

*Onderwerp*

Vierde kwartaalrapportage MKB Schakelteam Flevoland

*Kern mededeling:*

Op 1 september 2021 is een team van zes adviseurs gestart, het MKB Schakel team, om het kleine MKB (2-10 werknemers) bij al hun (crisis)vraagstukken te ondersteunen en adviseren. Over de resultaten van de periode juli tot en met september 2022 heeft het MKB Schakelteam een kwartaalrapportage opgesteld.

*Mededeling:*

De provincie Flevoland heeft, samen met 27 partners, in november 2020 een MKB-deal toegekend gekregen van het ministerie van EZK voor een periode van twee jaar. Hierover zijn Provinciale Staten in december 2020 geïnformeerd (#2713964). De MKB-deal is een (tijdelijke) stimulerings- en financieringsregeling vanuit het ministerie van EZK gericht op het stimuleren van het brede MKB (lokaal en regionaal). Het gaat daarbij om het stimuleren van onder meer; ondernemersvaardigheden, human capital, digitalisering, verduurzaming en bedrijfsopvolging. Het ministerie financiert 50% van de kosten van projecten onder de voorwaarde dat de regio de andere 50% financiert.

De MKB-deal Flevoland is gericht op het ondersteunen van het kleine MKB (2-10 werknemers). Op 1 september 2021 is een team van zes adviseurs gestart (in totaal 1,5 fte), het MKB Schakelteam, om ondernemers bij al hun (crisis)vraagstukken te ondersteunen en adviseren. De adviseurs bieden ondersteuning en advies op zes thema's: strategie, marketing, organisatie, uitvoering, financiën en personeel. Gedeputeerde Appelman heeft aan Provinciale Staten toegezegd (toezegging EMS41) dat er per kwartaal een rapportage over de voortgang toegestuurd wordt Provinciale Staten hebben eind december 2021 de eerste kwartaalrapportage ontvangen. De tweede kwartaalrapportage is eind augustus 2022 toegestuurd en de derde kwartaalrapportage op 1 november 2022. De vierde kwartaalrapportage over de periode 1 juli 2022 tot 1 oktober 2022 (Q3 2022) is bij deze mededeling gevoegd.

In de periode 1 juli tot 1 oktober 2022 hebben zich 32 ondernemers uit verschillende sectoren bij het MKB Schakelteam gemeld. De meeste vragen gingen over verduurzaming, gevolgd door personeel en financiën. De meeste aanmeldingen kwamen dit derde kwartaal uit de gemeente Almere gevolgd door de gemeenten Lelystad en Noordoostpolder.

In de periode 1 september - 1 december 2021 hebben zich 59 ondernemers gemeld bij het MKB Schakelteam. In het eerste kwartaal 2022 hebben zich 23 ondernemers gemeld voor een adviesgesprek en in het tweede kwartaal 14 ondernemers. In het derde kwartaal 2022 was sprake van een forse stijging en is met 32 ondernemers een adviesgesprek gevoerd.

Deze stijging is mede het gevolg van het belteam dat vanaf half september 2022 ingezet is om ondernemers te benaderen. Het MKB Schakelteam maakte tot half september 2022 gebruik van onder meer sociale media, de website en de informatiekkanalen van bijvoorbeeld de bedrijfskringen om het MKB Schakelteam onder de aandacht te brengen. Dat leverde echter weinig afspraken met ondernemers op. Het belteam belt ondernemers op en legt kort uit wat het MKB Schakelteam is en voor de ondernemer kan betekenen. Vervolgens wordt gevraagd of de

*Registratienummer*

3049120

*Datum*

20 december 2022

*Afdeling/Bureau*

SENB

*Openbaarheid***Openbaar***Portefeuillehouder***Appelman, J.N.J.**

Ter kennisname aan PS en  
burgerleden

## Mededeling

Bladnummer

2

Registratienummer

3049120

ondernemer een afspraak voor een adviesgesprek wil maken. Deze aanpak lijkt te werken, want het aantal adviesgesprekken is in het derde kwartaal 2022 verdubbeld ten opzichte van het aantal gesprekken in het tweede kwartaal 2022.

Het aantal bezoeken aan de website en verschillende onderdelen van de website, zoals bijvoorbeeld de blogs, is ten opzichte van de vorige kwartalen ook toegenomen. Ook heeft het MKB Schakelteam net als in de vorige kwartalen alle ondernemers kunnen adviseren en/of door kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld (de financieringsregelingen van) Horizon, EEF en Digilab. De meeste doorverwijzingen in Q3 2022 werden gedaan naar EEF, gevolgd door Horizon.

De (kwantitatieve) resultaten van het derde kwartaal 2022 zijn verwerkt in een factsheet, waarbij de resultaten gemakkelijk vergeleken kunnen worden met de resultaten uit de eerdere kwartalen. Deze factsheet is als bijlage toegevoegd.

Het Ministerie van EZK heeft op 13 oktober 2022 besloten dat de looptijd van het MKB Schakelteam met zes maanden verlengd mag worden (tot 1 juli 2023). Het MKB Schakelteam zou oorspronkelijk begin 2021 starten. Door de coronaregels was het maken van fysieke afspraken met de ondernemers in deze periode echter niet of heel beperkt mogelijk. Om een goed advies te kunnen geven, is het voor de adviseurs van het MKB Schakelteam belangrijk om dat in een persoonlijk gesprek met de ondernemer in zijn/haar bedrijf te kunnen doen. De adviseur krijgt dan een beter beeld van het bedrijf. Het MKB Schakelteam is daarom pas op 1 september 2022 gestart met de fysieke adviesgesprekken. Doordat het MKB Schakelteam ruim een half jaar later gestart is dan de bedoeling was, is er nog voldoende budget over om alle kosten van de verlenging van de looptijd met zes maanden te kunnen dekken.

### Bijlagen

| Naam bijlage:              | eDocs nummer: | Openbaar in de zin van de Woo (ja/nee aangeven) |
|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| Kwartaalrapportage Q3 2022 | 3051034       | ja                                              |
| Factsheet Q3 2022          | 3053445       | ja                                              |



KWARTAALRAPPORTAGE MKB SCHAKELTEAM FLEVOLAND Q3 2022

# MKB Schakelteam

## Inhoudsopgave

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| Inhoudsopgave .....                             | 1 |
| Voorwoord .....                                 | 2 |
| Inleiding .....                                 | 2 |
| Werkwijze en activiteiten MKB Schakelteam ..... | 3 |
| Resultaten derde kwartaal 2022 .....            | 4 |
| Bijlage .....                                   | 5 |



Gedeputeerde EZ Jan-Nico Appelman

# Voorwoord

In november 2020 kreeg de provincie Flevoland een MKB-deal toegekend van het ministerie van EZK. Met deze MKB-deal wil de provincie, samen met 27 partners, het kleine MKB in Flevoland ondersteunen bij al hun (crisis)vraagstukken. Het gaat daarbij om ondernemers die tussen de 2 en 10 werknemers hebben. Om de ondernemers te ondersteunen en adviseren, is een team van zes deskundige adviseurs samengesteld: het MKB Schakelteam. Het MKB Schakelteam is op 1 september 2021 gestart en ik heb aan uw Staten toegezegd dat ik u per kwartaal over de voortgang informeer.

Inmiddels heeft u van mij twee kwartaalrapportages ontvangen. De eerste rapportage in december 2022 en de tweede rapportage eind augustus 2022. In deze derde kwartaalrapportage staan de cijfers voor de periode april tot juli 2022 (Q2 2022). In deze vierde kwartaalrapportage staan de cijfers voor de periode 1 juli tot 1 oktober 2022 (Q3 2022).

In deze vierde rapportage wordt toegelicht hoeveel ondernemers zich gemeld hebben bij het MKB Schakelteam. Vervolgens komen de activiteiten en resultaten van het MKB Schakelteam over de maanden juli 2022 tot oktober 2022 aan de orde. Er wordt onder meer aangegeven uit welke gemeenten de bedrijven komen en uit welke sectoren, wat de vraagstukken waren en hoe de adviseurs de ondernemers geholpen hebben bij hun vraagstukken. Ook wordt bijgehouden hoe vaak de website bezocht wordt en welke pagina's vooral bezocht worden. Van elk kwartaal wordt ook een factsheet gemaakt, zodat u in één oogopslag kunt zien wat de resultaten waren en deze resultaten kunt vergelijken met de voorgaande kwartalen. De factsheet ontvangt u samen deze kwartaalrapportage.

Gedeputeerde Jan-Nico Appelman

# Inleiding

In 2020 heeft de provincie Flevoland samen met 27 partners een MKB-deal aangevraagd bij het ministerie van EZK. Het ministerie van EZK wil met de MKB-deals het brede MKB in Nederland versterken en steviger positioneren<sup>1</sup>. De MKB-deals richten zich op verschillende thema's, zoals: de ontwikkeling van ondernemersvaardigheden, bedrijfsopvolging, familiebedrijven, human capital, digitalisering, verduurzaming, vernieuwing van (digitale) dienstverlening aan het mkb en regionale financiering. De aanvraag van Flevoland is op 26 november 2020 toegekend voor de periode 1 januari 2021 tot 1 januari 2023. Met het ministerie van EZK is een convenant afgesloten, waarin is vastgelegd welke resultaten op 1 januari 2023 behaald moeten zijn.

1. Kleine MKB-ondernemers (20% van de MKB-ondernemingen met 2-10 werknemers) hebben gerichte ondersteuning en hulp gekregen bij (crisis)vraagstukken<sup>2</sup>;
2. De bekendheid en vindbaarheid van de bestaande regelingen en instrumentarium is vergroot;
3. De publiek-private samenwerking is uitgebreid;
4. Er is een gezamenlijk platform en database met relevante informatie over de economie en arbeidsmarkt in Flevoland gerealiseerd;
5. In elke gemeente in Flevoland zijn twee bijeenkomsten georganiseerd over de dienstverlening van het MKB Schakelteam;
6. Er is in kaart gebracht wat de ondernemersvraagstukken zijn en welke behoefte er is aan ondersteunings(producten).

<sup>1</sup> Meer informatie over de MKB-deal is te vinden via: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/11/26/13-nieuwe-mkb-deals-voor-een-regionale-ondersteuning-mkb>

<sup>2</sup> Bij de start van de MKB-deal was het aantal kleine MKB-ondernemingen (2-10 werknemers) in Flevoland 10.188

Uit onderzoeken en gesprekken met het kleine MKB blijkt dat maar een klein percentage ondernemers 'georganiseerd' is en lid is van de ondernemersverenigingen in Flevoland. Veel ondernemers geven aan niet (goed) te weten welke loketten er allemaal zijn waar ze terecht kunnen met hun vragen. Ook raken ze de weg kwijt in alle regelingen die er zijn en hebben ze niet de tijd of kennis, om zich te verdiepen in de regelingen en mogelijkheden. Om de ondernemers hierbij te helpen is een team van zes deskundige adviseurs gevormd: het MKB Schakelteam Flevoland.

## Werkwijze MKB Schakelteam

Vanaf 1 september 2021 kunnen ondernemers via de website van het MKB Schakelteam ([www.mkbschakelteam.nl](http://www.mkbschakelteam.nl)) een afspraak maken voor een gesprek. De ondernemer kan daarbij ook aangeven met welke adviseur de ondernemer een gesprek wil en op welke datum en tijdstip. Er wordt vervolgens telefonisch contact opgenomen met de ondernemer om de vraag van de ondernemer scherp te krijgen, want soms zit er een vraag achter een vraag, en om vast te stellen welke informatie op te vragen, zodat de adviseur het gesprek voor kan bereiden. Daarnaast wordt aan de ondernemer gevraagd om de scan in te vullen. Deze scan (of onderdeel daarvan) bespreekt de adviseur tijdens het gesprek met de ondernemer. Met de ondernemer wordt ook besproken of er behoefte is aan een nieuw contactmoment na een aantal weken. Van het gesprek en de adviezen en afspraken wordt een verslag gemaakt en dat krijgt de ondernemer digitaal toegestuurd.

Naast het maken van een afspraak kunnen ondernemers er ook voor kiezen om alleen de scan in te vullen. De scan biedt ondernemers de mogelijkheid om op de zes thema's (strategie, marketing, organisatie, uitvoering, financiën en personeel) inzicht te krijgen in de huidige situatie. De ondernemer kan daarnaast ook aangeven waar hij/zij op deze thema's naar toe wil werken. De ondernemer krijgt dan een aantal adviezen hoe de gewenste situatie bereikt kan worden. De scan biedt de ondernemer ook de mogelijkheid om te zien welke andere ondernemers beschikbaar zijn om mee te klankborden. De ondernemers die beschikbaar zijn om mee te klankborden, hebben zich daar zelf voor aangemeld.

**Activiteiten periode 1 juli 2021 tot 1 oktober 2022**

Een groot deel van deze periode viel in de vakantieperiode en daardoor waren er in juli en augustus minder afspraken met ondernemers en ook minder bijeenkomsten.

Naast het ondersteunen en adviseren van de ondernemers heeft het MKB Schakelteam veel aandacht besteed aan het leggen van contacten met het kleine MKB en activiteiten gericht op het vergroten van de bekendheid bij de ondernemers. Zorgen voor meer bekendheid is op verschillende manieren gebeurd. Er is actief gebruik gemaakt van sociale media en er zijn actuele ontwikkelingen rond beleid en regelgeving op de website geplaatst.

Ook waren de adviseurs aanwezig bij 3 bijeenkomsten van partners (o.a. bedrijfskringen) en kregen daar de gelegenheid om het MKB Schakelteam onder de aandacht te brengen en ondernemers met vragen te adviseren en ondersteunen.

Andere praktische activiteiten in deze periode waren: het ontwikkelen van een specifieke film voor de horeca om ondernemers te stimuleren om bijvoorbeeld ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen.

## Vitaliteitsscan

Het aantal ondernemers dat gebruik maakt van de vitaliteitsscan is ook het afgelopen kwartaal minder groot geweest dan het MKB Schakelteam graag had gezien. Om het gebruik er van te vergroten is tijdens de zomerperiode besloten om het mogelijk te maken om de scan ook anoniem in te vullen. De komende kwartalen zal gemonitord worden hoe vaak de scan anoniem ingevuld wordt. In Q3 2022 was dat in totaal 18 keer.

Het MKB Schakelteam ondersteunt en adviseert op zes thema's: strategie, marketing, organisatie, uitvoering, personeel en financiën. Er wordt gewerkt vanuit een vraag gestuurde aanpak. Ondernemers kunnen een afspraak voor een adviesgesprek maken en vooraf een scan invullen, waarmee ze een goed beeld krijgen van hun bedrijf op de zes thema's. De adviseurs kunnen de ondernemer adviseren en ondersteunen bij zijn/haar vragen over het bedrijf, maar ook bij vragen over (subsidie)regelingen en instrumenten. De adviseurs vormen de eerstelijns ondersteuning. Zij helpen de ondernemer op weg. Als er specifieke kennis en expertise nodig is, dan verwijzen de adviseurs de ondernemer

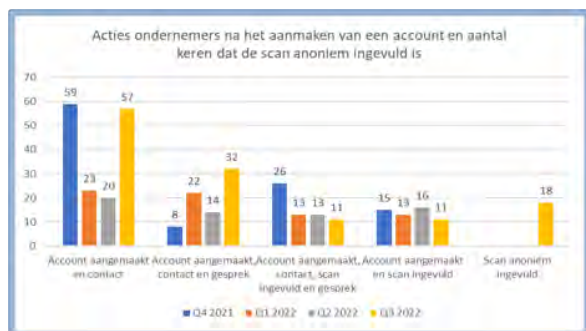


## Resultaten derde kwartaal: 1 juli 2022 – 1 oktober 2022

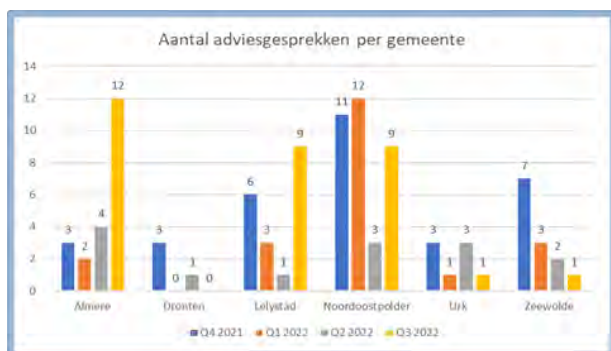
In de periode 1 juli 2022 tot 1 oktober 2022 hebben zich 57 ondernemers gemeld voor informatie of een adviesgesprek met het MKB Schakelteam. Er was sprake van een sterke toename van het aantal adviesgesprekken vanaf half september 2022, omdat het MKB Schakelteam vanaf dat moment met een belteam is gaan werken (koude acquisitie). Ondernemers werden gebeld door het belteam en geïnformeerd over de mogelijkheid van een (gratis) gesprek met een adviseur. Ondernemers die aangaven een adviesgesprek te willen hebben, zijn binnen 2 tot 5 werkdagen teruggebeld om een concrete afspraak te maken. In onderstaande tabel staan de aantallen voor Q3 2022 en ook de gegevens van de vorige kwartalen ter vergelijking.



Ondernemers maken een account aan als ze een afspraak willen maken of als ze de scan invullen. Ondernemers kunnen ook de scan invullen zonder een afspraak te maken. Met elke ondernemer die zich aanmeldt voor een adviesgesprek wordt telefonisch contact opgenomen. Doel van dit gesprek is vraagverduidelijking en op basis van de vraag een adviesgesprek inplannen met de juiste adviseur. De adviseurs kunnen een ondernemer ook rechtstreeks doorverwijzen naar een partner. Na het adviesgesprek krijgt de ondernemer de mogelijkheid om nog een keer een nieuwe afspraak met de adviseur te maken om bijvoorbeeld door te spreken of het advies geholpen heeft. In onderstaande tabel wordt aangegeven welke activiteit (en) volgde na het aanmaken van een account.

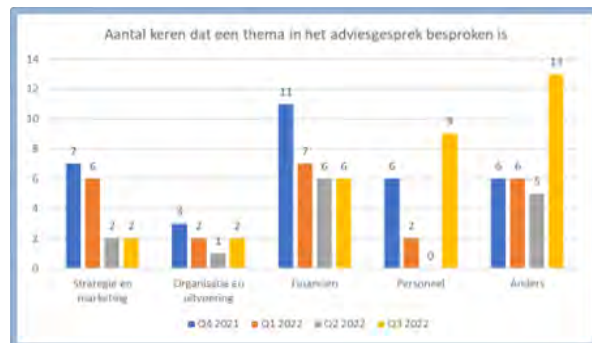


Er zijn in totaal 32 adviesgesprekken gevoerd. In de tabel hieronder wordt het aantal per gemeente aangegeven.

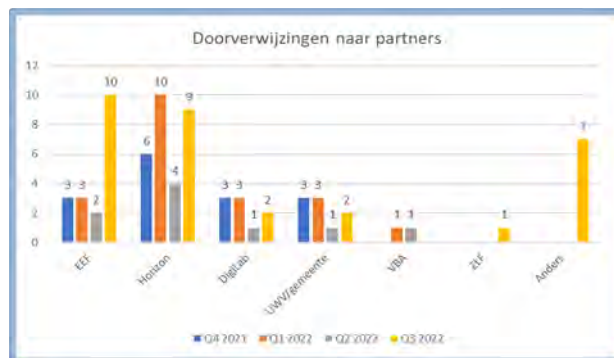


Vanuit het college is gevraagd om per kwartaal ook aan te geven met hoeveel ondernemers uit de vrijetijdssector een adviesgesprek gevoerd. In Q3 2022 waren dat drie ondernemers, waarvan er één doorverwezen is naar EEF, één ondernemer naar de betreffende gemeente (bestemmingsplan) en de derde ondernemer heeft financieel advies gekregen.

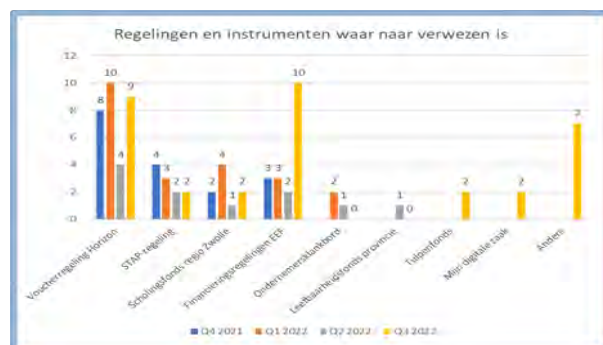
In onderstaande tabel wordt aangegeven hoe vaak een thema besproken is tijdens de adviesgesprekken.



Ook na een adviesgesprek is in een aantal gevallen doorverwezen naar een partnerorganisatie. In de tabel hieronder wordt het aantal doorverwijzingen aangegeven.

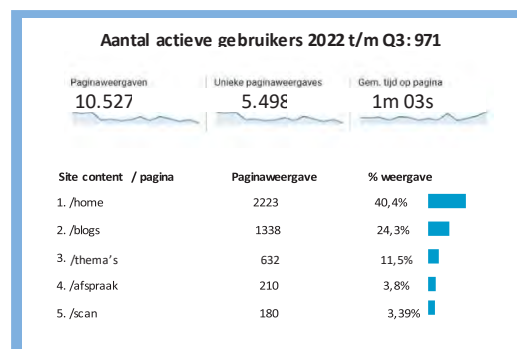


In de adviesgesprekken zijn ondernemers ook geadviseerd over bepaalde regelingen of instrumenten. In het onderstaande overzicht wordt aangegeven naar welke regelingen of instrumenten verwezen is.



## MKB Schakelteam Webbereik juli 2022 – oktober 2022

Op de website van het MKB Schakelteam kunnen ondernemers terecht voor het invullen van de bedrijfsscan en het maken van een afspraak met de adviseurs. De website wordt ook gebruikt voor het plaatsen van de blogs van de adviseurs, die ieder op hun vakgebied over trends en ontwikkelingen schrijft.



# Bijlage

## Samenstelling MKB Schakelteam:

Adviseur  
Kenneth Kanhailal  
René van Schajik  
Bert Schonewille  
Jeroen van den Burg  
Willy Feikens

Organisatie  
Patrick Olgers  
Cees Steijger

Woonplaats  
Almere  
Zeewolde  
Emmeloord  
Espel  
Emmeloord

Emmeloord  
Zeewolde

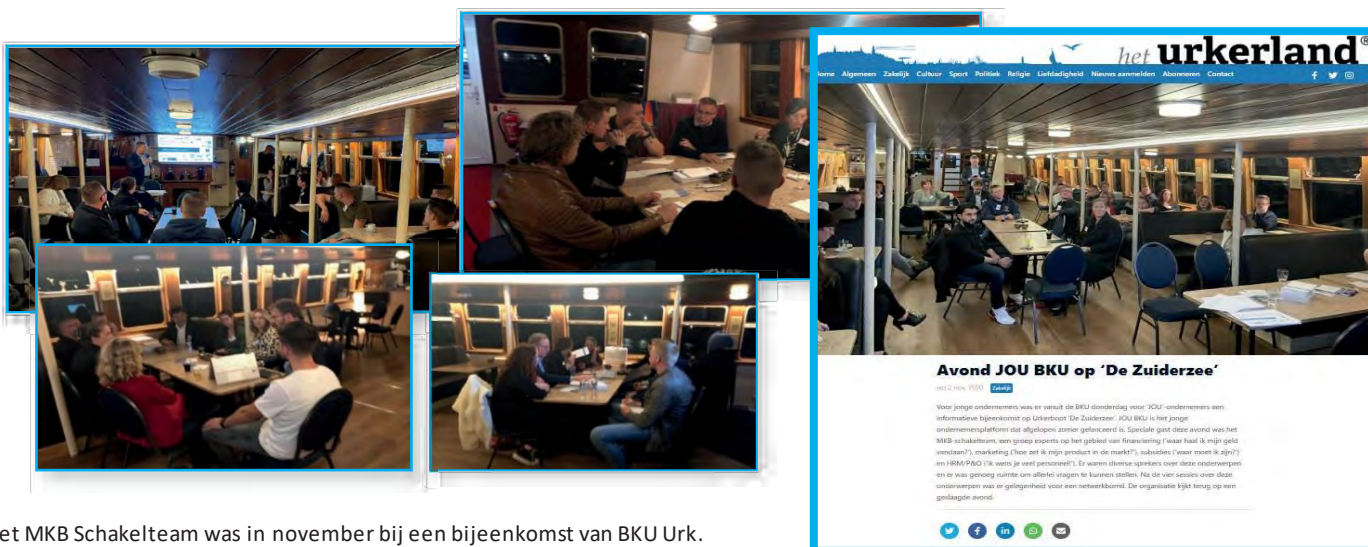
Expertise  
Organisatie en Uitvoering  
Financiën  
Strategie en Marketing  
Organisatie en Uitvoering  
Financiën

Projectleider  
Communicatie/Marketing

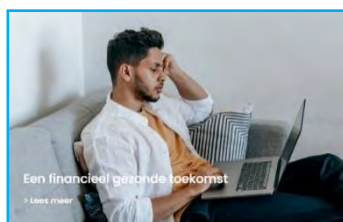
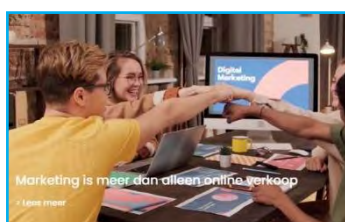
## Ambassadeurs

Adviseur  
Suzan de Jongste  
Marian Mulder  
Cees Tuytel  
Wolter Tjeenk Willink  
Wordt nog ingevuld  
Mike Kastrop

Woonplaats  
Dronten  
Lelystad  
Emmeloord  
Almere  
Urk  
Zeewolde



Het MKB Schakelteam was in november bij een bijeenkomst van BKU Urk. Adviseurs van het team verzorgden vier infosessies, over regelingen en subsidies, personeel en marketing.



Ook in Q3 zijn er op de website en op sociale media weer blog verschenen, die door de adviseurs van het MKB Schakelteam waren geschreven. De onderwerpen zijn uiteenlopend, van marketing tot herfinanciering en personeel.

## Het MKB Schakelteam

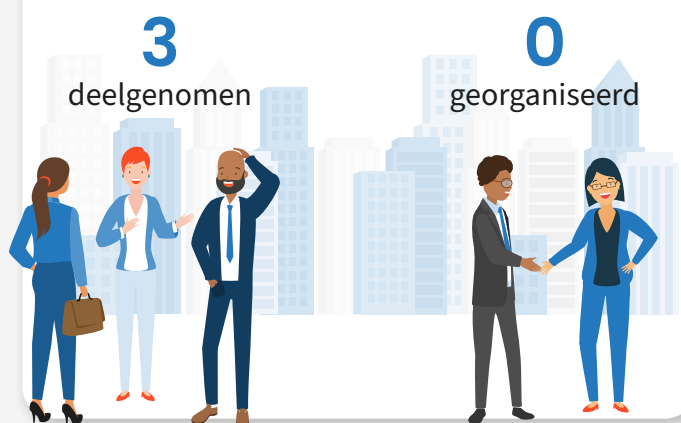


In november 2020 kreeg de provincie Flevoland een MKB-deal toegekend van het ministerie van EZK. Met deze MKB-deal wil de provincie, samen met 27 partners, het kleine MKB in Flevoland ondersteunen bij al hun (crisis)vraagstukken. Het gaat daarbij om ondernemers die tussen de 2 en 10 werknemers hebben. Om de ondernemers te ondersteunen en adviseren, is een team van zes deskundige adviseurs samengesteld: het MKB Schakelteam.

Direct bij de start in september is de website [mkbschakelteam.nl](https://mkbschakelteam.nl) gelanceerd. Hier kunnen ondernemers terecht voor het invullen van de bedrijfsscan en het maken van een afspraak met de adviseurs.

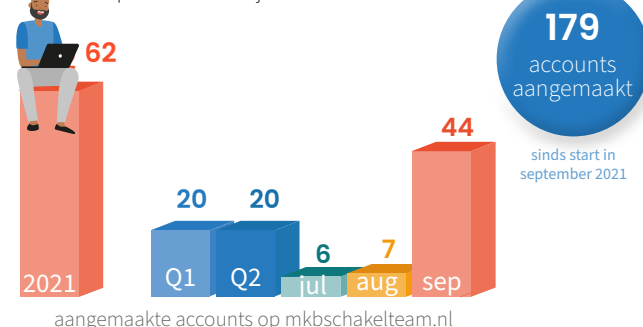
Deze factsheet informeert over de voortgang van de ondersteuning en advisering door het MKB Schakelteam.

## Netwerkbijeenkomsten in Q3 2022

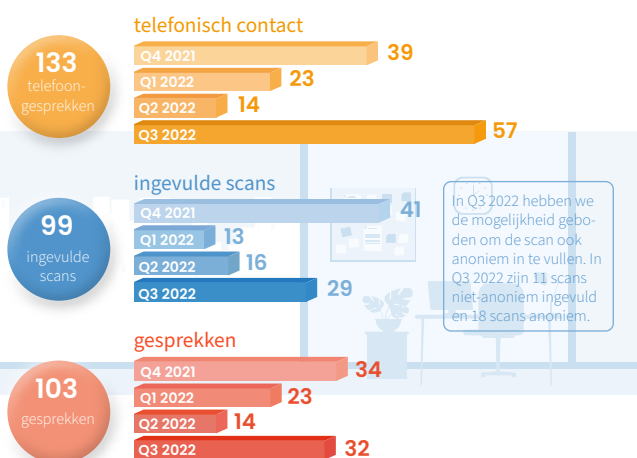


## Aangemaakte accounts

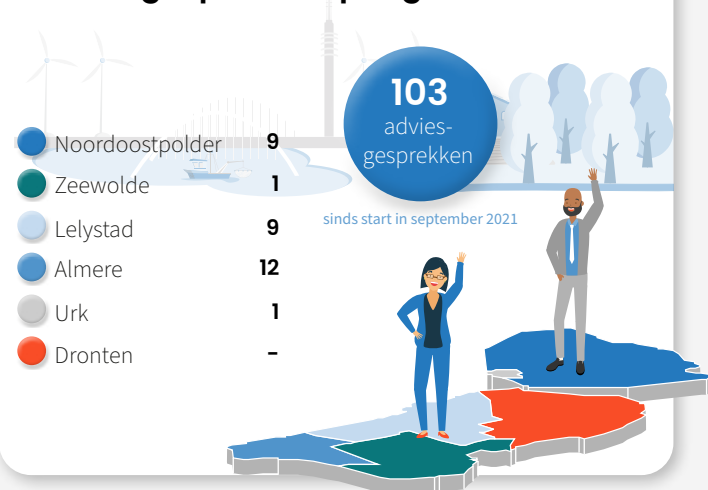
Ondernemers maken een account aan als ze een afspraak willen maken of als ze de scan invullen. Met elke ondernemer die zich aanmeldt voor een adviesgesprek wordt telefonisch contact opgenomen om een afspraak in te plannen met de juiste adviseur.



## Contactmomenten



## Adviesgesprekken per gemeente



## Besproken onderwerpen

In de adviesgesprekken kwamen de thema's strategie & marketing en organisatie & uitvoering steeds in combinatie voor. De gesprekken over andere onderwerpen gingen bijvoorbeeld over duurzaamheid en digitalisering.



## Doorverwijzingen

naar regelingen en instrumenten

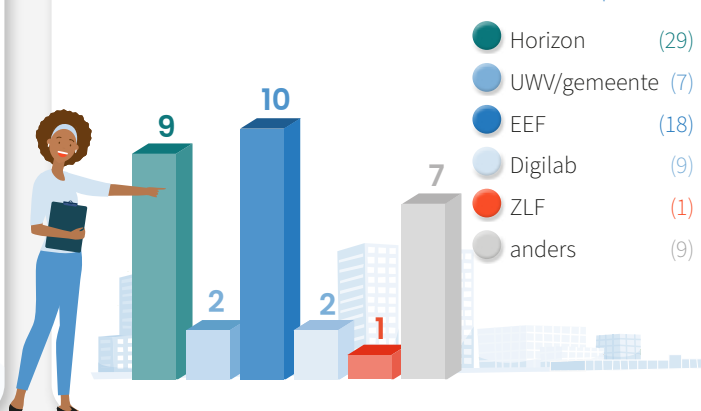
sinds start in september 2021



## Doorverwijzingen

naar partners

sinds start in september 2021



## Website bereik Q3 2022

Op de website van het MKB Schakelteam kunnen ondernemers terecht voor het invullen van de bedrijfsscan en het maken van een afspraak met de adviseurs. De website wordt ook gebruikt voor het plaatsen van de blogs van de adviseurs, die ieder op hun vakgebied trends, ontwikkelen



**2.556** paginaweergaven in Q3

**1.361** unieke paginaweergaven in Q3



Gemiddelde doorgebrachte tijd op pagina in Q3:

**00:01:09**