de Leeuw van de Export 2014, de belangrijkste export-award van Vlaanderen. De Leeuw van de Export opent heel wat deuren in binnen- en buitenland en is een opsteker voor al uw medewerkers en partners. Maak dus meteen werk van uw kandidatuur en grijp de kans om uw bedrijf een ware boost te geven.



**Dien uw dossier in tot en met 28 mei. Alle info op [www.leeuwvandeexport.be](http://www.leeuwvandeexport.be)**

 **FLANDERS INVESTMENT & TRADE**

 Vlaanderen  
In Actie  
Pact 2020

Hoofdsponsors



Building a better  
working world



Mediasponsor



Sponsors

