

# Nota van Toelichting

*met betrekking tot de*

Gemeenschappelijke MKB-aanpak voor Limburg

Versie: 3.0

Door:

A.G.M. Jaminon

## Inhoudsopgave

1.	Management Samenvatting.....	3
2.	Het gevolgde proces.....	4
3.	Samenvatting – proces totstandkoming van de MKB-aanpak.....	4
4.	Algemeen samenvattend – doelstellingen van de beoogde MKB-aanpak .....	5
5.	Thema's en toelichting.....	7
5.1.	Thema: Is het karakter van de MKB-aanpak als samenwerkingsinstrument voldoende geborgd	7
5.2.	Thema: Is het commitment van de individuele ondernemers voldoende geborgd? .....	9
5.3.	Thema: Is het Support Proces voldoende geëxpliciteerd en uitgewerkt? .....	12
5.4.	Thema: Transparantie in de keuze van het Online Digital Platform JIVE.....	20
5.5.	Thema: Zijn de behoeften van de ondernemers voldoende scherp in beeld gebracht?.....	22
5.6.	Thema: Is voldoende duidelijk welke partijen meedoen, hoe LIOF is aangesloten waar witte vlekken zijn.....	24
5.7.	Thema: Is de begroting voldoende aangescherpt.....	27
5.8.	Thema: Is de draagvlakcreatie bij MKB-ondernemers voldoende geborgd .....	30
6.	Afspraken besluitvormingsproces Gemeenten/Provincie en LED .....	31
	Bijlagen: .....	32
A.	Samenwerken & Verbinden zal verschillen per element van de MKB-aanpak.....	32
B.	Functionaliteitseisen Online Digitaal Platform (zie ook bijlage 5 – Project Rapport) .....	34
C.	Samenstelling Klankbordgroep.....	35

## 1. Management Samenvatting

Om tot een finale goedkeuring en financiële bijdrage door Limburg Economic Development te komen is het statutair noodzakelijk dat de colleges van de centrumgemeenten Sittard-Geleen en Maastricht een positief collegebesluit nemen voor ondersteuning door LED voor bedragen groter dan € 100.000,-.

Om de betreffende colleges tot een positief besluit te kunnen laten komen was het noodzakelijk dat er voor een definieerde lijst van geïnventariseerde thema's een nader toelichting en/of aanvullende afspraken noodzakelijk waren om deze thema's voldoende te kunnen borgen vanuit de optiek van deze Gemeenten.

Thema's die in dit kader zijn behandeld en die in deze Nota van Toelichting nader worden behandeld zijn:

1. Borging van het karakter van de MKB-aanpak als samenwerkingsverband;
2. Borging van het commitment van de individuele ondernemer;
3. Het Support Proces;
4. Transparantie m.b.t. de keuze van het Online Digital Platform – JIVE;
5. De mate waarin de behoeften van de ondernemers voldoende scherp in beeld zijn gebracht;
6. Duidelijkheid ten aanzien van de participerende partijen en aansluiting van LIOF;
7. Begroting & Business Case;
8. Borging van de draagvlakcreatie bij de MKB-ondernemers.

Op basis van de toelichting en gerelateerde dialoog en de gemaakte nadere afspraken is geconcludeerd door de Gemeenten dat de betreffende thema's voldoende zijn geborgd.

Deze Nota van Toelichting dient te worden geclassificeerd als bijlage van het Project Rapport zoals dit eerder is gedistribueerd/gedeeld.

Naast de inhoudelijke behandeling van de verschillende thema's besteedt de nota aandacht aan het gevolgde proces en geeft nogmaals een samenvatting van het proces van totstandkoming van de MKB-aanpak en de doelstellingen.

Ir. A.G.M. Jaminon RC  
Projectleider MKB-aanpak

## 2. Het gevolgde proces

Ondernemend Limburg heeft per 1 oktober 2017 het eigenaarschap overgenomen van Limburg Economic Development (LED) van de beoogde “Gemeenschappelijke MKB-aanpak voor Limburg”. Een aanpak waarvoor Ondernemend Limburg echter ten behoeve van de realisatie de financiële ondersteuning nodig heeft van Provincie en Gemeenten.

In dit kader heeft Ondernemend Limburg november 2017 een aanvraag voor goedkeuring en financiële support ingediend bij o.a. Limburg Economic Development. Dit voorstel is in haar bestuursvergadering van 21 november 2017 behandeld.

Voor ondersteuning door LED van projecten met een waarde van meer dan € 100.000,- dienen de colleges van de centrumgemeenten een positief collegebesluit te nemen. In dit kader waren er vanuit de Gemeenten Sittard-Geleen en Maastricht nog aanvullende, besluitvorming ondersteunende thema’s waarvoor een nadere toelichting noodzakelijk werd geacht.

Gefaciliteerd door LED heeft hiervoor het volgende proces van sessies plaatsgevonden op basis waarvan deze thema’s in een intensief besproken zijn. Op basis van de gerelateerde toelichtingen, eventuele aanvullende afspraken zijn nu alle thema’s als voldoende geborgd geclassificeerd.

Het volgende proces is hiervoor gevolgd:

- Sessie 1: Een sluitende inventarisatie van thema’s en (gerelateerde) vragen waarvoor een nadere toelichting/ borging noodzakelijk werd geacht. Dit om te voorkomen dat er gedurende het besluitvormingstraject continue nieuwe thema’s geadresseerd worden;
- Sessie 2: Eerste toelichting, discussie en dialoog ten aanzien van deze thema’s op basis van een concept feedback rapportage;
- Sessie 3: afronding en borging van de betreffende thema’s en indien noodzakelijk, daarover gemaakte nadere afspraken. Verder zijn er ook concrete nadere afspraken gemaakt zijn t.b.v. de afrondende besluitvormingsprocessen door de Gemeenten Sittard-Geleen, Maastricht, Provincie Limburg en LED.

## 3. Samenvatting – proces totstandkoming van de MKB-aanpak

Mede gefaciliteerd en op basis van discussies door LED is een Position Paper voor een centrale MKB-aanpak tot stand gekomen gedurende Q1-2017. Dit Position Paper is als zodanig door het bestuur van LED geaccordeerd op basis waarvan is besloten gefaciliteerd door LED een uitvoeringsplan te laten definiëren.

In dit kader zijn een aantal aspecten te adresseren:

- Belangrijkste activiteit van de fase 1 – het definiëren van een uitvoeringsplan – is het vertalen van het Position Paper in een zgn. bouwtekening (op welke wijze kan hetgeen in het Position Paper wordt beoogd gerealiseerd worden) en inzicht creëren in de benodigde organisatie, governance, indicatieve begroting en financiering.

- Alle activiteiten en voorstellen van deze fase 1 zijn tot eind september afgestemd met een hiervoor ingerichte stuurgroep, waarin alle inhoudelijke voorstellen zijn besproken, en afgestemd. Deze fase 1 is uitgevoerd op basis van een door de Stuurgroep overeengekomen project charter (zie project rapport bijlage 2).
- Het inventariseren van de concrete vraag behoefte van ondernemers heeft geen deel uitgemaakt van deze fase. Dat de ondernemer een support vraag heeft en momenteel onvoldoende instaat is om zijn groei- en/of innovatie ambitie te realiseren is de basis geweest van het Position Paper. Verschillende onderzoeksrapportages hebben dit onderbouwd. Voor participanten in werkstromen of stuurgroep die betrokken zijn geweest gedurende fase 1 – de uitvoeringsplan fase, kan verwezen worden naar bijlage 3 van het project rapport. In dit kader kan ook nog verwezen worden naar par. 5.5.
- Mede in het kader van de governance & organisatie discussie en de voorwaarde van de Provincie dat de MKB-aanpak voor heel Limburg ter beschikking zou moeten staan heeft Ondernemend Limburg in september kenbaar gemaakt per 1 oktober de beoogde MKB-aanpak onder haar eigenaarschap verder te willen vormgeven en realiseren.
- Gedurende de periode tot heden is daarmee de focus gericht geweest op de aspecten Governance & Organisatie, Kosten & Financiering en het creëren van verder draagvlak bij de relevante stakeholders. Inhoudelijk hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden m.b.t. het uitvoeringsplan zoals door LED feitelijk is overgedragen aan OL.
- De Gemeenschappelijke MKB-aanpak zoals Ondernemend Limburg wil realiseren is volledig gebaseerd op de uitgangspunten en doelstellingen zoals geformuleerd in het Position Paper en het uitvoeringsplan zoals ondersteund door de Stuurgroep van de MKB-aanpak waarin verschillende stakeholders hebben geparticipeerd.

## 4. Algemeen samenvattend – doelstellingen van de beoogde MKB-aanpak

De belangrijkste doelstellingen van de Gemeenschappelijke MKB-aanpak zijn:

- Het laten Samenwerken & Verbinden van bestaande initiatieven. Door de veelheid aan bestaande initiatieven weten ondernemers niet meer bij wie zij nu terecht kunnen. Het Online Digitaal Platform vervult hierin een belangrijke functie als een online informatiebalie. Het maximaal laten aansluiten van bestaande (en/of nieuwe initiatieven) was en is daarmee nog een van de belangrijkste uitgangspunten van de beoogde MKB-aanpak. In dit kader ook samenwerking en verbinden van ondernemers faciliteren (peer-to-peer, community vorming, delen van best practices);
- Het gericht ondersteunen van gevestigde MKB-ondernemers met een groei- en/of innovatie ambitie. Er is geconstateerd dat een bepaalde groep van ondernemers een gerichtere ondersteuning nodig heeft om zijn ambitie(s) te vertalen in concrete (financierbare) bedrijfsplannen. Een ondersteuning die nu niet of nauwelijks voor ondernemers beschikbaar is.

Doelstelling die in het Position paper vertaald zijn in:

- Het vormgeven van een Online Digitaal Platform gericht op Samenwerken & Verbinden van initiatieven en ondernemers;
- Het vormgeven van een Offline Platform met als belangrijke elementen het vormgeven van Frontdesks, een gericht Support Proces en masterclasses.

Ten aanzien van de uitgangspunten en doelstellingen van de MKB-aanpak zie bijlage 1 van het project rapport.

Met betrekking tot de vertaling van het Position Paper in het uitvoeringsplan zijn de volgende aspecten van belang:

- De wijze waarop dit zou vormgegeven moeten worden is gedefinieerd in de werkstroom beschrijvingen van de verschillende elementen van de MKB aanpak. Beschrijvingen die tot stand zijn gekomen in nauwe samenwerking met participanten van Gemeenten, LWV, externe partijen, BSSC en Rabobank. De inhoudelijkheid van de beschrijvingen is telkenmale getoetst in de Stuurgroep MKB-aanpak waarin verschillende stakeholders (LED, LWV, MKB-L, Gemeenten, Provincie en Rabobank) zitting hadden. Zie bijlagen 4 – 9 van het project rapport voor de betreffende beschrijvingen.
- De door de Stuurgroep overeengekomen inhoudelijke aspecten van het uitvoeringsplan zijn inmiddels overgedragen aan Ondernemend Limburg.
- Het nader inventariseren van de vraag van de ondernemers maakte geen deel uit van de scope van fase 1 – het definiëren van een uitwerkingsplan zoals vastgelegd in een projectcharter, dat gebaseerd is op het Position Paper. Dit Position Paper is geaccordeerd door het LED bestuur gedurende Q2-2017.

De uitgangspunten en doelstellingen van de MKB-aanpak zoals beschreven in het Position Paper worden geborgd door middel van het uitvoeringsplan zoals opgenomen in het projectplan en de aanvullende afspraken die nu gemaakt zijn op basis van de gevoerde besprekingen. Vanuit deze optiek dient deze Nota van Toelichting dan ook nadrukkelijk gezien te worden als een aanvulling op dit projectplan.

## 5. Thema's en toelichting

### 5.1. Thema: Is het karakter van de MKB-aanpak als samenwerkingsinstrument voldoende geborgd

#### Toelichting - Algemeen

Het model voor de beoogde MKB-aanpak bestaat uit een tweetal platforms:

- o Een Online Digitaal Platform – met de benodigde functionaliteiten;
- o Een Offline Digitaal Platform – gericht op de frontdesk activiteiten, het intensieve Support Proces en het verzorgen van Masterclasses.

Zoals in de samenvattende doelstelling is vermeld is Samenwerken & Verbinden een zeer belangrijke doelstelling van de Gemeenschappelijke MKB-aanpak. Voor zover mogelijk – en mede afhankelijk van de bestaande initiatieven – kunnen deze maximaal aansluiten bij en samenwerken met de initiatieven die aansluiten bij de Gemeenschappelijke MKB-aanpak.

Het Online Digitaal Platform heeft een belangrijke spilfunctie in het komen tot Samenwerking & Verbinden van de verschillende initiatieven.

De bestaande initiatieven worden samengebracht/gekoppeld in het Online Digitaal Platform en zullen tijdens de bouwfase 1-1 een tag mee moeten krijgen m.b.t. doel/doelgroep/etc.

Zoals in de uitvoeringsplannen uitvoerig weergegeven hebben de Frontdesks een belangrijke rol als:

- o Fysiek loket voor ondernemers;
- o Scouting van ondernemers;
- o Doorverwijsfunctie o.b.v. vragen van ondernemers als deze niet zelf beantwoord etc. kunnen worden.

Voor het vormgeven van de Frontdesk functie wordt voornamelijk gebruik gemaakt van de diensten van aangesloten partners (Gemeentelijke bedrijvencontactcentra, Rabobank, etc.).

Echter, een van de doelstellingen van de MKB-aanpak is ook altijd geweest het doelgericht ondersteunen van de gevestigde MKB-ondernemer met een groei- en/of innovatieambitie om (financierbare) bedrijfsplannen met ondernemers te definiëren. Hiervoor zijn mensen nodig – met gedefinieerde ervaring en competenties - die dit supportproces vormgeven. Een doelstelling en aanpak zoals omschreven in het Position Paper en als zodanig verder uitgewerkt in het uitvoeringsplan.

Beide hoofdactiviteiten, het bevorderen van het Samenwerken & Verbinden van bestaande initiatieven en het gericht ondersteunen van ondernemers vragen echter om een kleine organisatie die dit professioneel kan realiseren waarbij het streven er nog steeds op is gericht – en indien mogelijk – hierbij aansluiting te vinden bij het LIOF.

Het intensief ondersteunen en begeleiden van ondernemers bij het vertalen van groei- en innovatiebehoefte in concrete ondernemingsplannen wordt op dit moment bij bestaande initiatieven niet en/of in onvoldoende mate vormgegeven.

Met name vanwege deze aanpak bestaat de benodigde supportorganisatie wel voornamelijk uit MKB-consultants naast de menskracht benodigd voor project coördinatie en afstemming. Hierbij zijn enkele MKB-consultants noodzakelijk om het Support Proces voor het omzetten van ambities van ondernemers in concrete (financierbare) bedrijfsplannen te kunnen realiseren (zie voor aanvullende opmerkingen t.a.v. het Support Proces paragraaf 5.3).

En natuurlijk zal samen met de stakeholders ervoor zorggedragen moeten worden dat een maximale vorm van Samenwerken & Verbinden (het inclusieve model) wordt gerealiseerd. Ondernemend Limburg heeft nadrukkelijk het streven dit te realiseren waarbij ook een maximale samenwerking van de betreffende initiatieven noodzakelijk is. Provincie, Gemeenten en de bestaande triple-helixen kunnen hierbij een nadrukkelijk ondersteunende rol vervullen in het realiseren van deze ambitie.

De wijze waarop voor de verschillende activiteiten van de MKB-aanpak maximaal gebruikt kan worden gemaakt van bestaande initiatieven is verder uitgewerkt in bijlage A van deze Nota van Toelichting.

## Deelthema - Het voorliggende concept ten opzichte van de uitgangspunten van de MKB-aanpak

### Toelichting

Of en in hoeverre de nu beoogde MKB-aanpak zoals in het uitvoeringsplan gedefinieerd afwijkt van hetgeen in het proces voorafgaande aan fase 1 – de uitvoeringsfase – is besproken tussen LED en de Gemeenten is voor Ondernemend Limburg natuurlijk niet te beoordelen.

Zoals ook in het project rapport geadresseerd is de beoogde MKB-aanpak gebaseerd op het geaccordeerde Position Paper, het door de Stuurgroep geaccordeerde Project Charter en vervolgens ten aanzien van de inhoudelijkheid van de MKB-aanpak besproken en/of geaccordeerd door de Stuurgroep.

In dit kader kan geadresseerd worden dat een gerichte ondersteuning van ondernemers in het komen tot (financierbare) bedrijfsplannen altijd een van de doelstellingen van de MKB-aanpak is geweest en het zorgdragen voor het verbinden en beter laten samenwerken van bestaande initiatieven etc.

Er is gedurende die fase wel een voorkeur uitgesproken om de Support Proces activiteiten bij LIOF te organiseren die zoals eerder aangegeven hier echter goedkeuring van hun aandeelhouders voor nodig hebben om in een eerste fase deze mogelijkheden – nu met Ondernemend Limburg – nader te concretiseren/ mogelijkheden voor LIOF te kunnen beoordelen.

Verder is er door de initiatiefnemers in een beginfase verwacht dat partijen mogelijk een grotere in-kind bijdrage hierin zouden kunnen leveren dan op dit moment mogelijk is. In dit kader dient ook vermeld te worden dat de Rabobank – die eerste als cofinanciering waren meegenomen – nu niet meer als cofinanciering zal participeren vanwege een strategisch genomen besluit om als Rabobank ook zelf MKB-ondernemers te gaan ondersteunen. Deze situatie heeft geen negatieve impact op de begroting maar wel op de hoogte van de benodigde financiering van Provincie en Gemeenten (het publieke financieringsdeel).



Opgemerkt kan worden dat indien een in-kind bijdrage t.b.v. het Support Proces door een publieke instelling (of publiek gefinancierd) mogelijk was geweest dit alleen opportuun zou zijn geweest als er een soort van leegloop zou zijn bij deze publiek gefinancierde instellingen aangezien er anders toch ook financiering van additionele activiteiten bij deze instellingen gewaarborgd zou moeten worden.

In dit kader heeft in-kind feitelijk alleen een positief effect als dit door private partijen kan plaatsvinden.

#### Gemaakte aanvullende afspraken

Om het karakter van de MKB-aanpak als samenwerkingsinstrument voldoende te borgen is geadresseerd dat in de bouwfase de volgende aspecten geadresseerd dienen te worden:

- Het karakter van de MKB-aanpak als samenwerkingsinstrument dient iets meer geconcretiseerd te worden met het accent op het verbindende karakter, zodat er geen concurrentie komt. Alle private partijen kunnen aansluiten. Hierdoor ontstaat een breed platform;
- In bouwfase is het ook mogelijk om tot concretere afspraken te komen. Verder kun je in de praktijk pas specifieke zaken adresseren. Brede aansluiting is altijd de visie geweest. Suggestie om evaluatiecriteria hiervoor te definiëren.

Er wordt geadresseerd dat door de MKB-aanpak een groep van ondernemers gemobiliseerd dient te worden die nu niet actief aan het realiseren van groei en/of innovatie werkt.

#### Concluderend

Dit topic is op basis van de gegeven toelichting en de concluderende advies voor de bouwfase als voldoende geborgd geclassificeerd door het overleg.

## 5.2. Thema: Is het commitment van de individuele ondernemers voldoende geborgd?

#### Toelichting

Het aspect “eigen bijdrage door ondernemers” als thema-aspect is onderwerp van dialoog geweest in de Stuurgroep van de MKB-aanpak. In dit gremium is besloten gedurende de eerste periode geen financieel commitment te vragen van de ondernemer.

Een belangrijke overweging in het komen tot dit besluit is geweest dat het van belang zou zijn dat de MKB-aanpak eerst haar toegevoegde waarde voor de individuele ondernemer gaat bewijzen maar ook voor de Limburgse economie (aangezien met het supportproces uiteindelijk mogelijk maar 75 bedrijfsplannen gerealiseerd zullen kunnen worden maar er enkele honderden bedrijven effectiever en efficiënter ondersteund zullen kunnen worden).

Door de stuurgroep is wel bepaald dat gedurende de eerste 2 jaren de mogelijkheden tot het komen tot een financieel model uitgangspunt dient te zijn. Hierbij zal bepaald worden welke aspecten van de MKB-aanpak te ondersteunen zijn via een verdienmodel (en in welke mate). Een bijdrage door de ondernemers die ondersteund worden middels een Support Proces zal dan zeker een belangrijk element hierin zijn en de wijze waarop een bijdrage zal plaatsvinden.

Het belangrijkste commitment dat op dit moment is gedefinieerd – en voor vele ondernemers en zeker de groep ondernemers die met name geactiveerd dient te worden - al een uitdaging, namelijk beschikbaarheid (bereidheid en mogelijkheid tijd te alloceren voor een Support Proces).

Tijdens een recent klankbordsessie met ondernemers is dit punt ook ter sprake gekomen en intensief besproken. Het advies van de ondernemers was ook niet te snel te beginnen met het vragen van een financiële bijdrage gezien de doelstelling om ondernemers met ambitie nu eerst te gaan mobiliseren, om ambities te vertalen in concrete plannen. En dan is het een belangrijk uitgangspunt om met name die groep van ondernemers te mobiliseren die zonder een gerichte ondersteuning hiertoe niet openstaat.

In dit kader zou het een overweging kunnen zijn het introduceren van een financiële bijdrage na 1 jaar opnieuw te evalueren op basis van de performance van de aanpak op dat moment en de toegevoegde waarde die het Support Proces voor ondernemers heeft gehad. Op welke wijze een contributie dan kan/dient plaats te vinden kan in een volgende fase in onderling overleg gedefinieerd worden,

Wel blijft het conditioneel dat een intensief supportproces niet vrijblijvend is en dat er minimaal een effort-commitment met de betreffende ondernemer overeengekomen zal moeten worden. Zoals in het supportproces gedefinieerd zijn er momenten dat deze effort-commitment opnieuw geëvalueerd/geaccordeerd zal moeten worden. Ook het overwegen van een bijdrage als door een gebrek aan commitment tijdens het proces dit niet gecontinueerd kan worden, zal als optie overwogen moeten worden.

Het is ook belangrijk dat in het overwegen van een bijdrage van de ondernemers voor de gerichte ondersteuning van een Support Proces wordt meegenomen dat ondernemers die tijdens het Support Proces ondersteuning nodig hebben van experts (van commerciële externe partijen), dat deze zelf verantwoordelijk zijn voor de financiering van deze externe expert ondersteuning. Dit is heel helder opgenomen in de uitwerking van het Support Proces. Naast een noodzakelijk tijd-commitment is dit zeker een belangrijke voorwaarde die dan ook helder en duidelijk gecommuniceerd dient te worden.

Ook dient vermeld te worden dat voor het gebruik maken van het beoogde Online Digitaal Platform de ondernemer een bijdrage zal moeten betalen op basis van een door BSSC vastgesteld tarief/voorwaarden.

Afspraak is gemaakt dat:

- Een bijdrage van ondernemers is noodzakelijk en voorwaardelijk voor gebruik van JIVE, waarvoor tariefafspraken zijn gemaakt met BSSC (Dit uitgangspunt was reeds meegenomen in de opgesteld begroting);

- Als ondernemers tijdens het Support Proces de ondersteuning nodig hebben van externe (commerciële) partijen dient de ondernemer dit zelf te financieren. Deze voorwaarden dienen duidelijk gecommuniceerd te worden. Mochten er mogelijkheden zijn van bestaande voucher regelingen gebruik maken, dan is dit natuurlijk nog steeds een mogelijkheid om deze kosten te financieren;
- M.b.t. de MKB-consultancy: laat eerst de toevoegde zien en evalueer een bijdrage in een latere fase;
- Insteek na de projectfase zelfdragend of grotendeels zelfdragend, maar in de aanloop worden de kosten overgenomen, dus projectfinanciering. Dit maakt de richting duidelijk en leidt ook niet tot onduidelijkheid later;
- Het is belangrijk de waarde van de ondersteuning in beeld brengen en te laten zien aan de ondernemer,
- Voor een bepaalde fase zou een zgn. voucher-regeling overwogen kunnen worden voor bijvoorbeeld fase 1 van het Support Proces;
- Deelname aan het Support Proces is niet vrijblijvend, en er is de overweging om een no-show-optie in te bouwen;

#### Concluderend

Uitgaande van de gemaakte afspraken is geconcludeerd dat het thema “commitment van de ondernemer” hiermee voldoende is geborgd.

In relatie tot dit topic wordt aanvullend constructief ingebracht dat het belangrijk is:

- Een punt op horizon (bijv. 2020) te bepalen. Eerste periode neemt de organisatie de kosten voor haar rekening en vanaf dat moment zal financiële bijdrage (nog nader vast te stellen, geïmplementeerd worden);
- Na de bouwfase volgt de pilotfase. Na 1 jaar, op 01-09-2019, volgt evaluatie t.b.v. mogelijke financiële bijdrage.

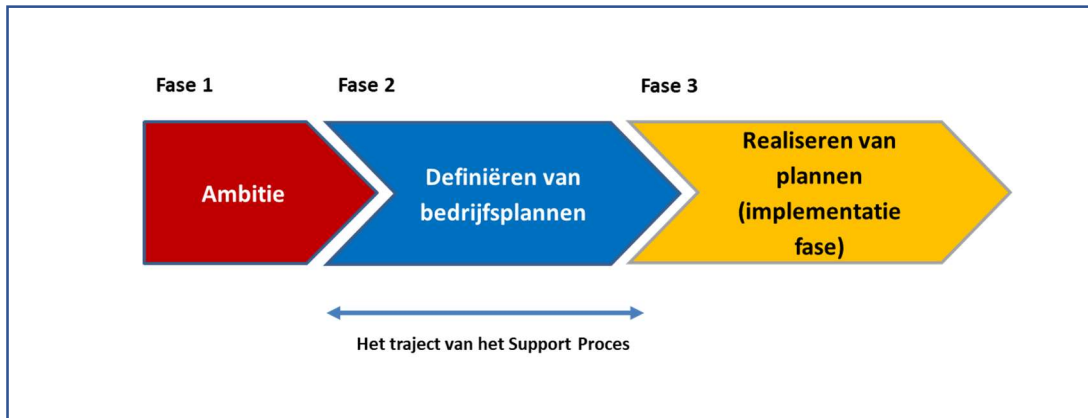
Provincie onderstreept ook nog het eens belang om een bepaalde groep ondernemers te activeren waarbij voor deze groep een time-commitment al een belangrijk element is. No-show optie kan ondersteund worden. Er zijn vragen bij de Provincie t.a.v. het vragen van een bijdrage. In bijeenkomsten met ondernemers wordt verwezen naar Synthens die er niet meer is – hetgeen beperkt gratis was. Moment van no-show en de aanleiding dienen nauwgezet meegenomen worden in het overwegen van een zgn. no-show optie bijdrage.

Provincie twijfelt aan een volledige niet-publieke financiering. Het blijft overheden iets waard om MKB te ondersteunen te activeren en meerwaarde te creëren.

### 5.3. Thema: Is het Support Proces voldoende geëxpliciteerd en uitgewerkt?

#### Toelichting - Algemeen

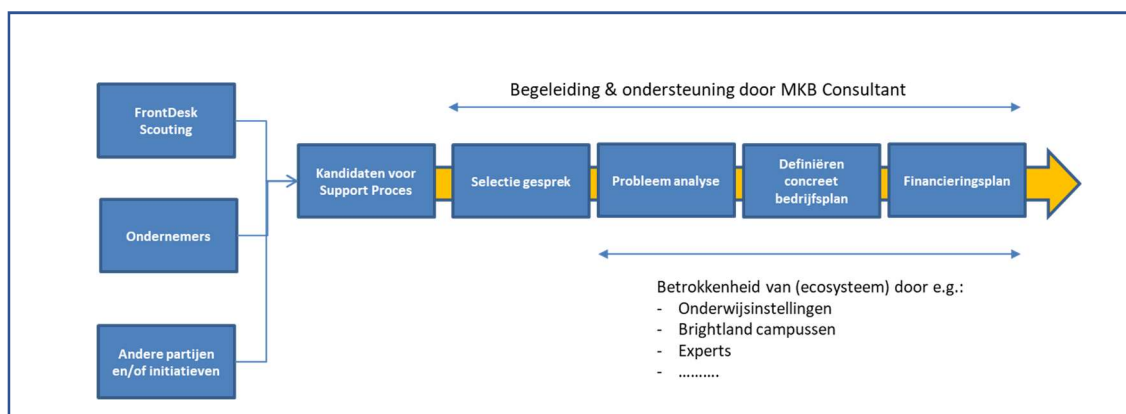
Alvorens aandacht te geven aan de specifieke aspecten van het Support Proces zal eerst de context c.q. de plaats van het Support Proces in het realiseren van ambities duidelijk moeten zijn.



Op basis van verschillende opmerkingen en dialooggesprekken is het van belang nog eens duidelijk te onderstrepen dat de focus area van het intensieve supportproces zich zal richten op de vertaling van groei- en innovatie ambitie in concrete plannen. Er is heel nadrukkelijk afgesproken dat support in principe niet beschikbaar is voor het ondersteunen van de realisatie van plannen (de implementatie fase). In de praktijk zijn mogelijke vele bestaande initiatieven tot heden net gericht op ondersteuning in de implementatiefase (de ondernemer heeft een plan – wel of niet concreet – en de aspecten die dan van belang zijn om een plan te realiseren). Voorbeelden hiervan zijn: begeleiding bij het vinden van een locatie, ondersteuning bij vergunningen en subsidies etc. Verder zullen er ook initiatieven zijn gericht op het concretiseren van ambities.

In het concept zoals het nu voorligt is er ook vanuit gegaan dat het scouting proces (het aandragen van MKB-ondernemers die mogelijk in aanmerking komen voor het intensief supportproces) voornamelijk door de partners en hun frontdesk functie zal plaatsvinden. Ondernemers kunnen zich natuurlijk ook zelf aanmelden als kandidaat voor een Support Proces.

Het is gedeeltelijk correct dat de MKB-consultants een gidsrol hebben en ondernemers door het ecosysteem zullen loodsen. Echter, vanuit de uitgangspunten is ook heel nadrukkelijk gedefinieerd dat het de doelstelling is om de groei- en/of innovatie ambitie voor ca. 75-100 ondernemers vertaald te willen zien in concrete (financierbare) bedrijfsplannen. Hiervoor is mede onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep het Support Proces gedefinieerd waarbij de beoogde MKB-consultants een belangrijke rol vervullen.

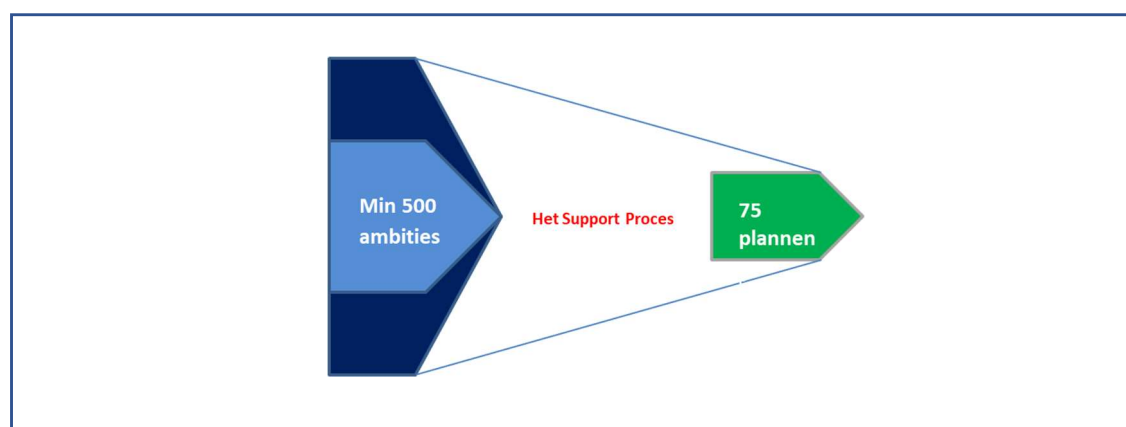


Naast de gerichte ondersteuning zullen MKB-consultants ondernemers begeleiden in het doorverwijzen naar experts en/of initiatieven van belang om tot een concreet (financierbaar) bedrijfsplan te komen. Zij zullen dus ook een proces bewakende rol vervullen. Daar waar mogelijk zal zeker van de inzet van bestaande initiatieven gebruik gemaakt moeten worden. Zeker als dit initiatieven zijn die al publiek gefinancierd zijn.

In de praktijk maken ondernemers – en zeker de mogelijk belangrijkste doelgroep van ondernemers - om verschillende redenen echter geen (of onvoldoende) gebruik van bestaande (commerciële) partijen om hun ambities te vertalen in concrete bedrijfsplannen. Aspecten als: financiële middelen, tijd en kennis/kunde zijn belangrijke redenen waarom hiervan nu geen gebruik wordt gemaakt. Echter, om de ambities van deze ondernemers wel – en in het belang van de Limburgse economie – te gaan realiseren is ingezet op het gericht ondersteunen van gevestigde MKB-ondernemers met een groei- en/of innovatie ambitie.

In vele zo niet de meeste gevallen zullen het zelfs de ondernemers zijn die na scouting gemobiliseerd moeten worden om ambities te gaan vertalen in concrete plannen.

Verder is het ook belangrijk dat stakeholders bewust zijn van het feit dat het komen tot 75-100 bedrijfsplannen (zoals tot doel gesteld) een funneling proces is. Mogelijk dat zelfs met minimaal 500 ondernemers begonnen moet worden om tot deze 75-100 bedrijfsplannen te komen.



Dit betekent dat er zeker met vele ondernemers gesprekken dienen plaats te vinden waarbij er een toetsing zal moeten plaatsvinden van het realisme van de ambitie, de status van de onderneming, het commitment van de ondernemer etc. op basis waarvan gedurende het Support Proces telkenmale besluiten genomen dienen te worden of het continueren van het Support Proces nog gerechtvaardigd is.

Het nu inzetten van bepaalde initiatieven in het Support Proces kan op dit moment vertaald worden in:

- Een bepaalde groep ondernemers – en dan vaak de groep ondernemers met problemen – is de doelgroep van de Ondernemersklankbordgroep. De doelgroep van het OKB is niet de doelgroep die geacht wordt gerichte ondersteuning te krijgen voor het realiseren van hun groei- en/of innovatie ambitie. Ook een initiatief als MKBDoorgaan richt zich meer op de ondernemer met problemen.  
Echter, in het kader van Samenwerken & Verbinden zijn dit wel initiatieven waarna ondernemers – indien voor hen relevant – doorverwezen kunnen worden;
- Er zijn verschillende gesprekken geweest met voornamelijk Zuyd en UM om studenten te laten participeren in het Support Proces. Helaas lijkt dit in de praktijk nog geen gemakkelijk proces om tot concrete afspraken te komen. Ook met de onderwijsinstellingen in Midden- en Noord-Limburg dienen gesprekken plaats te vinden;
- Op basis van de gesprekken tijdens de uitvoeringsplanfase is geconcludeerd dat bestaande bedrijvencontact centra vooral een duidelijk toegevoegde waarde hebben in het ondersteunen van ondernemers in het realiseren van hun plannen (dus: de implementatie fase). De rol van bedrijvencontactcentra in relatie tot de frontdesk functie is nader behandeld in deze notitie;
- Ten aanzien van de LIOF situatie kan worden verwezen naar de specifieke toelichting in paragraaf 5.6.;
- Rabobank heeft kenbaar gemaakt dat zij haar kantoren beschikbaar wil stellen voor de Frontdesk functionaliteit, MKB-consultants wil laten participeren in evt. studieprogramma's van de Rabobank en haar kantoren beschikbaar wil stellen voor overleg etc. Vanwege de adviesfunctie die Rabo zelf gaat vormgeven voor specifieke Rabo-klanten zullen zij niet verder participeren in het ter beschikking stellen van financiële middelen en/of MKB-consultant;
- Verder zal tijdens Support Processen voor ondernemers het bijna altijd noodzakelijk zijn dat ook commerciële externe partijen ingeschakeld dienen te worden (hetgeen op basis van een commercieel contract tussen ondernemer en externe partij dient te geschieden) maar ook indien mogelijk met de Brightland campussen etc.
- Mochten er ondertussen nog andere initiatieven zijn – en zeker die initiatieven die ook nog eens gesubsidieerd worden – dan zal het zeker de intentie zijn om deze te laten aansluiten. Deze gedetailleerde inventarisatie was voorzien voor de bouwfase.

Concreet betekent dit echter dat er tot heden geen in-kind bijdrage is geconcretiseerd en/of een gebruik van bestaande initiatieven die inhoud kunnen/ zullen geven aan het vormgeven van het Support Proces, gericht op het vertalen van ambities in concrete (financierbare) bedrijfsplannen.

Vandaar dat momenteel geconcludeerd is dat het vormgeven feitelijk wel een nieuw vorm te geven initiatief is waarvoor financiële middelen noodzakelijk zijn. Gezien het projectmatige karakter van de MKB-aanpak met een voorziene algemene evaluatiefase na ca. 2 jaar is geadviseerd de hiervoor benodigde supportorganisatie ook op projectbasis vorm te geven op basis van (tijdelijke-) project - contracten. Dit betekent: geen dienstverbanden.

Het contracteren van support zal vraag-gedreven dienen plaats te vinden en er is in het projectplan dan ook heel nadrukkelijk uitgegaan van een gefaseerde opbouw van deze support.

Project fasering (zie project rapport paragraaf 5.1) – op basis van het projectplan (maar nu vertraagd door de besluitvormingstrajecten).



Ten aanzien van de benodigde menskracht is dit vertaald – op basis van een verwachte vraagsupport als volgt (voor details zie bijlage 14 van het Project rapport).

	okt-nov 2017	bouwfase dec 17	bouwfase jan 18	bouwfase feb 18	bouwfase mrt 18	Pilot fase feb 18- juli 18	uitrol aug 18 - dec 18	2019	Q1-2020
<u>Uitvoeringsorganisatie in FTE's (interim based)</u>									
MKB-Consultancy									
- senior projectleider			1,0	-	-	0,5	0,8	0,8	0,8
- MKB Consultants			1,0	-	-	1,5	3,0	4,0	4,0
Projectleiding/office management									
- senior projectleider					-	0,5	0,2	0,2	0,2
- Office management		1,0	1,0	1,0		1,0	1,0	1,0	1,0
vanuit samenwerkende partners									
- MKB consultants		-				-	-		

### Deelaspect - Doorlooptijd van een Support Proces

#### Toelichting

Zoals opgenomen in het project rapport zal de doorlooptijd van een intensief supportproces vooral afhankelijk zijn van de aard van de groei- en/of innovatieambitie van de ondernemer, de aard van de onderneming, en de complexiteit om deze ambitie te vertalen in een concreet (financierbaar) bedrijfsplan. Het aantal sessies met de ondernemer is geschat op een aantal van 25 – 35 sessies. Zie voor de relevante details bijlage 7 van het project rapport.

Gedurende een dergelijk supportproces zal het normaliter noodzakelijk zijn dat experts betrokken worden bij het definiëren van deze bedrijfsplannen. Dit kunnen experts zijn van aangesloten partners/ initiatieven maar ook derden (commerciële partijen). De ondernemer zal met deze partijen aparte contract afspraken moeten maken waarvoor hij in sommige gevallen misschien wel gebruik kan maken van bestaande voucher regelingen.

## Deelaspect: Wat kunnen we nu nog niet wat de beoogde MKB-consultant gaan oppakken

### Toelichting

Allereerst is het goed om nogmaals te benadrukken dat Samenwerken & Verbinden van bestaande initiatieven een zeer belangrijke doelstelling van de MKB-aanpak is. En door bestaande initiatieven, ondernemers, partners etc. met elkaar te verbinden is het ook gemakkelijker voor partners van de MKB-aanpak om ondernemers door te verwijzen naar de juiste instantie, naar een partner die die ondernemer kan ondersteunen etc.

Het Online Digitaal Platform vervult hierin een zeer belangrijke functie.

Door dit in een Online Digitaal Platform te organiseren is dit ook gemakkelijker te ontsluiten informatie voor ondernemers maar ook voor andere partijen.

Natuurlijk zijn er ook commerciële partijen gericht op strategievorming en de vertaling van ambities/strategieën in bedrijfsplannen. Echter, de groep ondernemers waarvan het nu de doelstelling is deze gericht te ondersteunen is die groep ondernemers die in vele gevallen aangewakkerd moet worden om samen met externe partijen hun ambitie om te zetten in concrete, realiseerbare (financierbare) bedrijfsplannen. Zoals in de Position Paper is vermeld betreft het hier een groep ondernemers die vaak niet de tijd/middelen/kennis-kunde hebben om zelf aan de slag te gaan met deze vertaling om te komen tot het realiseren van hun ambities.

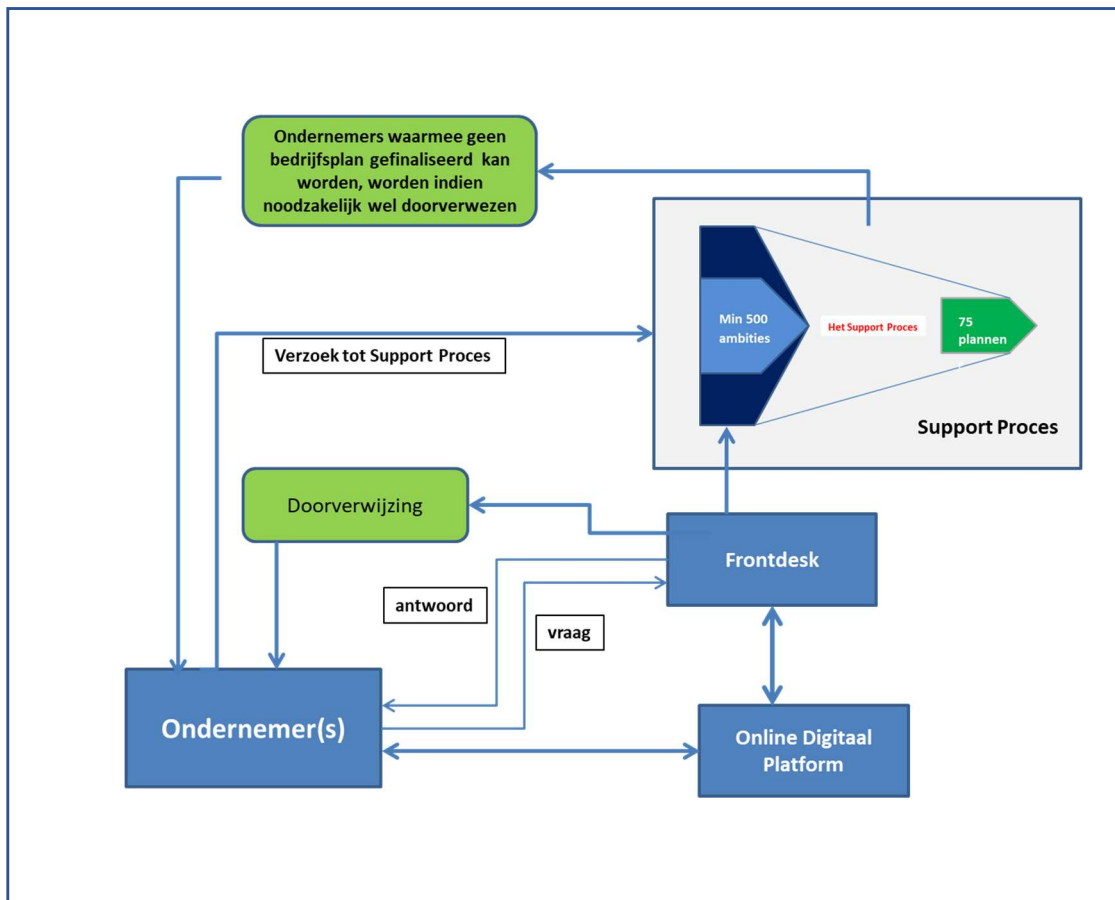
Het is met name de groep van ondernemers die gemobiliseerd moeten worden om hun groei- en/of innovatie ambitie te gaan realiseren door een Support Proces waarbij, zoals eerder geadresseerd er in vele gevallen experts (dus ook commerciële partijen) betrokken zullen moeten worden. Hierbij vervullen de MKB-consultants een zeer belangrijke gidsfunctie voor deze ondernemers. Een rol die normaliter niet door commerciële partijen op deze wijze vervuld kan worden.

Het is te realiseren dat het mobiliseren van net deze groep ondernemers de maatschappelijke meerwaarde creëert die nu niet wordt gecreëerd en zelfs een markt ontsluit voor commerciële partijen die hiertoe nu geen of nagenoeg geen toegang krijgt.

Dit Support Proces zal mogelijk zelf niet met alle ondernemers waarmee het proces wordt begonnen tot een bedrijfsplan gaan leiden. We moeten er ook voor zorgen dat deze “afvallers” wel ondersteund kunnen worden, hetgeen dan echter door anderen moeten gebeuren en/of op een andere wijze. In een dergelijk proces hebben in de MKB-aanpak de MKB-consultants een belangrijke rol als “doorverwijzer”.



Op de volgende wijze zou dit schematisch geadresseerd kunnen worden:



### Deelaspect – de publieke versus de private rol

#### Toelichting

Ten aanzien van de vraag wat is echt anders m.b.t. de MKB-aanpak in vergelijking met de activiteiten van commerciële organisaties is het volgende van wezenlijk belang:

- o Commerciële organisaties zullen in principe alleen die opdrachten accepteren/ uitvoeren die op korte en/of middellange termijn voor de betreffende commerciële organisatie en ook de daaraan gerelateerde activiteiten duidelijk tot een voor hun voldoende (financiële) toegevoegde waarde zullen leiden. Alle overige opdrachten en/of activiteiten zullen normaliter niet worden opgepakt.

De MKB-aanpak heeft nu net de intentie een groep van MKB-ers te ondersteunen in het vertalen van hun ambitie in realiseerbare, financierbare plannen. Dit is een groep die momenteel niet proactief externe partijen zal benaderen (tijd/geld/etc.). Mogelijk moet hier eerst zelfs een vorm van awareness gecreëerd worden dat het realiseren van groei- en/of innovatiebehoefte voor deze ondernemer belangrijk is. Gedurende het ondersteuningstraject zal in vele gevallen er wel een noodzaak zijn om commerciële en/of andere publieke partijen bij het komen tot deze bedrijfsplannen te betrekken;

- o Het proactief verbinden en laten samenwerken, het doorverwijzen en de belangrijke gidsfunctie zijn taken die in het algemeen niet door een commerciële organisatie vormgegeven en/of uitgevoerd worden (zeker niet als hier op termijn geen verdienmodel aan te koppelen is);
- o Verder, het vormgeven en beheren (inclusief het reageren op vragen van ondernemers en hen adviseren/doorverwijzen) van een Online Digitaal Platform kan feitelijk alleen door een publiek gefinancierde instantie vormgegeven worden.

Het is belangrijk dat we ons realiseren dat de MKB-aanpak een groep van sluimerende ondernemers probeert te activeren die wel kansen hebben op basis van hun ambities maar deze zelf zonder ondersteuning niet tot bedrijfsplannen zullen vertalen en dus niet zullen gaan realiseren!

En de reden dat we hierin een publieke rol zien is gerelateerd aan het economisch belang van de MKB-ondernemer voor het creëren van toegevoegde waarde in onze lokale economie, de impact op werkgelegenheid, onderwijs, behoud van kennis/kunde etc.

#### Deelaspect: Scouting Proces (hoe vinden we de ondernemers, succesfactoren)

##### Toelichting

Zoals ook voorzien zal op basis van een te definiëren communicatie implementatieplan inhoud gegeven moeten worden aan het onder de aandacht brengen van de MKB-aanpak bij ondernemers en andere partijen.

Verder zullen ondernemers via awareness sessies nog meer dan mogelijk momenteel gebeurt bewust gemaakt moeten worden van de noodzaak om inhoud te geven aan groei- en/innovatie – als voorwaarde voor een gezonde continuering van een onderneming. Via deze route kunnen ondernemers dan ook al in contact worden gebracht met de beoogde MKB-aanpak.

Echter, en zoals ook altijd besproken – ligt er hier een belangrijke taak voor de frontdeskfunctie. Door een geregelde contacten met ondernemers in hun werkgebied zouden zij in staat moeten zijn om ondernemers die mogelijk steun nodig hebben in het realiseren van hun ambitie om deze als kandidaat voor een Support Proces te registreren.

Verder was reeds bepaald dat t.b.v. een monitoringproces er performance indicatoren in de bouwfase nader gedefinieerd zullen worden.

Zo kan in dit verband natuurlijk een succesfactor worden het aantal door een frontdesk aangedragen bedrijven voor een supportproces die hiervoor ook daadwerkelijk in aanmerking zouden kunnen komen.

#### Deelaspect: De frontdesk functie

##### Toelichting

Zoals ook altijd het uitgangspunt is geweest is het de intentie dat elke partner die hiervoor de mogelijkheid heeft ook een frontdesk functie-inhoud zal geven.

Naast de bedrijvencontactcentra van de Gemeenten zullen dit ook de Rabobankkantoren zijn, de kantoren van de OL-organisaties en van overige partijen die hiertoe de mogelijkheid hebben in de nabije toekomst.

Uitgangspunt is altijd geweest dat hun activiteiten in-kind worden uitgevoerd ten behoeve van de MKB-aanpak.

Een harmonisatie/uniformiteit van werkwijzen van deze frontdesks is geadviseerd. Frontdesks zullen aangesloten zijn op het Online Digitaal Platform. Dit is echter, conform planning, te realiseren tijdens de bouwfase.

#### Deelaspect: Activiteiten bedrijvencontactcentra e.g. SlimHuis (regulier en extra)

##### Toelichting

In een separate werksessie zijn de huidige activiteiten van bedrijvencontactcentra (van Gemeente Sittard-Geleen en Maastricht) geïnventariseerd alsmede de eventuele extra werkzaamheden als gevolg van de beoogde activiteiten voor de MKB-aanpak t.a.v. de frontdesk functie.

Samenvattend kan naar aanleiding van deze werksessie van 9 januari jl. het volgende geconcludeerd worden:

- Het uitoefenen van de frontdesk functie heeft als zodanig geen extra activiteiten tot gevolg voor de bestaande bedrijvencontactcentra waarbij de aard/ karakter van de activiteiten hiervan blijvend bepaald blijven door de betreffende Gemeente. Geconstateerd kan worden dat de portfolio van activiteiten en de wijze van acteren tussen bedrijvencontactcentra verschilt;
- Er door een beoogde aansluiting op een Online Digitaal Platform, de centra de mogelijkheden krijgen om hun huidige kwaliteit van dienstverlening naar ondernemers te verbeteren;
- De scoutingactiviteiten – het aandragen van ondernemers voor een meer gericht ondersteuning proces – dient ingepast te zijn in de reguliere activiteiten. Hierbij is onderkend dat door verschillen in het takenpakket van deze bedrijvencontactcentra deze activiteit mogelijk gemakkelijker inpasbaar is bij een meer proactief karakter dan voor centra die meer reactief acteren;
- De bedrijvencontactcentra wel ondersteund en opgenomen dienen te worden in het nog vorm te geven communicatieplan;
- De “kartrekkers” bij voorkeur weer een rol dienen te vervullen in de bouwfase waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat elk bedrijvencontactcentrum vanuit zijn eigen karakteristiek moet blijven opereren ondanks het feit dat er een vorm van uniformiteit wordt nagestreefd voor de frontdesk functie;
- Het als wenselijk is aangegeven dat vanuit de MKB-aanpak uitwisseling tussen deze centra t.b.v. leer- en ervaringsaspecten vormgegeven kan worden.

Verder is het te adviseren dat de rol en de gerelateerde activiteiten van de frontdesk functie en met name van de gemeentelijke bedrijvencontacten na bijvoorbeeld 1 jaar wordt geëvalueerd ten aanzien van: hun scoutingactiviteiten (en hun bijdrage in het aandragen van serieuze potentiële ondernemers voor een supportproces), de tijdsbesteding voor activiteiten die momenteel niet worden uitgevoerd maar ook de meerwaarde van de MKB-aanpak voor hun reguliere dienstverlening aan ondernemers.

Concluderend

Op basis van de nadere toelichting zoals bovenstaand opgenomen is geconcludeerd dat het supportproces voldoende geëxpliciteerd en uitgewerkt is en voldoende geborgd.

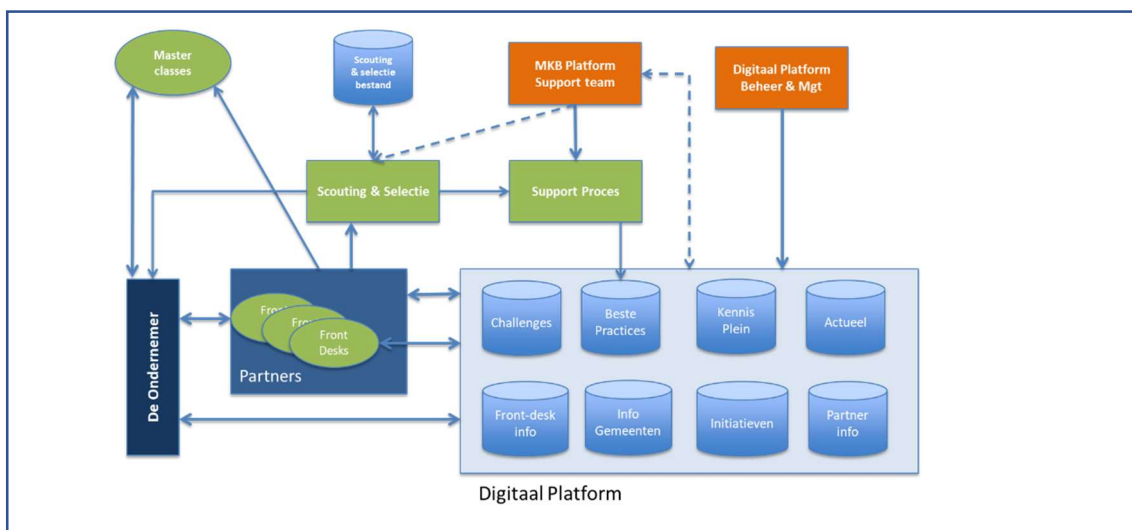
5.4. Thema: Transparantie in de keuze van het Online Digital Platform JIVE

Toelichting

Voor het komen tot een Online Digital Platform waren voordat de uitvoeringsfase ging starten functionele eisen/ randvoorwaarden gedefinieerd die aan de basis hebben gestaan in het komen tot een systeem-aanbeveling (zie hiervoor bijlage 5 van het project rapport).

Een laagdrempelig – relatief gemakkelijk te hanteren Online Digitaal Platform is een belangrijke ruggengraat om de beoogde inclusiviteit van de MKB-aanpak te realiseren. Hierbij dienen alle partijen Gemeenten (evt. met hun frontdesk functie); Ondernemers, MKB-gerelateerde initiatieven, commerciële en publieke partners etc. dit platform voor samenwerking & verbinden efficiënt en effectief te kunnen gebruiken.

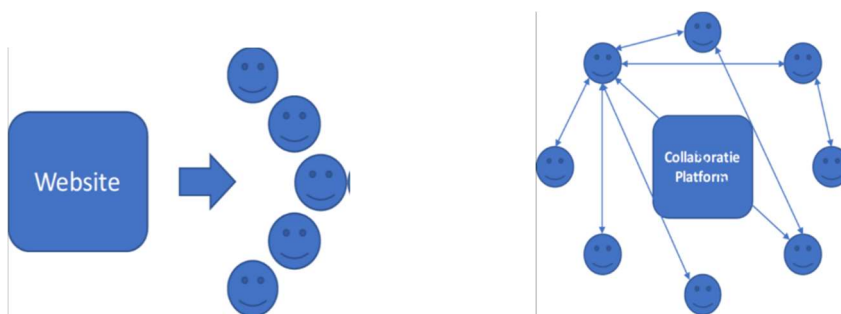
Het Online Digitaal Platform – als ruggengraat van de MKB-aanpak



Door LED hadden ook al oriënterende gesprekken met commerciële partijen plaatsgevonden die oftewel op dat moment (maar ook tijdens fase 1) de intentie hadden om te komen tot een

platform of op dat moment nog slechts een beperkte functionaliteit voorhanden hadden. Het beoogde platform en de voorhanden functionaliteit zijn gebaseerd op een internet system toepassing. De beoogde functionaliteit is in een internet omgeving vorm te geven. Echter, het werd ook in die fase duidelijk dat dit een substantiële investering zou vergen. Een investering noodzakelijk zonder dat het draagvlak voor alle gedefinieerde functionaliteiten hiervoor volledig helder is.

Naast het internet als systeem-platform is ook gekeken naar intranetapplicaties en dan meer specifiek collaboration systemen. Zeker t.o.v. internet toepassingen heeft dit ten behoeve van community-vorming, delen van informatie en vragen etc. voordelen ten opzichte van een internet omgeving die ook bedoeld is om in een gecontroleerde omgeving inhoud te geven.



Figuur: Het verschil tussen een internet omgeving versus een collaboration platform

Het collaboration platform kon concreter kennisgemaakt worden door de Brightlands Smart Service Campus die JIVE als collaboration platform al voorhanden hebben.

Op basis van verschillende gesprekken is geconcludeerd dat:

- o JIVE as collaboratie platform inhoud kan geven aan de gedefinieerde functionaliteiten;
- o Toekomstgericht en flexibel is in te richten;
- o Geen upfront investering zou vergen;
- o De kosten voor het gebruik van het Online Digitaal Platform gering zijn;
- o Verder de mogelijkheid zou bieden een van de campussen (BSSC) op deze wijze te verbinden met de MKB-ondernemers in Limburg;

In zowel de Stuurgroep MKB-aanpak alsmede het LED kernteam is geconcludeerd dat het een goede ontwikkeling is om de Brightland campussen en in dit geval het BSSC met de MKB-aanpak in verbinding te brengen door middel van een collaboration platform dat ook opengesteld wordt voor andere gebruikers (e.g. Provincie).

Op basis van de conclusies van zowel Stuurgroep als kernteam LED hebben daarna geen aanvullende vergelijken meer plaatsgevonden aangezien geconcludeerd kon worden dat er steun was om het Online Digitaal Platform in samenwerking met het BSSC vorm te geven.

Begin september is – zonder kosten – een test omgeving ingericht om een “touch and feel” te creëren. Deze testomgeving is onlangs gedeeld met een enkele ondernemers die enthousiast waren over de geboden functionaliteiten en waarmee inmiddels ook een “Early Bird Groep” is vormgegeven.

Echter, er is zeker op verzoek nog steeds de mogelijkheid om een vergelijk van systemen vorm te geven met een aantal experts (zonder commerciële belangen) waarbij het aanbeveling verdient hierin heel nadrukkelijk een vergelijk van typen systemen op te nemen, c.q. internet omgeving versus intranet omgeving.

In hoeverre nu en/of in de nabije toekomst een symbiose van verschillende systemen gewenst en/of noodzakelijk is kan dan mede gebaseerd worden op deze additionele analyse en als zodanig hierin worden meegenomen.

#### Gemaakte afspraken:

De afspraak is gemaakt dat de keuze t.a.v. het Online Digitaal Platform tijdens de bouwfase nogmaals wordt geëvalueerd op basis van de gedefinieerde functionaliteiten zoals opgenomen in het project rapport. Zie ook bijlage B van deze toelichting.

#### Concluderend

Op basis van de toezegging dat tijdens de bouwfase nog een aparte sessie georganiseerd zal worden waarin de keuze van platform inclusief de samenwerking met mogelijke andere platforms wordt besproken is geconcludeerd dat dit thema voldoende is geborgd.

Voor de aparte sessie worden Hans de Jong, Avital Kuperman en Marc Croijmans graag uitgenodigd.

## 5.5. Thema: Zijn de behoeften van de ondernemers voldoende scherp in beeld gebracht?

#### Toelichting

Een belangrijke noodzaak voor het initiëren van de MKB-aanpak is gebaseerd op:

- Een in opdracht van LED uitgevoerde McKinsey studie waarin wordt aangegeven dat de Zuid-Limburgse economie voor 65% gebaseerd is op het grootbedrijf, terwijl het MKB normaliter ca. 50% aan een economie bijdraagt. Dit was al een belangrijke reden om een gerichte MKB-ondersteuning te overwegen;
- Verder heeft LED ook onderzoek gedaan op basis waarvan is geconcludeerd dat het MKB “door de bomen het bos niet meer ziet” als het gaat om de bestaande initiatieven;
- Uit door Platform 31/ G32 geïnitieerd onderzoeken mede i.s.m. Prof. Stam van de Universiteit van Utrecht kon geconcludeerd worden dat het nodig is dat het MKB ondersteund dient te worden om groei- en de benodigde innovatie ambitie te realiseren;
- Ook de ervaring van de Rabobank heeft tot de conclusie geleid dat vele ondernemers niet in staat zijn om te komen tot realiseerbare financierbare plannen.

Deze elementen zijn belangrijke overwegingen geweest die ten grondslag hebben gelegen aan het komen tot het Position Paper en de gedefinieerde uitgangspunten en doelstellingen en de grove schets van zowel het Offline- en Online Digitaal Platform.

In het proces van LED en het komen tot het Position Paper is ook kennisgenomen voor de wijze waarop groei- en innovatie door het MKB versneld kan worden vanuit de rapporten:

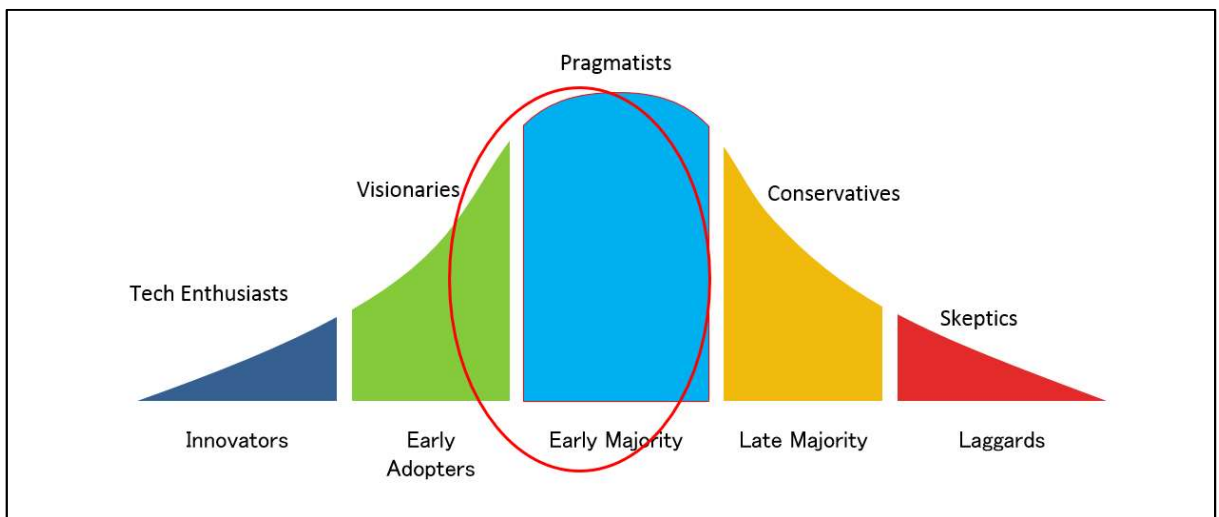
- Integrale ondersteuning van het MKB in Limburg door Pedro Nijssen, JP Urlings en Ingrid Relou;
- Rapportage Innovatie & Ondernemen door TOP onderzoek.

Verder kan inmiddels ook gerefereerd worden aan onderzoeken zoals die m.b.t. het MKB-zijn uitgevoerd en kan ook verwezen worden naar het recente “Jaarbericht van het MKB 2017” dat recent is gedeeld.

In dit kader is het daarom nogmaals van belang dat uit onderzoeken blijkt dat vele MKB-bedrijven (en mogelijk met name het kleinere MKB) veel aandacht aan werkzaamheden moeten besteden die te maken hebben met de “lopende organisatie”. Bij kleinere bedrijven gaat hieraan ca. 61% van alle “brandstof” op. Dit is al een enorm verschil met de 5% en 20% bij respectievelijk het grootbedrijf en het grote middenbedrijf. Daarom realiseren vele MKB-ers een laag rendement om te kunnen investeren in innovatieproject met soms onzekere uitkomst.

Groeien lijkt de meest voor de hand liggende oplossing om ook het innovatievermogen aan te sterken. Echter, zoals in de praktijk blijkt wordt de groei in het MKB in principe gerealiseerd door een relatief kleine groep van ondernemers.

In de meeste gevallen zal hier de MKB-aanpak zich dan ook moeten richten op die ondernemers met een “nog niet ontwaakte” groei-ambitie. Vooral deze groep van sluimerende groeiondernemers met groeipotentieel (met kansen) dient uitgedaagd te worden om ambities te vertalen in concrete bedrijfsplannen.



Momenteel worden door het LIOF ca. 150 bedrijven per jaar ondersteund in het realiseren van hun plannen. Echter alleen in Zuid-Limburg zijn er 48.000 bedrijven waarvan ca. 20% (en dus 5000-6000 bedrijven) tot de doelgroep voor de MKB-aanpak behoren!!

In gesprekken met ondernemers wordt echter ook de behoefte geventileerd voor ondersteuning in het duurzaam kunnen continueren van een onderneming. Echter, deze vraag en overige verzoeken tot ondersteuning zullen doorverwezen worden naar betreffende partners/ externe partijen die inhoud kunnen geven aan deze ondersteuningsvraag.

#### Gemaakte afspraken:

Om ervoor zorg te dragen dat de MKB-aanpak ook ten aanzien van het “hoe-aspect” tegemoetkomt aan de behoeften van de ondernemer is het overleg akkoord gegaan met een voorstel van Provincie Limburg. Hierbij is als uitgangspunt gekozen dat de MKB-aanpak een lerend organisme is waarbij in de realisatiefase pas goed geconcludeerd kan worden of de aanpak aansluit bij de behoefte. Vanuit deze visie is het geadviseerd en besloten tot een klankbordgroep te komen op basis van ondernemers die in de realisatiefase ondersteund zijn.

#### Concluderend

Er is geconcludeerd dat de waarom-vraag heel nadruk is beantwoord.

Met de aantekening van deze aanvullende aanpak is door het overleg geconcludeerd dat dit topic voldoende is geborgd.

### 5.6. Thema: Is voldoende duidelijk welke partijen meedoen, hoe LIOF is aangesloten waar witte vlekken zijn

#### Toelichting - Algemeen

Hoewel de basis van de MKB-aanpak gefaciliteerd door Limburg Economic Development, Zuid-Limburg is geweest, is het altijd de intentie geweest om een aanpak voor heel Limburg vorm te geven. Het was de oorspronkelijke intentie dat de aanpak eerst in een pilot fase in Zuid-Limburg gerealiseerd zou worden en vervolgens “uitgerold” zou worden door heel Limburg. Hierdoor zijn Keyport2020 en EDB Noord Limburg vanaf juli wel geïnformeerd over de MKB-aanpak maar inderdaad pas in de fase vanaf oktober concreter bij het initiatief betrokken. Beide triple-helixen hebben niet geparticipeerd in de Stuurgroep.

Het feit dat deze twee triple-helixen niet intensief vanaf het begin bij de MKB-aanpak betrokken zijn geweest is nu wel een punt van aandacht om Keyport2020 maar nog meer de Gemeenten in Noord-Limburg te laten aanhaken aan de MKB-aanpak.

Tot heden was het feitelijk alleen mogelijk om met de huidige stakeholders van de MKB-aanpak tot een concrete dialoog te komen ten aanzien van in-kind bijdragen en verder zijn er ook uitgangspunten opgenomen in het projectplan ten aanzien van in-kind participatie voor het definiëren van de begroting.

In dit kader is de situatie op dit moment als volgt:

- Rabobank heeft in-kind bijdrage formeel kenbaar gemaakt (zie bijlage 12 in project rapport);
- Kamer van Koophandel heeft heel nadrukkelijk haar steun aan de voorliggende plannen van de MKB-aanpak kenbaar gemaakt en wil ervoor zorgen dat hun Online Platform aangesloten kan zijn op het Online Digitaal Platform (zie bijlage 12 in project rapport). Helaas hebben zij vanwege hun huidige organisatiestructuur zelfs feitelijk niet meer de mogelijkheid voor een frontdesk functie;



- TRIAS heeft de intentie uitgesproken dat indien de MKB-aanpak gerealiseerd kan worden als frontdesk te willen fungeren en ook ondernemers te willen scouten die een gerichte ondersteuning nodig hebben om ambities te vertalen in concrete plannen.
- In het project plan is het uitgangspunt gehanteerd dat de gemeentelijke bedrijvencontact-centra als frontdesk voor de MKB-aanpak zullen fungeren aangezien dit ook feitelijk de samenwerking tussen deze bedrijvencontract centra kan bevorderen, er een nog betere service verlening naar een individuele ondernemer geboden kan worden (betere doorverwijzing naar andere initiatieven etc., maar ook scouting rol t.a.v. ondernemers die een gericht ondersteuning nodig hebben (zie ook werkstroom Frontdesks – bijlage 6 van het project rapport);  
De activiteiten die deze frontdesks hierin verrichten is als een in-kind bijdrage opgenomen in de begroting en ook de effort die gecoördineerd noodzakelijk is om gezamenlijk tot harmonisatie/ uniformiteit van processen te komen en de bijdrage in de toegang tot het Online Digitaal Platform;
- Verder zullen de bij Ondernemend Limburg aangesloten organisaties ook zelf een substantiële bijdrage leveren door o.a.:
  - De tijd/effort om reeds vanaf 1 oktober inhoud te geven aan het verder vormgeven van de MKB-aanpak op bestuurlijk level (stuurgroep, afstemming met andere organisaties) maar zeker vanaf de bouwfase ook vanuit hun eigen organisaties in het mede vormgeven van de MKB-aanpak;
  - Ook de tijd/effort die vanaf de realisatie noodzakelijk is in het inhoud geven van een beoogd beleidsadvies-orgaan, contractmanagement, financiële en inhoudelijke verantwoording naar relevant stakeholders etc.;
  - Actief gebruik van de eigen kanalen om de MKB-aanpak onder de aandacht te (blijven) brengen bij relevante partijen zoals Gemeenten, ondernemersverenigingen, initiatieven etc.
  - Verzorgen van de financiële administratie t.b.v. de MKB-aanpak;
  - Nader te definiëren initiatieven die tot een verhoging van de toegevoegde waarde van de MKB-aanpak kunnen leiden gedurende fase 2 (na goedkeuring en afgeronde financiering).

Op het moment dat commerciële partijen aan de MKB-aanpak verbonden kunnen/zullen worden zal hun bijdrage zowel in-kind dienen te zijn (bijdrage in masterclasses etc.) maar is het ook intentie dat deze financieel is (voor kenbaar zijn via het Online Digitaal Platform) of zelfs t.z.t. door de vergoeding indien door tussenkomst van de MKB-aanpak hierdoor er een commercieel contract tot stand gebracht kon worden tussen ondernemer en commerciële partner. Zoals echter besproken zal dit in een bouwfase pas nader geconcretiseerd kunnen worden.

#### Deelaspect: Samenwerking met LIOF

##### Toelichting

Ondanks het feit dat het LIOF niet heeft kunnen participeren in de Stuurgroep vindt er met het LIOF al vanaf het begin van fase 1 overleg plaats over de beoogde MKB-aanpak. Vanuit de

stuurgroep is geregeld erop aangedrongen om een samenwerking met LIOF mogelijk te maken om te voorkomen dat een tweede organisatie ingericht moet worden en synergie-effecten gerealiseerd kunnen worden die mogelijk ook een effect hebben op de uiteindelijke kosten.

Echter, het LIOF heeft hiervoor een formele goedkeuring nodig van haar aandeelhouders, Provincie Limburg en Ministerie van Economische Zaken. Tot heden heeft LIOF deze goedkeuring nog niet ontvangen.

Ondertussen worden toch nog steeds samen met LIOF mogelijke samenwerking scenario's uitgewerkt om mogelijk optimaal gebruik te kunnen maken van de kennis/ervaring van het LIOF.

Met name die stakeholders die altijd voorstander zijn geweest van een maximale ondersteuning door LIOF in het vormgeven van de MKB-aanpak, moeten er echter ook mee rekening houden dat mogelijk slechts een gedeeltelijke ondersteuning mogelijk is.

Ondernemend Limburg en LIOF blijven hiervoor in gesprek.

#### Deelaspect: Situatie EDB Noord Limburg en Keyport2020

##### Toelichting

Hoewel de MKB-aanpak geïnitieerd is in Zuid-Limburg/ LED, is het altijd de intentie geweest dat de aanpak beschikbaar zou moeten komen voor heel Limburg.

Voor het financieringsmodel is als uitgangspunt gekozen dat de financiering op basis van een 50/50-basis (Provincie/Gemeenten) zou plaatsvinden.

Doordat het initiatief en de uitvoeringfase voor de MKB-aanpak gecoördineerd en gefaciliteerd is door LED zijn Keyport2020 en EDB Noord Limburg wel vanaf ca. augustus 2017 geïnformeerd over de MKB-aanpak echter hierbij nog niet nauw betrokken geweest.

Vanaf 1 oktober zijn de gesprekken met beide triple-helixen wel verder geïntensiveerd hetgeen heeft geleid tot de intentieverklaringen zoals in bijlage 12 van het project rapport opgenomen.

Het operationaliseren van deze intentieverklaringen om ook tot positieve financieringsbesluiten te komen door Keyport2020 en de Noord-Limburgse Gemeenten zal echter mogelijk pas eind Q1-2018 gefinaliseerd kunnen worden.

#### Deelaspect: de Rabobank en haar MKB aanpak

##### Toelichting

Voor zover nu bekend zal de Rabobank vanuit haar nieuw geformuleerde strategie ondernemers meer willen ondersteunen. Hierbij bestaat momenteel de indruk dat zij voornamelijk die ondernemingen willen ondersteunen wiens financieringsverzoeken momenteel niet gehonoreerd kunnen worden maar bij wie de bank wel kansen ziet als hun plannen beter onderbouwd zouden worden.

Bij elke Limburgse bank willen zij in principe iemand benoemen in een rol om deze adviserende rolvorm te geven.

Als een gevolg van hun strategie is hun rol ten opzichte van de MKB-aanpak veranderd van eerste prominente partner (die ook financieel zou bijdragen) naar een partner die wel nog bereid is betrokken te blijven met aspecten zoals aangegeven in hun schrijven (zie bijlage 12 van het project rapport).

Gemaakte nadere afspraken: Geen

Concluderend

Op basis van de gegeven toelichting op de verschillende deelaspecten is dit topic door het overleg als voldoende geborgd geclassificeerd door het overleg.

## 5.7. Thema: Is de begroting voldoende aangescherpt

Toelichting

Ook Ondernemend Limburg is zich terdege bewust van het feit dat ca. € 2.2 mln. voor het vormgeven en realiseren van de Gemeenschappelijke MKB-aanpak een substantieel bedrag is.

Dit bedrag van € 2.2 mln. is echter te alloceren naar:

- o Kosten finaliseren besluitvorming & de bouwfase: € 315 k
- o Kosten van project coördinatie en officemanagement € 268 k
- o Kosten van het Support Proces € 1.641 k

Zoals ook vermeld in de begroting is dit bedrag gebaseerd op het vormgeven van de organisatie op basis van medewerkers die op contractbasis aan de MKB-aanpak worden verbonden (of zelfs commerciële partijen). Indien er mogelijkheden zijn om (gedeeltelijk) activiteiten te laten uitvoeren door (en in dienstverband bij) LIOF zou dit eventueel de kosten kunnen reduceren.

De uurtarieven zijn gebaseerd op basis van de gedefinieerde functieprofielen en op verwachte tarieven die e.g. KvK al betaalde voor Synthens ondersteuning, tarieven van ZZP-consultants en verwachting van o.a. Rabobank. Zoals terecht door de Gemeente Maastricht geadresseerd kunnen deze tarieven als marktconform gekwalificeerd worden.

Zijn er mogelijkheden door o.a. samenwerking met LIOF om toch tot project-contracten te komen voor lagere tarieven zonder afbreuk te doen aan het benodigde functieprofiel dan ligt hier natuurlijk een stringente verantwoordelijkheid voor een adequaat kosten management door Ondernemend Limburg.

Verder dient vermeld te worden dat tot heden er geen partij is geweest die in-kind MKB-consultancy heeft aangeboden.

Verder zal Ondernemend Limburg logischerwijze zorgdragen voor een adequate financiële verantwoording voor de besteding van aan beschikbaar gestelde middelen.

## Deelaspect: Business case

### Toelichting

Belangrijke doelstellingen van de beoogde MKB-aanpak zijn gedefinieerd als:

- Bestaande en nieuwe initiatieven gericht op het ondersteunen van de MKB-ondernemer gemakkelijker toegankelijk maken voor deze ondernemers en beter inzicht geven in de voorhanden zijnde ondersteunende initiatieven. Echter, ook ondernemers gericht ondersteunen door deze te kunnen doorverwijzen naar mogelijk voor hen relevante initiatieven, instanties en/of partners. Verder meer peer-to-peer communicatie (community vorming), ondernemers gericht informeren etc.

Ondersteunende functionaliteit van de MKB-aanpak: Online Digitaal Platform & Frontdesk functie.

De kosten van het Online Digitaal Platform worden “gefinancierd” door de maandelijkse bijdrage die hiervoor van de gebruikers wordt gevraagd. Hiervoor zijn geen additionele financieringsbijdragen noodzakelijk op basis van de nu geadviseerde functionaliteit en serviceprovider (Brightlands Smart Service Campus).

De functie van frontdesk functie bestaat al (de bestaande bedrijvencontact centra) of zal bij partners worden ingericht (waarvoor deze partners geen kosten in rekening zullen brengen). Het samen met de andere frontdesks inhoud geven en komen tot een uniforme werkwijze is geclassificeerd als een in-kind bijdrage aangezien er ook van wordt uitgegaan dat de bestaande frontdesks door een samenwerking met de MKB-aanpak ook tot een betere dienstverlening kunnen komen.

Concluderend:

- Geen financieringsnoodzaak voor het inrichten & beheer van het Online Digitaal Platform of de Frontdesk;
- Wel toegevoegde waarde:
  - o Ondernemers kunnen sneller en efficiënter ondersteund worden oftewel door zelf het Online Digitaal Platform te raadplegen en/of dat een Frontdesk functie een nog betere serviceverlening kan aanbieden door als Frontdesk aangesloten te zijn op het Online Digitaal Platform;
  - o Een relevant groep MKB-ondernemers is hiermee in staat mogelijk effectiever en efficiënter inhoud te geven aan het vormgeven van hun groei- en/of innovatie ambitie en daarmee aan de economische groei van Limburg met alle gerelateerde positieve effecten.
  - o In principe zal van commerciële partijen een bijdrage worden gevraagd om als partner herkenbaar te kunnen worden op het Online Digitaal Platform (conform het uitvoeringsplan een nader uit te werken topic tijdens de bouwfase);
  - o Beter inzicht in de initiatieven die van waarde zijn voor de ondernemer en daarmee ook een mogelijkheid creëren voor het effectiever alloceren/toekennen van subsidies.
- Het gericht ondersteunen van gevestigde MKB-ondernemers met groei- en/of innovatie ambitie.

Ondersteunende functionaliteit van de MKB-aanpak: het gericht ondersteunen van de MKB-ondernemer in het vertalen van zijn groei- en/of innovatieambitie in (financierbare) bedrijfsplannen door MKB-consultants die de ondernemer hierin ondersteunen.

Kosten voor een periode van ca. 2 jaar: € 1.641 k.

Conform besluiten in de Stuurgroep worden gedurende de eerste 2 jaren geen kosten in rekening gebracht bij de ondernemer. Echter, gedurende deze periode dient wel een financieel model ontwikkeld te worden op basis van de ervaringen, de gerealiseerde toegevoegde waarde voor de ondernemer door een gerichte ondersteuning. De wijze waarop en de hoogte van de bijdrage zal gedurende de pilot-fase van 2 jaar nader gedefinieerd worden op basis van de gerealiseerde toegevoegde waarde voor individuele ondernemers en/of voor de Limburgse economie in zijn totaliteit.

Toegevoegde waarde van de MKB aanpak kwantitatief:

- Een extra stijging van de bijdrage van het MKB in de Limburgse economie (bijv. t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Beter inzicht in de vragen van ondernemers, de elementen het wel/niet realiseren van groei- en/of innovatieambitie van ondernemers beïnvloed. Hierdoor kunnen – indien nodig – in de toekomst aanvullende MKB-ondersteunende initiatieven worden gedefinieerd gericht op specifieke aspecten en/of specifieke MKB-sectoren;
- Ondernemers meer bewust maken van de noodzaak van het realiseren van een groei en innovatie ambitie;

Voor het realiseren van deze MKB-aanpak is er logischerwijze wel project coördinatie en ondersteuning noodzakelijk. Een coördinatie en ondersteuning die zeker gedurende de pilot-fase van uitermate groot belang is om de MKB-aanpak verder optimaal te ontwikkelen, tot een goede afstemming met de stakeholders te komen, op basis van monitoring beter inzicht te krijgen in de problematiek van het MKB-bedrijf t.a.v. de aspecten samenhangende met het realiseren van groei- en/of innovatiebehoefte en/of andere aspecten van belang, het ontwikkelen van een financieel model etc. En natuurlijk, de coördinatie en planning van het Support Proces alsmede het tijdig en adequaat inhoud geven aan de vragen van de ondernemers via het Online Digitaal Platform.

De voorziene kosten hiervan zijn voor de project periode gebudgetteerd op: € 268 k.

De business case voor deze kosten is gerelateerd aan de uiteindelijke gerealiseerde toegevoegde waarde van zowel een Online Digitaal Platform en het Support Proces.

Gemaakte nadere afspraken: geen

Concluderend

Dit topic is als voldoende geborgd geclassificeerd door het overleg.

## 5.8. Thema: Is de draagvlakcreatie bij MKB-ondernemers voldoende geborgd

### Toelichting

De beoogde MKB-aanpak en de noodzaak is met name uitgebreid ter sprake gekomen in het proces voor het komen tot het Position Paper. Ondernemend Limburg als organisatie is hierin niet in alle stappen betrokken geweest. Over dit proces zal LED meer informatie kunnen geven.

Het geaccordeerde Position Paper voor de MKB-aanpak en de daarin gedefinieerde uitgangspunten en doestellingen de basis zijn geweest voor het definiëren van een uitvoeringsplan. Het concept plan is met name gedefinieerd tijdens de zomervakantie periode waardoor er alleen op bilaterale basis met individuele ondernemers contact kon plaatsvinden

Een geformeerde klankbordgroep (zie bijlage C) is als groep gezamenlijk geïnformeerd en gezamenlijk geconsulteerd begin november (de groep ondernemers is met name geselecteerd geweest door LWV).

Zoals een afvaardiging van de Gemeente Sittard-Geleen zou kunnen bevestigen was er in dit overleg met aandacht voor het feit dat bepaalde ondernemers zoals aanwezig een voorkeur hadden gehad voor een nadrukkelijker participatie in het tot stand komen c.q. afstemmen van de inhoud van het Position Paper en de totstandkoming van aspecten van het uitvoeringsplan.

Gedurende het proces is er regelmatig en intensief contact geweest met individuele ondernemers, BSG & SlimHuis en is er ook input ontvangen van G32-werksessies en door Platform 31.

Het belang van een ondersteuning van het MKB wordt in zijn algemeenheid gesteund al zijn er wel opmerkingen geplaatst, ook door individuele ondernemers, t.a.v. de doelgroep voor het intensieve Support Proces. Er zijn groepen ondernemers die een bredere doelgroep geapprecieerd zouden hebben (c.q. focus op duurzame continuering van de onderneming, bedrijfsoverdracht, familiebedrijven.).

De MKB-aanpak is verder tijdens een tweetal werksessies behandeld tijdens de dag van het MKB (oktober 2017 te Heerlen) waarbij ook in het algemeen een positieve grondhouding geconcludeerd kon worden.

### Gemaakte nadere afspraak

Binnen Ondernemend Limburg is de MKB-aanpak een belangrijk aandachtspunt om samen met de bij haar aangesloten organisaties ervoor zorg te dragen dat er voldoende draagvlakcreatie is en blijft voor de MKB-aanpak. Verder is de noodzaak van een adequaat en effectief communicatiestrategie en -implementatieplan reeds onderkend dat met name aandacht zal krijgen in de “bouwfase”.

Verder is afgesproken dat ook de Provincie, de Gemeenten en andere belangrijke stakeholders een belangrijke rol dienen te hebben in het communicatieplan.

### Concluderend

Dit topic is als voldoende geborgd geclassificeerd door het overleg.

## 6. Afspraken besluitvormingsproces Gemeenten/Provincie en LED

Op basis van een dialoog m.b.t. het besluitvormingsproces en de gerelateerde discussie is het voorstel gedaan om alle partijen op hetzelfde moment tot een besluit te laten komen.

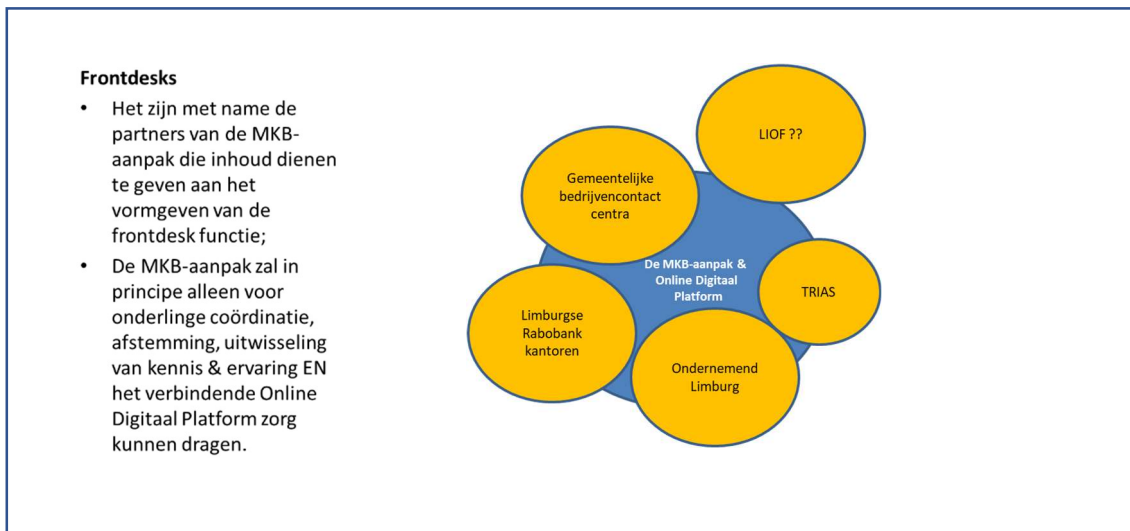
In dit kader is afgesproken dat:

- De colleges van Provincie Limburg, Gemeenten Maastricht en Sittard-Geleen en LED hun besluiten nemen op dinsdag 27 februari 2018;
- LED zal zorgdragen voor een operationeel kernteam overleg op 27.02.2019;
- Ambtelijk overleg zal plaatsvinden ten aanzien van het noodzakelijke ambtelijk advies om zaken terdege af te stemmen.
- Aansluitend aan de genomen besluiten tot goedkeuring er ook een gezamenlijk persmoment zal plaatsvinden.

## Bijlagen:

### A. Samenwerken & Verbinden zal verschillen per element van de MKB-aanpak

Situatie frontdesks - en toekomstige partijen zouden hierbij ook mogelijk nauw willen/kunnen aansluiten.

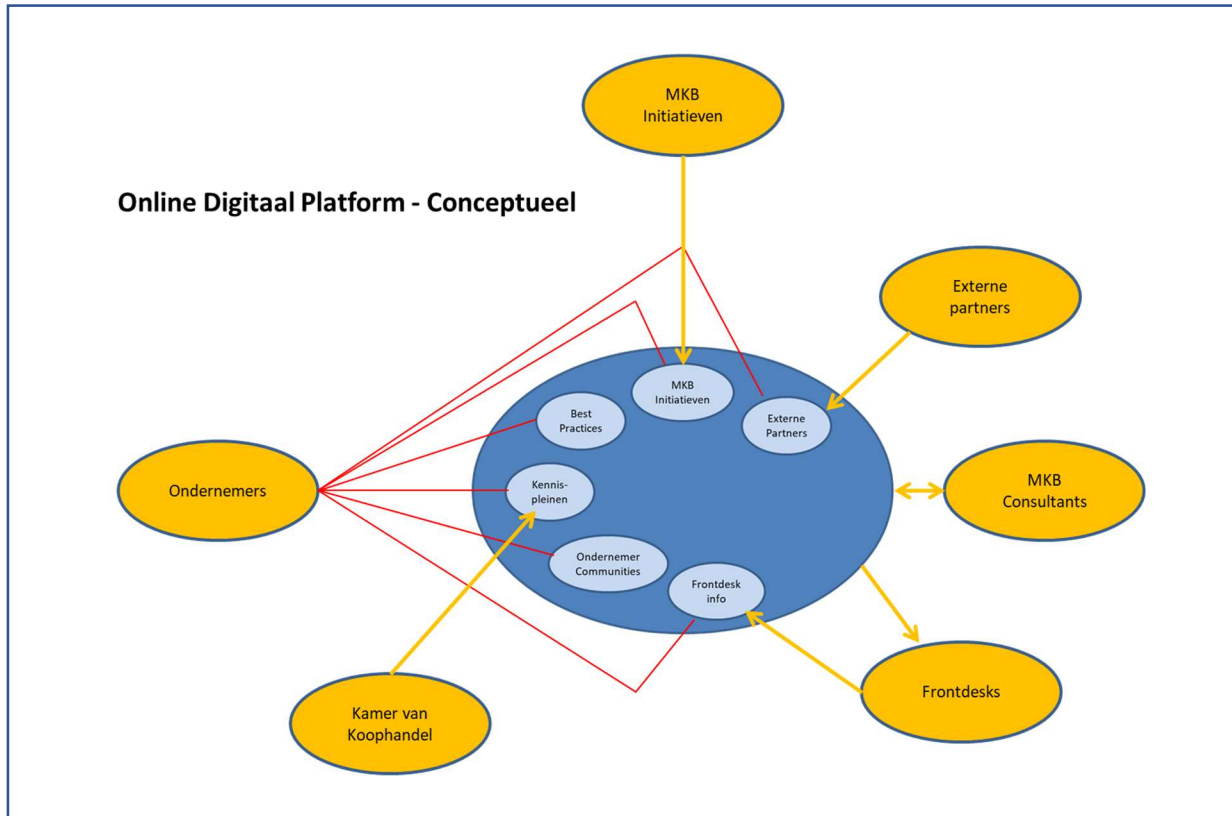


Het Support Proces – op basis van de huidige inventarisaties zal de kern van het Support Proces door de MKB-aanpak vormgegeven moeten worden.





Online Digitaal Platform – dat een centrale spilfunctie heeft in het realiseren van het Samenwerken & Verbinden van zowel initiatieven, externe partners en ondernemers maar ook een belangrijke kennisplein functie vervult.



## B. Functionaliteitseisen Online Digitaal Platform (zie ook bijlage 5 – Project Rapport)

### Annex B: Online functionaliteiten

#### Belangrijke functionaliteiten van een Online platform

- Het moet verbinden en tot een community leiden.  
Best practices van ondernemers moeten hierop te vinden zijn waarvan andere ondernemers kunnen leren. Het moet uitnodigen tot leggen van contacten en peer-to-peer communicatie tussen bedrijven versterken;
- Het moet samenwerking tussen de verschillende instrumenten stimuleren en ondersteunen. Het moet bijdragen tot het realiseren van een A t/m Z dienstverlening voor het individuele bedrijf en uiteindelijk de praktische toepasbaarheid voor individuele MKB bedrijven van het ecosysteem vergroten;  
Ondernemers moeten gemakkelijk hun vragen/uitdagingen op een dergelijk platform kwijt kunnen waarop andere partijen (collega ondernemers, publiek en/of privaat partijen, experts, professionals) kunnen reageren en hiermee kunnen ondersteunen waardoor een kennisplein wordt gecreëerd;
- Lerend ecosysteem. Op basis van het gebruik van het platform moet duidelijk worden waarvan de ondernemer met name gebruik maakt en hierdoor moet inzicht ontstaan wat er gebruikt wordt / wat niet nodig is / en mogelijk wat nog beschikbaar gesteld dient te worden

Pagina:14

### Annex B: Online functionaliteiten

#### Belangrijke functionaliteiten van een Online platform (vervolg):

- Platform voor aanbieders van support: publiek en privaat die op deze wijze mogelijk inhoud kunnen geven aan de vraag van de ondernemer;
- Het platform dient ondersteunend te zijn aan Offline support;
- Het dient de ondernemer inzicht te geven in voorhanden zijnde ondersteunende mogelijkheden en actualiteiten t.a.v.:
  - Instrumenten, private diensten, subsidies
  - Structuurversterkende maatregelen
  - Bedrijfscontact punten en hun dienstverlening van Gemeenten / LIOF etc.
- Moet open staan en gemakkelijk toegankelijk te maken zijn voor andere functionaliteiten;
- Interface / login functionaliteit waarbij bedrijven een profiel kunnen aanmaken;
- Backend functionaliteit om data te kunnen verzamelen en inzichten verkregen kunnen worden over de vragen, etc.;
- Front-end voor het online maken van afspraken met de frontdesk (fysieke of videoconf.);
- Online Masterclasses

Pagina:15

## C: Samenstelling Klankbordgroep

Naam	Bedrijf/instantie
Ivo Erens	VIB Fabriek
Karel Greuel	BasF
Hubert Neelen	M-Tech
Mieke verhaegh	Trias
John Geurts	Nijsen-Granico
Rogier Selie	ABN-AMRO
Raoul Bakkes	Proteion
Kim Kellener	Kellpla
Paul Hermsen	Inther
Yvonne Salvino	Salvino Glas
Jan Berden	Berden
Esther Leblanc	Gepoma
Bart Everaets	Martin Cuypers Venray BV
Conny Hakkens	BSG
Avital Kuperman	Gemeente Sittard
Marc Croijmans	Gemeente M'tricht
Mara vd Bosch	Rabo
Charlotte Hardy	Rabo
Taurean L'Ortye	Gemeente Beek
Bert Vliex	via Rabo CZL
Fons Bonekamp	Alignment
Bas Heeringa	BSSC
Martijn Peters	Credion
Piet Muijtjens	Muis Maas
Raymond Hewitt	Mobile XL