

**Onderwerp**

Kwartaalrapportage MKB Schakelteam Q1 2023

Kern mededeling:

Op 1 september 2021 is een team van zes adviseurs en projectleider, het MKB Schakelteam Flevoland, gestart om het kleine MKB (2-10 werknemers) bij al hun (crisis)vraagstukken te ondersteunen en adviseren. Over de resultaten van de periode 1 januari tot en met 31 maart 2023 (Q1 2023) 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. 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), omdat het MKB Schakelteam door corona een half jaar later is gestart dan gepland. Hierover zijn Provinciale Staten geïnformeerd in de kwartaalrapportage MKB Schakelteam Q3 2022 (#3028227).

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 en projectleider 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 inmiddels over de periode september 2021 tot en met december 2022 vijf kwartaalrapportages ontvangen. De zesde kwartaalrapportage over het eerste kwartaal 2023 (Q1 2023) is als bijlage bij deze mededeling gevoegd.

In de periode 1 januari tot en met 31 maart 2023 hebben zich 102 ondernemers uit verschillende sectoren bij het MKB Schakelteam gemeld voor een adviesgesprek. Deze stijging is mede het gevolg van het belteam dat vanaf half september 2022 wordt ingezet 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 ondernemer een afspraak voor een adviesgesprek wil maken. Deze aanpak lijkt te werken, want het aantal adviesgesprekken is sinds de inzet van het belteam fors toegenomen.

Registratienummer

3131137

Datum

27 juni 2023

Afdeling/Bureau

SENB

Openbaarheid**Openbaar****Portefeuillehouder****Appelman, J.N.J.****Ter kennisname aan PS en****burgerleden**

Mededeling

Bladnummer

2

Registratienummer

3131137

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 stijging en is met 32 ondernemers een adviesgesprek gevoerd en in het vierde kwartaal van 2022 met 36 ondernemers. In het eerste kwartaal van 2023 was sprake een verdere (forse) toename en is met 102 ondernemers een adviesgesprek gevoerd.

De meeste vragen in Q1 2023 gingen over financiën en verduurzaming, gevolgd door personeel. De meeste aanmeldingen kwamen uit de gemeenten Noordoostpolder en Dronten. Deze toename (in met name de gemeente Dronten) kan verklaard worden door het feit dat het belteam in de periode half september tot 1 januari 2023 alleen ondernemers in Almere en Lelystad gebeld heeft om vast te stellen of de inzet van een belteam tot een groter bereik zou leiden. Vanaf 1 januari 2023 zijn ondernemers in heel Flevoland (met 2-10 werknemers) door het belteam gebeld.

In het eerste kwartaal 2023 hebben zich drie ondernemer uit de vrijetijdssector gemeld met vragen over het vigerende bestemmingsplan, een financieringsvraag en een vraag over personeel en scholing. Deze ondernemers zijn doorverwezen naar de betreffende gemeente, Horizon en de Aeres hogeschool.

Het aantal bezoeken aan de website en verschillende onderdelen van de website, zoals bijvoorbeeld de blogs, is in het eerste kwartaal 2023 ten opzichte van de vorige kwartalen licht afgenomen. Mogelijke oorzaak kan zijn dat de focus in het eerste kwartaal 2023 op het voeren van de adviesgesprekken lag en daardoor minder op het plaatsen van nieuwe informatie op de website.

Net als in de vorige kwartalen hebben de adviseurs alle ondernemers kunnen adviseren en/of door kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld (de financieringsregelingen van) Horizon, EEF of andere partners. De meeste doorverwijzingen in Q1 2023 werden gedaan naar EEF, gevolgd door Horizon en UWV/Leerwerkloket/werkgeversservicepunten (vragen over personeel).

De (kwantitatieve) resultaten van het eerste kwartaal 2023 (Q1 2023) zijn verwerkt in een factsheet, zodat de resultaten gemakkelijk vergeleken kunnen worden met de resultaten uit de eerdere kwartalen. Deze factsheet is als bijlage toegevoegd

Bijlagen

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de Woo (ja/nee aangeven)
Kwartaalrapportage MKB Schakelteam Q1 2023	3133087	ja
Factsheet Q1 2023	3133074	ja



KWARTAALRAPPORTAGE MKB SCHAKELTEAM FLEVOLAND Q1 2023

Op de foto: Een deel van het MKB-publiek bij de 'Outlook 2023'-bijeenkomst van het MKB Schakelteam op 1 december 2022 bij Van der Valk in Lelystad.

MKB Schakelteam

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Inleiding	2
Werkwijze en activiteiten MKB Schakelteam	3
Resultaten eerste kwartaal 2023	4
Bijlage	5



Paneldiscussie met gedeputeerde EZ Jan-Nico Appelman tijdens de 'Outlook 2023'-bijeenkomst van het MKB Schakelteam op 1 december 2022.

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 vijf kwartaalrapportages ontvangen. De eerste rapportage in december 2021, de tweede rapportage eind augustus 2022, de derde rapportage in oktober 2022, de vierde rapportage in december 2022 en de vijfde kwartaalrapportage in april 2023. In deze zesde kwartaalrapportage staan de cijfers voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 maart 2023 (Q1 2023).

In deze 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 januari 2023 tot en met maart 2023 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. Vanaf Q2 2022 wordt het aantal ondernemers uit de vrijetijdsector dat ondersteund en geadviseerd is apart genoemd in de rapportage. 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 positioneren¹. 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. In december 2022 is de looptijd verlengd tot 1 juli 2023. Met het ministerie van EZK is een convenant afgesloten, waarin is vastgelegd welke resultaten behaald moeten worden.

De MKB-deal Flevoland richt zich op het kleine MKB (2-10 werknemers) en het realiseren van de volgende doelen:

1. Kleine MKB-ondernemers (20% van de MKB-ondernemingen met 2-10 werknemers) hebben gerichte ondersteuning en hulp gekregen bij (crisis)vraagstukken²;
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).

¹ 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>

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

MKB Schakelteam

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.

Ondersteuning en advisering

Werkwijze MKB Schakelteam

Vanaf 1 september 2021 kunnen ondernemers via de website van het MKB Schakelteam (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 alvast eventuele 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 onderdelen daaruit) 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 over 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.

Verlenging looptijd MKB Schakelteam

Het MKB Schakelteam is door corona pas op 1 september 2021 gestart met het voeren van adviesgesprekken, omdat dat toen weer fysiek mogelijk was. Aan het Ministerie van EZK is gevraagd of de looptijd met een half jaar verlengd zou mogen worden in verband met de latere start. Tijdens een bijeenkomst van het MKB Schakelteam op 1 december 2022 maakte gedeputeerde Appelman bekend dat het MKB Schakelteam toestemming heeft gekregen van het Ministerie van EZK om de looptijd met een half jaar te verleggen tot 1 juli 2023.

Activiteiten periode 1 januari 2023 tot 1 april 2023

Vanaf half september 2022 wordt met een belteam gewerkt. Dit belteam belt de ondernemer en informeert de ondernemer over de mogelijkheid van een gratis adviesgesprek met een adviseur. Door het inzetten van het belteam is het aantal adviesgesprekken fors toegenomen. Daarnaast kan het MKB Schakelteam bij veel meer ondernemers onder de aandacht worden gebracht, omdat de ondernemers die geen gesprek willen toch vaak aangeven de digitale flyer met informatie wel te willen ontvangen.

In de periode 1 januari 2023 tot 1 april 2023 is het aantal verzoeken om een adviesgesprek nog verder gestegen ten opzichte van de eerdere kwartalen. De beschikbare tijd van de adviseurs is in dit kwartaal daarom volledig opgegaan aan het voeren van adviesgesprekken. Het MKB Schakelteam heeft in dit kwartaal geen bijeenkomsten georganiseerd en ook niet deelgenomen aan bijeenkomsten georganiseerd door een van de partners of een andere organisatie.

Vitaliteitsscan

Het aantal ondernemers dat gebruik maakt van de vitaliteitsscan is ook in het eerste kwartaal van 2023 minder groot geweest dan het MKB Schakelteam graag had gezien. Om het gebruik te vergroten is in de zomer van 2022 besloten om het mogelijk te maken om de scan anoniem in te vullen. In Q1 2023 is de vitaliteitsscan in totaal 13 keer ingevuld, waarvan 5 keer anoniem.

Bereik MKB Schakelteam in 2021, 2022 en 2023

Het MKB Schakelteam heeft naast het adviseren en ondersteunen van individuele ondernemers ook deelgenomen aan diverse bijeenkomsten van partners en zelf een aantal bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten zijn de aanwezige ondernemers geïnformeerd over specifieke thema's en daarnaast konden ondernemers eigen vraagstukken voorleggen aan de adviseurs. Het MKB Schakelteam heeft tot nu toe aan 21 bijeenkomsten van partners deelgenomen (bereik: 1200 ondernemers) en 6 bijeenkomsten zelf georganiseerd (bereik: 240 ondernemers).

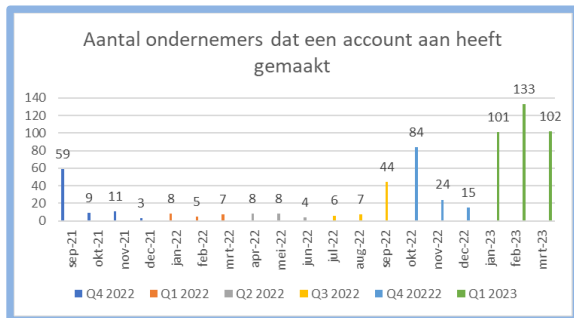
Partners

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 eerste lijns ondersteuning. Zij helpen de ondernemer op weg. Als er specifieke kennis en expertise nodig is, dan verwijzen de adviseurs de ondernemer

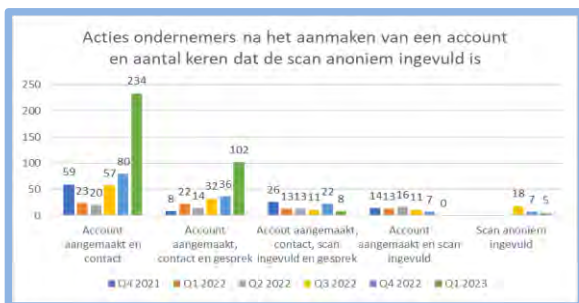


Resultaten Q1 2023: 1 januari 2023 tot 1 april 2023

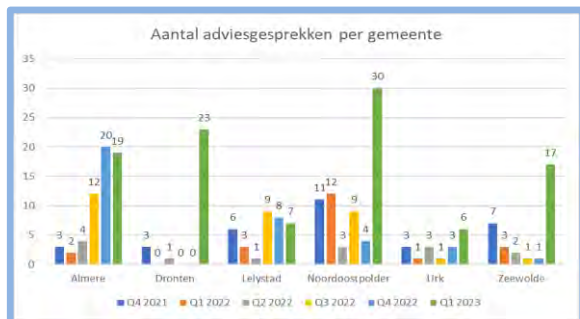
In de periode 1 januari 2023 tot en met 31 maart 2023 hebben 336 ondernemers een account aangemaakt en hebben 234 ondernemers aangegeven informatie over het MKB Schakelteam te willen ontvangen en is met 102 ondernemers een adviesgesprek gevoerd. Er was al vanaf september 2022 sprake van een sterke toename van het aantal adviesgesprekken, omdat het MKB Schakelteam vanaf dat moment met een belteam is gaan werken. Ondernemers worden gebeld door het belteam en geïnformeerd over de mogelijkheid van een (gratis) gesprek met een adviseur. Ondernemers die aangeven een adviesgesprek te willen hebben, worden binnen 2 tot 5 werkdagen teruggebeld om een concrete afspraak te maken. In onderstaande tabel staan de aantallen voor Q1 2023 en ook de gegevens van de vorige kwartalen ter vergelijking.



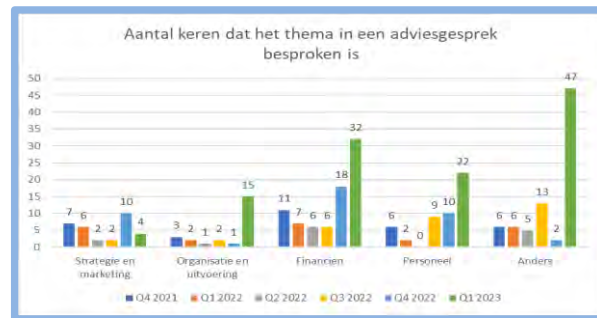
Ondernemers maken een account aan als ze een afspraak willen maken, informatie willen ontvangen of als ze de scan invullen. Met elke ondernemer die zich aanmeldt voor een adviesgesprek wordt telefonisch contact opgenomen. Doel van dit gesprek is vraagverduidelijking en op basis van de vraag een adviesgesprek inplannen met de juiste adviseur. De adviseurs kunnen een ondernemer ook rechtstreeks doorverwijzen naar een partner. In onderstaande tabel wordt aangegeven welke activiteit (en) volgde na het aanmaken van een account.



Er zijn in Q1 2023 totaal 102 adviesgesprekken gevoerd. In de tabel hieronder wordt het aantal per gemeente aangegeven.



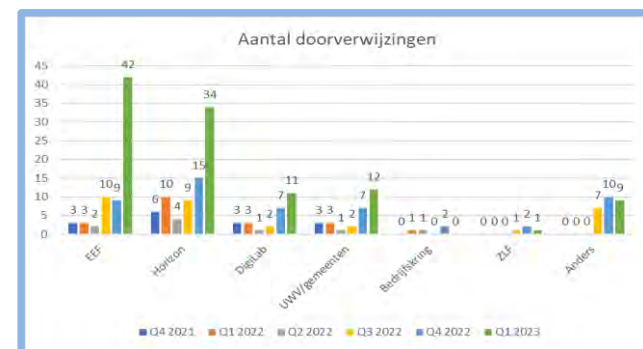
Het MKB Schakelteam werkt met zes thema's: strategie, marketing, organisatie, uitvoering, financiën en personeel. In de volgende tabel wordt aangegeven hoeveel adviesgesprekken over welke thema's gevoerd zijn.



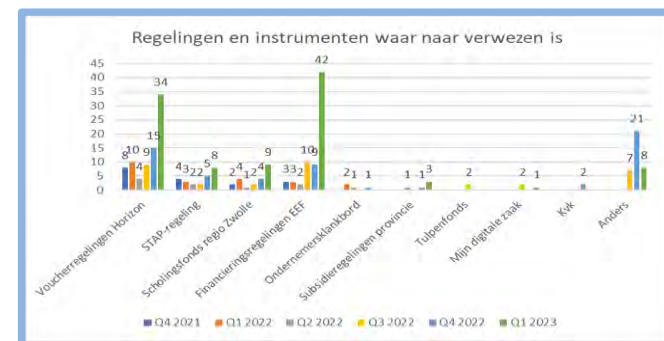
Vrijtijdssector

Vanuit het college is gevraagd om per kwartaal ook aan te geven met hoeveel ondernemers uit de vrijetijdssector een adviesgesprek gevoerd is. In Q1 2023 waren dat drie ondernemer, waarvan 1 ondernemer geholpen kon worden door de adviseur, 1 ondernemer doorverwezen is naar de betreffende gemeente en 1 ondernemer naar Horizon en de Aeres hogeschool.

Het totale aantal doorverwijzingen naar partners in Q1 2023:



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 1 januari tot 1 april 2023

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. Op de website staat ook actuele informatie voor ondernemers en bijvoorbeeld blogs van de adviseur



Samenstelling MKB Schakelteam:

Adviseur

Woonplaats
Almere
Zeewolde
Emmeloord
Espel
Emmeloord

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

Emmeloord
Zeewolde

Procesbegeleider
Communicatie/Marketing

Ambassadeurs

Ambassadeur

Woonplaats
Dronten
Lelystad
Almere
Zeewolde

Bedrijf
ZJ Advies
MAC3PARK
Traffic Builders
Classic Mike



Een belteam van Prosu Databased Marketing uit Dronten is ook in het 1e kwartaal in opdracht van het MKB Schakelteam Flevoland actief geweest om het kleine mkb in Flevoland te benaderen. Het enthousiaste team wijst daarbij het mkb op het MKB Schakelteam dat als één loket mkb-ondernemers de weg wijst naar financiële regelingen, subsidies, advies en ondersteuning. Voor hun succesvolle inzet werd het belteam verrast met een lekkere slagroomtaart, die namens het MKB Schakelteam werd overhandigd aan Prosu algemeen manager (links).



Het MKB Schakelteam

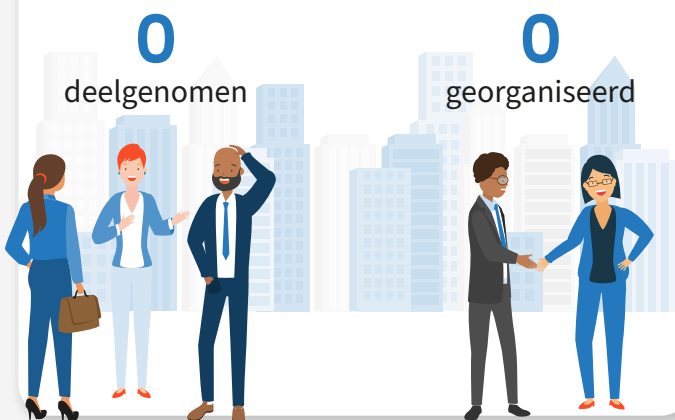


In november 2020 kreeg de provincie Flevoland een MKB-deal toegekend van het ministerie van EZK. Met deze MKB-deal wil de provincie, samen met 27 partners, het kleine MKB in Flevoland ondersteunen bij al hun (crisis)vraagstukken. Het gaat daarbij om ondernemers die tussen de 2 en 10 werknemers hebben. 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 gelanceerd. Hier kunnen ondernemers terecht voor het invullen van de bedrijfsscan en het maken van een afspraak met de adviseurs.

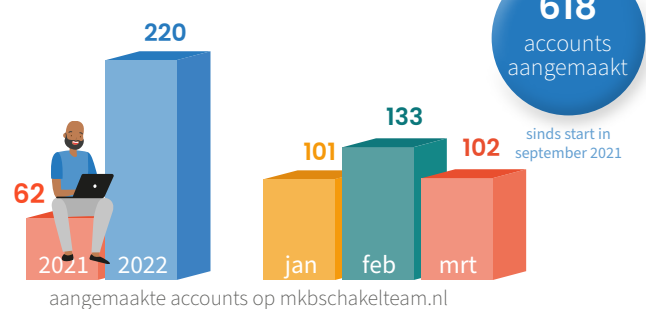
Deze factsheet informeert over de voortgang van de ondersteuning en advisering door het MKB Schakelteam.

Netwerkbijeenkomsten in Q1 2023

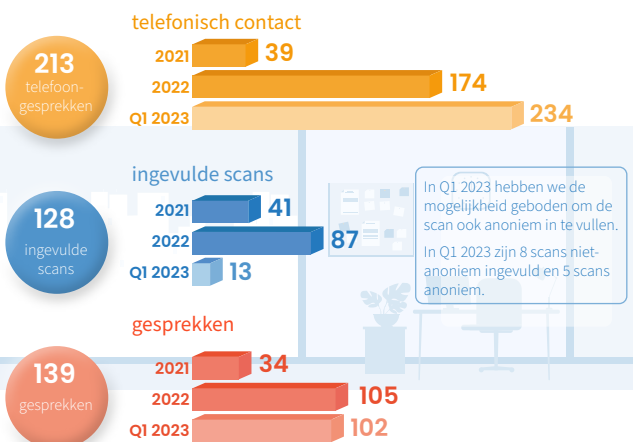


Aangemaakte accounts

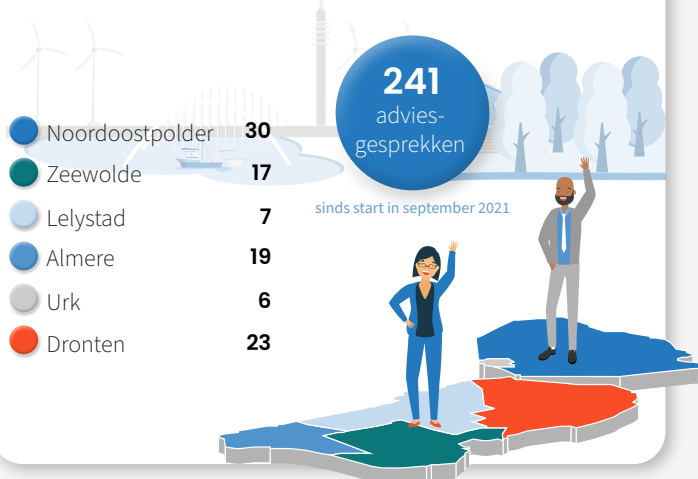
Ondernemers maken een account aan als ze een afspraak willen maken of als ze de scan invullen. Met elke ondernemer die zich aanmeldt voor een adviesgesprek wordt telefonisch contact opgenomen om een afspraak in te plannen met de juiste adviseur.



Contactmomenten

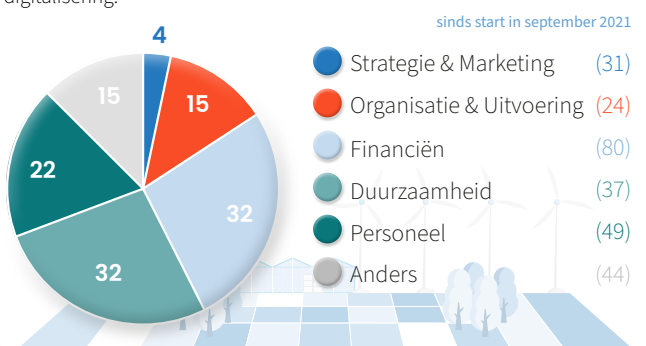


Adviesgesprekken per gemeente



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

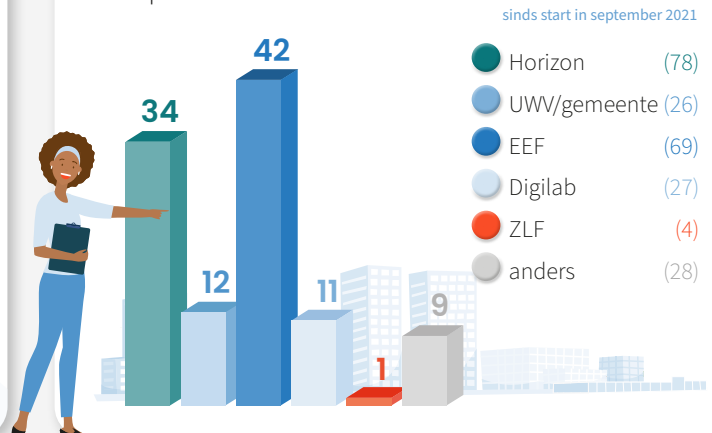
naar regelingen en instrumenten



* werkzoekenden kunnen vanaf 1 maart 2022 een STAP-budget van maximaal € 1.000 euro aanvragen voor scholing en ontwikkeling bij het UWV.

Doorverwijzingen

naar partners



Website bereik Q1 2023

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 en ontwikkelingen bijhouden.



186 actieve gebruikers website

1.857 paginaweergaven in Q1 2023

947 unieke paginaweergaven in Q1 2023



Gemiddelde doorgebrachte tijd op pagina in Q1 2023:

00:01:03