



Onderwerp

Tweede kwartaalrapportage MKB Schakelteam

Kern mededeling:

Op 1 september 2021 is een team van zes adviseurs gestart, het MKB Schakelteam, om het kleine MKB (2-10 werknemers) bij al hun (crisis)vraagstukken te ondersteunen en adviseren. Over de resultaten van de periode december 2021 tot en met maart 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 over de periode december 2021 tot en met maart 2022 (Q1 2022) is bij deze mededeling gevoegd.

In de periode 1 december 2021 tot 1 april 2022 hebben zich 23 ondernemers uit verschillende sectoren bij het MKB Schakelteam gemeld. De meeste vragen gingen over financiën, gevolgd door strategie en marketing en vragen over verduurzaming en juridische kwesties. Er hebben zich in dit tweede kwartaal geen ondernemers uit Dronten gemeld, wel uit de andere gemeenten. De meeste aanmeldingen kwamen, net als in het eerste kwartaal, uit gemeente Noordoostpolder.

In de periode 1 september – 1 december 2021 (eerste kwartaal) hebben zich 59 ondernemers gemeld bij het MKB Schakelteam. Vanaf 1 december 2021 tot 1 april 2022 hebben zich in totaal 23 ondernemers gemeld voor een adviesgesprek en dat is aanzienlijk minder dan tijdens het eerste kwartaal. Uit een kleine steekproef van het MKB Schakelteam onder ondernemers uit de doelgroep bleek dat veel ondernemers door de aantrekkende economie erg druk zijn met hun bedrijf en op dit moment geen tijd hebben voor een gesprek. Ongeveer 75% van de ondervraagde ondernemers geeft aan op een later moment in het jaar opnieuw benaderd te willen worden voor een adviesgesprek. Een recent onderzoek van de Kamer van Koophandel in de retailsector bevestigt deze uitkomst. MKB-

Registratienummer

2979746

Datum

30 augustus 2022

Afdeling/Bureau

SENB

Openbaarheid

Openbaar

Portefeuillehouder

Appelman, J.N.J.

Ter kennisname aan PS en
burgerleden

Mededeling

Bladnummer

2

Registratienummer

2979746

ondernemers (1-10 werknemers) geven ook in dat onderzoek aan veel aanbod te ontvangen, terwijl ze gebrek aan tijd hebben¹.

Het aantal bezoeken aan de website en verschillende onderdelen van de website, zoals bijvoorbeeld de blogs, is ten opzichte van het eerste kwartaal wel fors toegenomen. Ook heeft het MKB Schakelteam ten opzichte van het eerste kwartaal meer ondernemers door kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld (de financieringsregelingen van) Horizon, EEF en Digilab. De meeste doorverwijzingen werden gedaan naar de voucherregelingen van Horizon.

Om de (kwantitatieve) resultaten van het eerste kwartaal en het tweede kwartaal gemakkelijk te kunnen vergelijken is een factsheet gemaakt. Deze factsheet is als bijlage toegevoegd.

Bijlagen

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de Woo (ja/nee aangeven)
Tweede kwartaalrapportage MKB Schakelteam (Q1 2022)	2979742	ja
Factsheet	3000069	ja

¹ <https://www.wijzijnkatapult.nl/files/Digitale%20werkplaatsen/Mkb%20als%20klant%20sessie%20slides%20KVK%207-10-21.pdf>



KWARTAALRAPPORTAGE MKB SCHAKELTEAM FLEVOLAND Q1 2022

Op de foto projectleider Patrick Olgers tijdens een presentatie van het MKB Schakelteam voor de leden van de Bedrijfskring Zeewolde.

MKB Schakelteam

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Inleiding	2
Werkwijze en activiteiten MKB Schakelteam	3
Resultaten eerste kwartaal 2022	4
Bijlage	5



Het team adviseurs van het MKB Schakelteam

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.

Eind vorig jaar heeft u van mij de eerste kwartaalrapportage ontvangen. Deze tweede kwartaalrapportage gaat over de periode 1 december 2021 tot 1 april 2022. De maand december is in deze rapportage meegenomen om de drie volgende rapportages synchroon te kunnen laten lopen met de vier jaarkwartalen in 2022 (vier keer een periode van drie maanden).

In deze tweede rapportage wordt toegelicht hoeveel ondernemers zich gemeld hebben bij het MKB Schakelteam. Vervolgens komen de activiteiten en resultaten van het MKB Schakelteam van de maanden december 2021 tot april 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.

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. Met het ministerie van EZK is een convenant afgesloten, waarin is vastgelegd welke resultaten op 1 januari 2023 behaald moeten zijn.

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 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. Deze ondernemers die beschikbaar zijn om mee te klankborden, hebben zich daar zelf voor aangemeld.

Activiteiten periode 1 december 2021 tot 1 april 2022

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 zijn persberichten verstuurd die in verschillende lokale bladen verschenen zijn. Daarnaast wordt er actief gebruik gemaakt van sociale media. In de verslagperiode is een promotie campagne gestart met een advertorial in Almere Zaken, een radiocommercial campagne op Omroep Flevoland en een social media campagne (Facebook en Google) doel hiervan was om het website bezoek een impuls te geven (zie Webbereik op pagina 4).

Ook waren de adviseurs aanwezig bij vijf bijeenkomsten van partners (o.a. DigiLab en VBA) 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 podcasts en videofilmpjes waarin ondernemer hun ervaringen met het MKB Schakelteam delen en spreekuren op het ondernemersplein in Almere.

Onderzoek scan

Sinds half maart 2022 doet een Master-student van de Universiteit van Amsterdam onderzoek naar het gebruik van de vitaliteitsscan. De student heeft daarvoor contact opgenomen met de ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de scan (of nog steeds gebruiken) en een vragenlijst voorgelegd.

In mei 2022 zijn de eerste uitkomsten met de adviseurs van het MKB Schakelteam gedeeld. Belangrijke uitkomsten waren:

- Een deel van de ondernemers ziet de scan als een eenmalig instrument dat bedoeld is ter ondersteuning van het gesprek met de adviseur.
- Een deel van de ondernemers vindt de scan een handig monitoringsinstrument voor het eigen bedrijf (bedrijfsontwikkelingen) en voor de voorbeelden en tips die gegeven worden.

Het volledige onderzoek wordt na de zomervakantie 2022 opgeleverd.

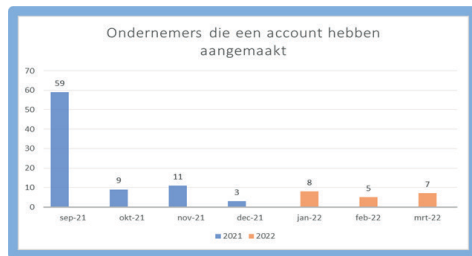
Partners

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 eerstelijns ondersteuning. Zij helpen de ondernemer op weg. Als er specifieke kennis en expertise nodig is, dan verwijzen de adviseurs de ondernemer door één van de 27 partners.

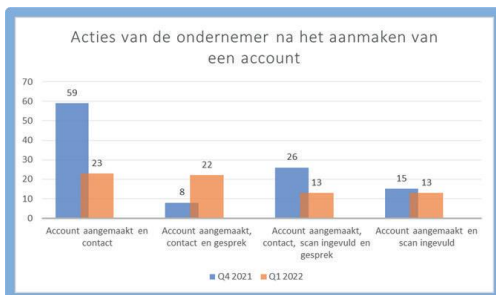


Resultaten tweede kwartaal: 1 december 2021 – 1 april 2022

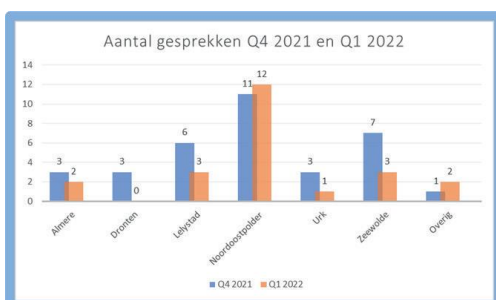
Vanaf 1 december 2021 hebben 23 ondernemers via de website van het MKB Schakelteam contact gezocht. De adviseurs merken dat er wel degelijk belangstelling is voor advies en ondersteuning, maar door de aantrekkelijke economie geven veel ondernemers aan (momenteel) geen tijd te hebben voor een adviesgesprek. In onderstaande tabel staan de aantallen voor Q1 2022 en ook de gegevens van het eerste kwartaal ter vergelijking.



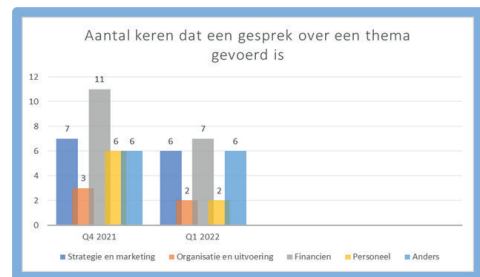
Ondernemers maken een account aan als ze een afspraak willen maken of als ze de scan invullen. Ondernemers kunnen ook de scan invullen zonder een afspraak te maken. Met elke ondernemer die zich aanmeldt voor een adviesgesprek wordt telefonisch contact opgenomen. Doel van dit gesprek is vraagverduidelijking en op basis van de vraag een adviesgesprek inplannen met de juiste adviseur. Ook kan rechtstreeks doorverwezen worden naar een partner, of geeft de ondernemer aan dat hij/zij geen behoefte meer heeft aan een afspraak, of zelf opnieuw contact op zal nemen op een ander moment. In onderstaande tabel wordt aangegeven welke activiteit (en) volgde na het aanmaken van een account.



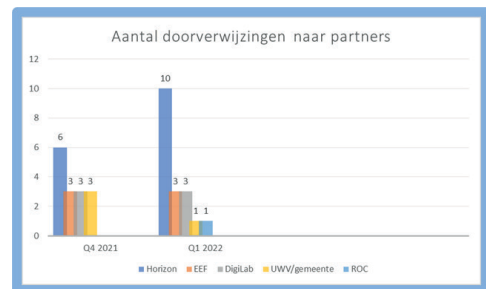
Er zijn in totaal 23 adviesgesprekken gevoerd. In de tabel hieronder wordt het aantal per gemeente aangegeven.



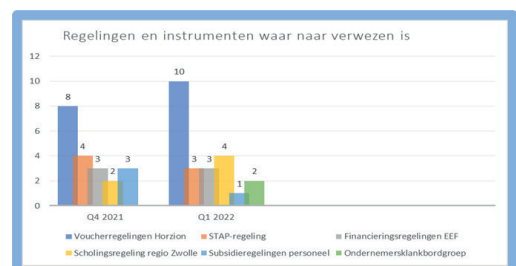
In de adviesgesprekken zijn ondernemers ook geadviseerd over bepaalde regelingen of instrumenten. In het onderstaande overzicht wordt aangegeven naar welke regelingen of instrumenten verwezen is.



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

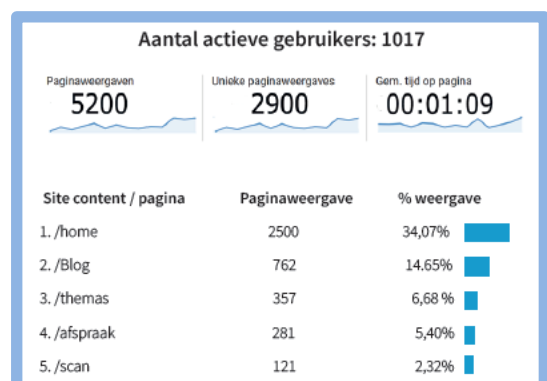


In de adviesgesprekken zijn ondernemers ook geadviseerd over bepaalde regelingen of instrumenten. In het onderstaande overzicht wordt aangegeven naar welke regelingen of instrumenten verwezen is. Er is het vaakst naar de voucherregelingen van Horizon verwezen.



MKB Schakelteam Webbereik september 2021 – april 2022

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. Het aantal unieke bezoekers in 2022 is de 2900 gepasseerd. Door de webpromotie campagne verschijnt MKB Schakelteam hoger in de zoekresultaten en consolideert zich daardoor thans op 700 unieke bezoekers per maand (ter vergelijking: in het 4^e kwartaal 2021 bedroeg het totale aantal bezoekers 878).



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

Expertise

Organisatie en Uitvoering
Financiën
Strategie en Marketing
Organisatie en Uitvoering
Financiën

Projectleider

Communicatie/Marketing

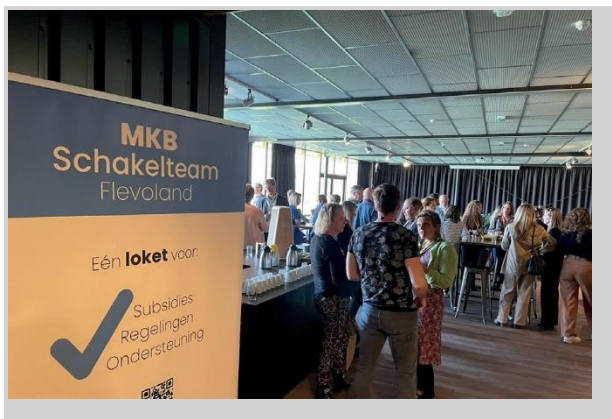
Ambassadeurs

Adviseur

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

Woonplaats

Dronten
Lelystad
Emmeloord
Almere
Urk
Zeewolde



Presentatie van MKB Schakelteam op het vrijetijdscongres van Visit Flevoland op Lelystad Airport



Advertorial in het magazine van Almere Zaken. De advertorial werd ondersteund met een banner op de website van Almere Zaken



Adviseur Bert Schonewille houdt een presentatie voor de BNI Noordoostpolder



MKB Schakelteam opent loket op het Ondernemersplein In Almere

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

10

deelgenomen

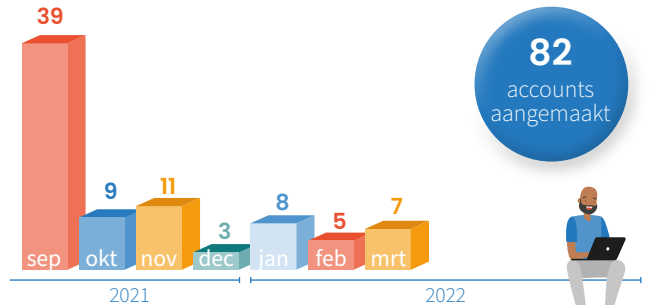
3

georganiseerd



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

61
telefoon-
gesprekken

telefonisch contact

Q4 2021 39

Q1 2022 23

54
ingevulde
scans

ingevulde scans

Q4 2021 41

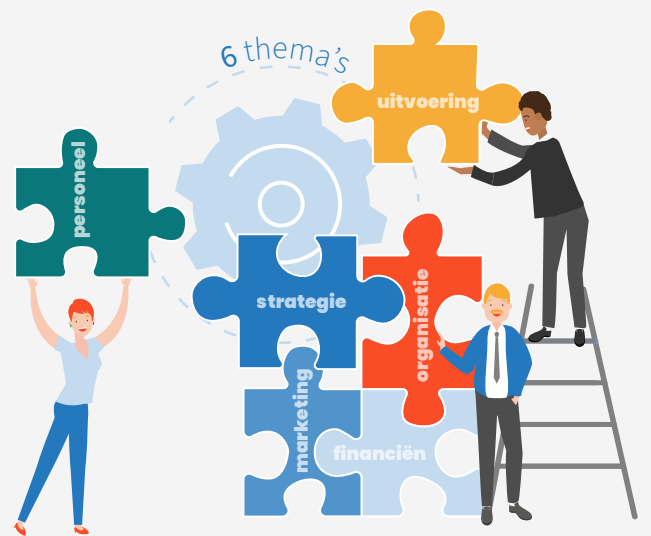
Q1 2022 13

57
gesprekken

gesprekken

Q4 2021 34

Q1 2022 23



Adviesgesprekken per gemeente

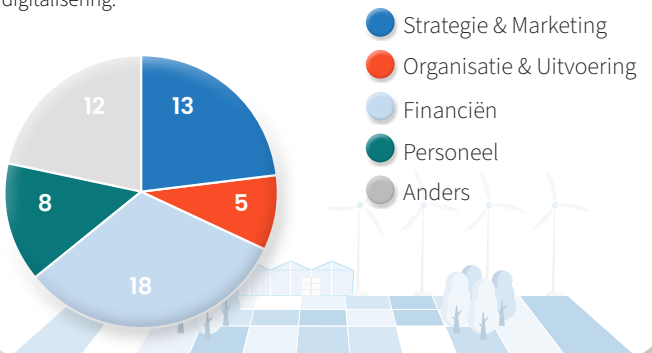
- Noordoostpolder 23
- Zeewolde 10
- Lelystad 9
- Almere 5
- Urk 4
- Dronten 3
- Overig 3

57
advies-
gesprekken



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

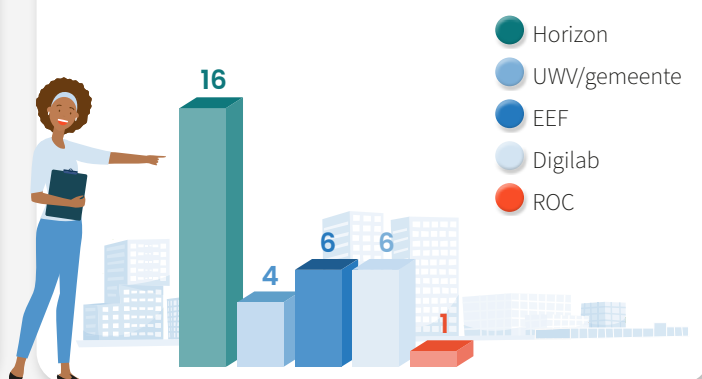
naar regelingen en instrumenten

- 18 voucheregeling Horizon
- 7 STAP-regeling (UWV)*
- 6 financieringsregelingen EEF
- 6 scholingsregeling regio Zwolle
- 4 subsidieregelingen personeel
- 2 ondernemersklankbordgroep

* 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 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



1.017
actieve
gebruikers
website

5.200 paginaweergaven

2.900 unieke paginaweergaven



Gemiddelde doorgebrachte tijd op pagina:

00:01:09