



Vlaams
Parlement

ingediend op **1499** (2017-2018) – Nr. 1
27 februari 2018 (2017-2018)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie,
Innovatie en Wetenschapsbeleid
uitgebracht door Lieve Maes

over de transitie van het Vlaams Agentschap
Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid:

Voorzitter: Jos Lantmeeters.

Vaste leden:

Matthias Diependaele, Andries Gryffroy, Jos Lantmeeters, Grete Remen, Axel Ronse, Sabine Vermeulen;

Robrecht Bothuyne, An Christiaens, Sonja Claes, Peter Van Rompuy;

Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;

Yasmine Kherbache, Bart Van Malderen;

Imade Annouri.

Plaatsvervangers:

Paul Cordy, Annick De Ridder, Lieve Maes, Lorin Parys, Miranda Van Eetvelde, Peter Wouters;

Jenne De Potter, Martine Fournier, Kathleen Helsen, Koen Van den Heuvel;

Willem-Frederik Schiltz, Martine Taelman;

Rob Beenders, Güler Turan;

Wouter Vanbesien.

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting.....	4
1.1. Opdrachten en taken van het Agentschap Innoveren en Ondernemen.....	4
1.2. Hervorming van het agentschap	5
2. Bespreking	9
2.1. Vragen en opmerkingen van de leden	9
2.2. Antwoorden.....	11
Gebruikte afkortingen.....	16
Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid hield op 8 februari 2018 een gedachtewisseling over de transitie van het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen met Bernard De Potter, administrateur-generaal, en Bart Candaele, afdelingshoofd ondernemerschapsstimulering en verantwoordelijke VLAIO-netwerk.

De getoonde presentatie is terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Inleidende uiteenzetting

1.1. Opdrachten en taken van het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen

Bernard De Potter dankt het parlement voor de gelegenheid om de recente hervormingen van de producten- en dienstenportfolio toe te lichten. VLAIO is een intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid, opgericht bij een besluit van de Vlaamse Regering waarin de opdrachten in detail beschreven staan.

De eerste opdracht is het ondernemerschap bevorderen, de ondernemers versterken en groei en innovatie in de ondernemingen aanmoedigen. Het agentschap steunt de individuele onderneming maar zet ook in op samenwerking tussen de ondernemingen. Daarin past onder meer het initiatief van minister van Economie, Philippe Muyters, voor clusterwerking. Het agentschap speelt ook in op de omgevingsfactoren, klassiek zijn dat de ruimtelijke factoren, maar steeds meer ook op de niet-materiële omgevingsfactoren zoals de digitalisering.

Het agentschap werkt in opdracht van de regering aan een digitale 'one stop shop'. Bij elke digitale interactie met de overheid moet een onderneming zich identificeren en authenticeren. Daarvoor zijn er diverse systemen in omloop, maar het is de bedoeling tot één systeem te komen. De ondernemer kan dan via één digitaal toegangslot en één toegangsprocedure toegang krijgen tot alle maatregelen van de Vlaamse overheid, dus niet enkel die van VLAIO.

Heel wat diensten en producten zijn gebonden aan Europese regels. Overheidssteun kan enkel als de staatssteunregels worden gevolgd. De dienstverlening moet ook rekening houden met aanbestedingsprocedures. Internationalisering en internationale samenwerking zijn belangrijk voor ondernemingen. VLAIO is:

- de toegangspoort voor Horizon 2020, het kaderprogramma ter stimulering van onderzoek en ontwikkeling;
- de managementautoriteit van EFRO, het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling;
- de toegangspoort voor COSME, het programma Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-sized Enterprises;
- samen met Flanders Investment & Trade, knooppunt van het Enterprise Europe Network. Om de samenwerking te vergemakkelijken zijn de personeelsleden van VLAIO die voor dat netwerk werken, bij FIT gehuisvest.

Bernard De Potter vermeldt enkele kerncijfers voor het agentschap. VLAIO telt 343 personeelsleden. De doelstelling is dat er tegen 30 juni 2019 nog 332 zijn. De Vlaamse Regering financiert de maatregelen van VLAIO via het Hermesfonds. Dat fonds heeft een eigen rechtspersoonlijkheid en bevatte in 2017 606 miljoen euro aan beleidskredieten. De apparaatskost, dus voor personeel, IT, communicatie enzovoort, bedraagt ongeveer 30 miljoen euro.

Het Hermesbudget van 606 miljoen euro gaat voor de helft naar onderzoek, ontwikkeling en innovatie. Ongeveer 30 procent gaat naar investeringssteun, 10

procent naar advies en 11 procent naar opleidingen. Kortom, ongeveer de helft gaat naar innovatiesteun en de andere helft naar economiesteun. Over steun voor innovatieprojecten beslist het Hermesbeslissingscomité. Voor de economiesteun kan de minister, conform de delegatieregels, beslissen over projecten tot 500.000 euro. Voor duurdere projecten is een beslissing van de Vlaamse Regering nodig.

Het agentschap is in de eerste plaats een regisseur, wat betekent dat het voor zijn acties tal van partners heeft. Het VLAIO-netwerk bereikt ongeveer 6500 ondernemers. Het agentschap heeft een contactcenter voor vragen van ondernemers over allerhande zaken, dus ook over financiering, opstart, gevolgen van de brexit enzovoort. In 2017 kreeg dat contactcenter 21.500 vragen. Ook de website is een bron van informatie en kreeg vorig jaar meer dan 1 miljoen bezoekers. Ongeveer 56.000 ondernemingen konden vorig jaar genieten van een subsidie. Dat cijfer kan verder worden opgesplitst: er waren 600 projecten voor onderzoek en ontwikkeling, 4400 voor advies, 1000 voor investeringen en ongeveer 50.000 dossiers voor opleidingen.

Om die diensten aan de ondernemingen aan te bieden, heeft VLAIO een netwerk met daarin de bedrijfsorganisaties, de vijf speerpuntclusters, de veertien innovatieve bedrijfsnetwerken, vijf strategische onderzoekscentra, de incubatoren, technologiecentra, universiteiten, hogescholen, de ondernemingswerking van de banken enzovoort. Met al deze actoren worden relaties uitgebouwd om de diensten naar de ondernemingen te brengen.

In 2017 gaf VLAIO in totaal 47 miljoen euro aan 25 bedrijventerreinen en wetenschapsparken voor verdere ontwikkeling. Het ging om een oppervlakte van 15.000 hectare. Daarvoor werkt het agentschap samen met projectontwikkelaars, zowel private als publieke. Met de steun van het EFRO zijn er 36 infrastructuurprojecten gefinancierd, doorgaans incubatoren en democentra. Momenteel lopen er ongeveer 90 brownfieldconvenants, waarvan er 6 vorig jaar zijn goedgekeurd.

1.2. Hervorming van het agentschap

De hervorming van het agentschap stoelt op een analyse van de drempels voor ondernemingen. Vooreerst kennen vele ondernemingen de producten- en dienstenportfolio onvoldoende. Zo komen ze soms te laat te weten dat een activiteit voor steun in aanmerking komt. De toegankelijkheid van het instrumentarium moet dus verbeteren. De tweede drempel zijn de administratieve formaliteiten. Vaak vinden ondernemers de vragen op de formulieren niet conform hun denkwijze of werkwijze. Het instrumentarium zelf moet dus eenvoudiger. Dat zijn de twee grote doelstellingen van de hervorming.

Het agentschap staat rechtstreeks ten dienste van de ondernemers, maar het contact kan ook worden gelegd door vertrouwenspersonen in het netwerk: een bedrijfsorganisatie, een werkgeversfederatie, een bankier enzovoort. VLAIO wenst de ondernemers te inspireren, te informeren en te ondersteunen.

Inspireren, informeren en ondersteunen

Voor het inspireren werkt VLAIO samen met partners. Zo zal er in samenwerking met Flanders DC in september 2018 het wetenschapsfestival Supernova doorgaan in Antwerpen. Begin mei 2018 zal er in Leuven een event doorgaan onder de naam 'and&' waar innovatie en ondernemerschap centraal staan. VLAIO steunt ook televisieprogramma's over ondernemerschap zoals Leeuwenkuil op Vier. Ook op Canvas loopt een programma over ondernemen: Durven Falen, maar dat wordt niet gesteund door VLAIO, het is een eigen initiatief van de VRT.

Horen hoe andere ondernemingen omgaan met uitdagingen als artificiële intelligentie, robotisering en e-commerce inspireert collega-ondernemers. Inzake e-commerce is er ook al langer een samenwerking met UNIZO en andere partners.

De website van het agentschap is ondertussen aan die inspirerende rol aangepast. Het agentschap helpt ook bij de organisatie van netwerkevents, bijvoorbeeld de bedrijfsbezoeken van Voka over Industrie 4.0.

Om bedrijven te informeren zijn er het contactcenter en de website, waarop alle subsidiemaatregelen staan, ook die van andere instellingen, maar ook bijvoorbeeld links naar organisaties die advies en coaching geven.

Het deel ondersteuning bestaat uit de coaching en advisering door die organisaties en uit de subsidies, die van het agentschap zelf maar ook de Europese subsidie-instrumenten. Het onderdeel coaching en advies is grondig hervormd. Tot voor een paar jaar deed het agentschap heel wat projectoproepen: naar startersbegeleiding, naar groeiondersteuning enzovoort. Na een grondige analyse van de procedure en rekening houdende met de beleidsaccenten van de minister, zijn er nog drie soorten projecten overgebleven:

- voor beeldvorming over ondernemingen. Uit onderzoek blijkt dat de Vlaming minder positief aankijkt tegen ondernemen en ondernemers dan de burgers in omringende regio's. Vandaar de acties die op beeldvorming inzetten;
- voor begeleiding van ondernemingen in alle levensfasen: van zogenaamde prestarters tot starters, van doorgroeiers tot overlaters en bedrijven in moeilijkheden. Daarvoor is er een heel palet aan diensten ontwikkeld;
- voor de ambitieuze groeiers. Bedrijven die internationaal willen doorgroeien, hebben een begeleiding op maat nodig en daarvoor is een dienstenportfolio ontwikkeld.

Na een bestek zijn er per onderdeel een vijftal partners geselecteerd om die diensten in de markt te zetten. In totaal gaat het om tien partners, aangeduid via een overheidsopdracht, en dan nog een tiental die subsidie ontvangen om als structurele partner te fungeren op een specifiek nichethema, bijvoorbeeld ondernemend onderwijs, sociale innovatie, financiering enzovoort. Die partners worden gefinancierd op output, dus niet voor personeels- of werkingskosten, maar per event, per begeleide ondernemer, per advies enzovoort.

Daarnaast zijn er nog tweehonderd andere partners in het netwerk. In principe mag het geen verschil uitmaken door welke intermediair of persoon een onderneming wordt geholpen. Er zijn dus verschillende wegen om het netwerk te bereiken. De spreker toont een schema 'Samen voor meer ondernemerschap' met daarin de diensten in de verschillende fasen van de onderneming: van toegang tot financiering en de eerste stappen als ondernemer tot en met bedrijfsoverdracht. De dienstenportfolio, met welke partner welke dienst aanbiedt tegen welk tarief, staat op de website.

Zes principes

Om de hervorming te operationaliseren worden zes principes gehanteerd. De eerste vier betreffen het toegankelijker maken van het instrumentarium:

- een breed, samenwerkend netwerk van dienstverleners, volgens het principe: 'no wrong door, no single door';
- een intensere samenwerking met bepaalde dienstverleners, zoals de tien partners en het eengemaakte innovatiecentrum (integratie van de vijf provinciale centra);
- een geïntegreerde frontoffice als uniek knooppunt voor begeleiding naar steun voor het hele netwerk;

- maatwerk op basis van de strategie en businesscase van de onderneming. Van de ondernemer wordt niet meer verwacht dat hij zelf alle instrumenten kent. Er wordt met de ondernemer een gesprek gevoerd en dan krijgt hij informatie over de instrumenten die voor hem relevant zijn en hulp bij het benutten daarvan.

Voor het eenvoudiger maken en optimaliseren van het instrumentarium zelf zijn er twee principes:

- vooreerst is het steunpalet onderverdeeld in vier basisbouwblokken: onderzoek en ontwikkeling, investeren, opleiding en advies;
- het volledige aanbod is daarnaast eenvoudig gemaakt en digitaal toegankelijk.

De veranderingen zijn vormgegeven in een projectportfolio met volgende onderdelen:

- VLAIO-netwerk vormgeven en optimaliseren;
- de integratie van de frontoffice;
- de businesscasegerichte benadering;
- de stroomlijning van het aanbod; en
- de stroomlijning van de backoffice.

Netwerk

Het netwerk van partners zal niet alleen de geïnteresseerde ondernemer informeren maar ook naar ondernemers toestappen. VLAIO zal voor de netwerkpartners een dienstenportfolio opstellen. Ze zouden samen een community moeten vormen waarin ze elkaar inspireren over hoe ondernemers het best te steunen en te begeleiden. Om meer ondernemingen te bereiken, is een optimaal en vruchtbaar groeiklimaat nodig. De activiteiten van het netwerk zijn informatiedeling en opleiding, onderlinge samenwerking, netwerksessies en wederzijdse inspiratie voor innovatie.

Frontoffice

Bij de integratie van de frontoffice staat de businesscasegerichte benadering voorop. Er zijn al heel wat consultants die bedrijven helpen bij allerlei strategievormingen, onder meer boekhouders, sociale secretariaten, marktonderzoekers enzovoort. Het agentschap wil niet in de plaats treden van die marktactoren. De dienstverlening van de overheid moet vooral de ontsluiting naar de marktactoren mogelijk maken. Ook de vereenvoudigde kmo-portefeuille dient dat oogmerk. Om naar derde partijen te kunnen stappen, maar ook om steun aan te vragen, is het belangrijk dat de ondernemer over een professionele businesscase en een strategie op lange termijn beschikt. Een ondernemer die voor financiering naar een bankinstelling of een venturekapitalist stapt, moet een plan kunnen voorleggen. Ook een steunaanvraag moet in een businesscase worden gesitueerd.

Vlaanderen heeft een rijk kennisnetwerk met zeer goede universiteiten, hogescholen, strategische onderzoekscentra enzovoort. Toch vinden bedrijven hun weg naar die instanties niet altijd. Daarom is het ontsluiten van het kennisnetwerk op maat van de ondernemer, een tweede belangrijke functie van de frontoffice en de netwerkpartners. Ontsluiten betekent niet louter de contactgegevens doorspelen, maar samen met de ondernemer naar de partner toestappen om de kenniswereld en de bedrijfswereld met elkaar in contact te brengen.

Een derde functie is de ondernemer wijzen op de overheidscontext, de regelgeving, de fiscaliteit, de vergunningen enzovoort. Bernard De Potter geeft als voorbeeld de regelgeving inzake diensten in de energiesector.

De laatste taak van de frontoffice is de ondernemer de steunmaatregelen van het agentschap waarvoor hij in aanmerking komt, duidelijk maken.

Die taken zijn uitgewerkt in een leidraad die de zestig werknemers van de frontoffice hanteren in hun contacten met de onderneming.

Steuninstrumenten

De subsidiemechanismen zijn ondergebracht in vier grote blokken. Niet alleen de kmo-portefeuille maar ook de economische steun is drastisch vereenvoudigd. De subsidies voor extern strategisch advies voor groeiende bedrijven zijn gebundeld in de kmo-groeisubsidie. In 2017 hebben daar meer dan driehonderd bedrijven een beroep op gedaan. Dat zal dit jaar zeker verdubbelen. Voor het aanwerven van een gespecialiseerd kenniswerker kunnen ze 25.000 euro krijgen. Dat is combineerbaar met een subsidie van 50 procent van de kosten voor extern advies, tot een maximum van 25.000 euro.

Ook de onderzoeks- en innovatiesteun is sinds 1 januari 2018 volledig hervormd. Sprint, het kmo-programma en de experimentele ontwikkeling zijn nu gebundeld in het zogenaamde ontwikkelingsproject dat innovatie steunt van idee tot implementatie, aan 25 procent, conform de Europese staatssteunregels. Doel is nieuwe producten, businessmodellen en diensten in de markt te zetten. De aanvragen worden ook op die criteria geëvalueerd. Heel wat bedrijven hebben daarnaast onderzoeksprogramma's, alleen of samen met kenniscentra. Het doel is kennis. Voorheen was werkgelegenheid een criterium, maar dat bleek voorbarig omdat applicaties op basis van onderzoek pas later in het proces worden ontwikkeld.

Deze vereenvoudigingen worden nu in tal van infosessies, ook die van partners, bekendgemaakt.

Ondersteunende trajecten

De website van het agentschap is, zoals al vermeld, volledig vernieuwd. Ondernemers worden op de homepage aangemoedigd, met een voorbeeld van ondernemers die de stap hebben gezet, om met vragen, plannen of een innovatief idee naar het agentschap te komen. Getuigenissen van ondernemers kunnen andere ondernemers inspireren.

Alle aanvraagformulieren zijn gedigitaliseerd. Het IWT en het Agentschap Ondernemen hadden elk een eigen IT-aanpak. Momenteel loopt een traject in de backoffice om de ondersteunende systemen voor het dossierbeheer op maat te ontwikkelen. Ook de terminologie van het economische en het innovatie-instrumentarium zijn op elkaar afgestemd.

Er wordt doorgewerkt om aan de top te blijven wat digitalisering betreft. De kmo-portefeuille was ooit de eerste transactionele toepassing. Op voorstel van het Vlaams Parlement is recent de logica bij de hinderpremie voor openbare werken omgedraaid: wie recht heeft op die premie, wordt daarvan verwittigd. De kinderziektes van de automatische toekenning, die onder meer voortvloeien uit fouten in databanken, zijn min of meer achter de rug.

Personeel en financiën

Dergelijke hervorming vergt een mindshift van het personeel. Het agentschap heeft van de gelegenheid gebruikgemaakt om – conform de hervorming van het hr-beleid van de Vlaamse overheid, waarbij functies ingedeeld worden in een functiefamiliematrix – de competenties en vaardigheden in kaart te brengen. Doel is niet een functieclassificatie op zich, maar een tool om competenties en vaardigheden van medewerkers van VLAIO te ontwikkelen. Zij moeten op een flexibele en dynamische wijze maatwerk kunnen leveren.

De Vlaamse overheid centraliseert haar boekhoudkundige transacties, ook die van het Hermesfonds, in het zogenaamde Boekhoudkantoor, wat van VLAIO heel wat tijdrovende aanpassingen heeft gevergd. Het is evident dat ondernemers hun subsidies snel uitgekeerd krijgen, maar in de praktijk is dat soms nog een uitdaging.

Samenvatting

Bernard De Potter vat samen dat hij een inleiding heeft gegeven over het agentschap, met enkele kerncijfers. Daarna heeft hij de nadruk gelegd op de toegankelijkheid van de productfolio en de vereenvoudiging van de producten en diensten, zowel wat de subsidies als de dienstverlening betreft. Tot slot heeft hij ook de consequenties voor de backoffice belicht.

2. Bespreking**2.1. Vragen en opmerkingen van de leden**

Matthias Diependaele beoordeelt de hervorming als een vlotte en succesvolle transitie. Het lid verwijst naar de uiteenzetting die Peter Hinszen op 7 februari 2018 in het Vlaams Parlement gaf onder de titel 'The day after tomorrow'. Zijn analyse maakt duidelijk dat eigenlijk de volledige overheidsorganisatie en uitvoeringsmethode ('the execution') opnieuw anders moeten, wil de digitalisering echt ingang vinden. Het werk is dus nooit af.

Het lid vraagt voorts wat meer informatie over Supernova. Werkt VLAIO daaraan mee?

Een mentaliteit wijzigen is een werk van lange adem. De televisieprogramma's over ondernemen dragen daar zeker toe bij. Wat betreft het Canvasprogramma *Durven Falen* hoopt hij dat de boodschap wordt meegegeven dat na falen een nieuwe start mogelijk is. Falen is een onlosmakelijk deel van het ondernemerschap, en geen hinderpaal om te starten met ondernemen. Hoe werkt VLAIO precies aan dit programma mee? Welke andere promotieacties zijn er? Het lid hoopt dat er zeker initiatieven zijn in het onderwijs om jongeren te overtuigen.

Dat ondernemers het instrumentarium niet kennen, is al langer geweren. Het zit vaak ook in hun aard om te wachten vooraleer hulp van de overheid te zoeken. Het is dan ook goed dat de werkwijze drastisch wordt gewijzigd, met een aanpak op maat waarbij het agentschap en zijn partners gaan zoeken naar wat een specifieke ondernemer nodig heeft. Verwijst VLAIO de ondernemer ook door naar federale diensten? Er zijn immers ook nog steeds federale bevoegdheden. Loopt die doorverwijzing vlot?

Voorheen was het innovatie-instrumentarium een typisch Vlaamse koterij. De fusie van het IWT en het Agentschap Ondernemen kwam er om het economisch ondersteuningsprogramma innovatiegericht te laten zijn. *Matthias Diependaele* hoopt dat die integratie ook blijkt in de concrete uitwerking. In zijn uiteenzetting

maakte de spreker op een bepaald ogenblik nog een onderscheid als het over het totale budget van 606 miljoen euro ging. Ongeveer de helft zou naar innovatiesteun gaan en de helft naar economiesteun.

Dat de budgetten verhoogd zijn, is voor het lid een goede zaak.

Voor de groeibedrijven is er nog wel wat denkwerk nodig. Heel wat goeie start-ups kunnen moeilijk op eigen initiatief doorgroeien. Het komt er voor de spreker op aan het ecosysteem en de omkadering zo aantrekkelijk te maken dat buitenlandse investeerders bereid gevonden worden de start-ups in Vlaanderen te laten doorgroeien. Hoe zet het agentschap in op die internationalisering? Dat Vlaanderen een sleutelrol speelt in het Europese netwerk, is alvast positief.

Tot slot informeert Matthias Diependaele hoe VLAIO het initiatief inzake Industrie 4.0 steunt. Volgens Peter Hinssen is overigens Industrie 6.0 al aan de orde.

Güler Turan zegt dat vereenvoudiging voor de ondernemer door eenieder wordt omarmd. Alleen al de wijziging van de website is een enorme verbetering. De vorige regeerperiode waren er veel opmerkingen over de toegankelijkheid van de website. Hoe probeert VLAIO de maatregelen zo duidelijk mogelijk aan alle ondernemers te communiceren, los van het type bedrijf?

Naast de federale zijn er ook Europese maatregelen. De Senaat heeft gewestelijke aanspreekpunten aanbevolen, die de ondernemers informatie kunnen geven over maatregelen van alle overheden. Belangrijk is niet wie de informatie geeft, wel dat ze de weg vindt naar de ondernemer en dat de subsidies terechtkomen waar ze het meest nodig zijn. De toegankelijkheid is een probleem, maar ook dat er veel fondsen en maatregelen zijn waardoor sommige projecten een dubbele financiering krijgen. Hoe een complementaire werking garanderen? Hoe wordt ervoor gezorgd dat met de subsidies de doelstellingen worden gehaald?

Güler Turan merkt op dat het Europese kader voor meerjarige financiering er zit aan te komen, alsook de nieuwe accenten van het ESF na 2020. Is het agentschap daar als stakeholder bij betrokken? Welke accenten zijn volgens VLAIO nodig? Zijn de subsidies van het agentschap complementair aan de ESF-middelen?

Lieve Maes vraagt hoe VLAIO zijn personeel zal doen dalen. Is een relocatie van mensen noodzakelijk of kan het anders worden opgelost?

Daniëlle Vanwesenbeeck bevestigt dat kmo's vaak de subsidies niet aanvragen omdat de procedure te ingewikkeld lijkt. Zo is er voor aanmelding via de website een procedure met identificatie en diverse bevestigingsmails, bijvoorbeeld voor de kmo-portefeuille. Het lid heeft begrepen dat de frontoffice de ondernemer helpt met maatwerk, dus start vanuit de vraag van de ondernemer. Dat is ook wat eerder door de minister werd aangekondigd. Hoe wordt die vraag concreet afgehandeld in de backoffice? Hoe lang duurt het vooraleer de ondernemer een antwoord krijgt?

De website is heel wat duidelijker geworden, maar blijft beperkt tot een pullstrategie, terwijl een pushstrategie nodig is, waarbij het agentschap de ondernemers laat weten dat de aanpak is veranderd. Zijn er daar plannen voor? Is er een budget voor?

Daniëlle Vanwesenbeeck schat dat twee derde van de apparaatskost van 30 miljoen euro naar personeel gaat. Waarvoor wordt het resterende derde gebruikt?

2.2. Antwoorden

Bernard De Potter zegt het geluk te hebben gehad om met een groep topambtenaren en Peter Hinssen naar Silicon Valley te gaan. Blijkbaar liet dat sporen na want één van zijn medewerkers merkte dat hij erna andere initiatieven nam. Vlaanderen telt bedrijven die al heel wat gedaan hebben inzake digitalisering, zoals Materialise met 3D-printing, de fintechbedrijven enzovoort. De maatschappelijke aanvaarding van de nieuwe technologieën is nog een moeilijk vraagstuk. De evolutie gaat echter snel en ook van VLAIO wordt flexibiliteit en wendbaarheid verwacht. Er kan nog heel wat ondernomen worden voor de automatische diensten- of rechtentoekenning, onder meer door de koppeling van de gegevens van VDAB, VLAIO, het ESF-agentschap en andere ondernemingsgerichte overheidsadministraties. Zo zou het mogelijk moeten worden om ondernemers net die diensten aan te bieden die ze kunnen gebruiken, zoals internetdienstenleveranciers dat steeds meer doen. Het agentschap zal in ieder geval op dat terrein verdere stappen zetten. Heel wat dienstverleners, verzekeringen en banken maken gebruik van bots om gegevens automatisch aan te passen in alle relevante documenten. Zo kunnen uitbetalingen en dergelijke verder worden geautomatiseerd. Op die manier probeert het agentschap het grote verhaal inzake digitalisering concreet te maken.

Bij Supernova is VLAIO niet direct betrokken. Flanders DC, dat het wetenschapsfestival vormgeeft, is wel een directe partner van het agentschap. De coördinerende administratie is het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie omdat de budgetten van wetenschapscommunicatie aangesproken worden. VLAIO wil dat festival aangrijpen om goede voorbeelden van innovatie- en economiesteun te tonen.

Beeldvorming begint inderdaad op jonge leeftijd en moet dus meer omvatten dan enkel televisieprogramma's. VLAIO werkt daarvoor samen met Vlaamse Jonge Ondernemingen en de stichting Onderwijs en Ondernemingen. Zij hebben een waaier aan producten om bij alle doelgroepen de ondernemingszin te stimuleren. Daarnaast organiseert het agentschap zelf ook het platform ondernemend hoger onderwijs. De federale overheid neemt ook het initiatief voor een statuut student-ondernemer. In maart 2018 is er de Week van de Mogelijkheden, in samenwerking met onderwijs- en jeugdorganisaties.

Bart Candaele, afdelingshoofd Ondernemerschapstimulering, zegt dat VLAIO betrokken is bij het programma Leeuwenkuil op Vier, niet bij Durven Falen op Canvas, wat een initiatief van de VRT is. Met een overheidsopdracht is aan Flanders DC de opdracht gegeven om een positief beeld van ondernemers uit te dragen, met als doelgroep de hele maatschappij. Doel is om zowel ondernemerschap als valabele carrièrekeuze te promoten alsook een positief beeld te brengen van succesvolle ondernemers. Het programma Leeuwenkuil krijgt dus een financiële bijdrage van Flanders DC. Het is een zachtere versie van het programma Dragons' Den op de BBC, eerder naar voorbeeld van de Scandinavische versie. Ondernemers komen er pitchen, hun product of onderneming voorstellen. Het was de bedoeling de ondernemer te tonen zoals hij is. Zo was er onlangs een dame die op haar reis naar New York granola leerde kennen en daarin een bedrijf was gestart. Het effect van dergelijke programma's op lange termijn valt af te wachten. De Global Entrepreneurship Monitor toont een stijgende trend in het aantal mensen dat ondernemer wil worden of die positief naar ondernemerschap kijken. VLAIO denkt dat het ondernemerschapsbevorderend beleid van de laatste tien jaar daaraan bijdraagt, hoewel een causaal verband moeilijk aantoonbaar is. Durven Falen helpt wel om het stigma van falen weg te nemen, zelfs al zou het een zeker damagehalte hebben, zo denkt de spreker. Het maakt het onderwerp bespreekbaar en helpt het taboe weg te nemen. VLAIO probeert eerder dan falen de term nieuwe kans of second chance

te gebruiken. Misschien moet er gedacht worden aan een programma dat daarop focust.

Voor de ecosystemen in studentensteden zijn er partners aangeduid die student-ondernemers begeleiden en die inspirerende sessies geven. Ondernemend handelen is een doelstelling voor het (hoger) onderwijs. VLAIO heeft de laatste vijf tot tien jaar grote stappen vooruit gezet inzake initiatieven voor het onderwijs.

Bernard De Potter antwoordt dat de kmo-vertegenwoordigers van de gewesten, waaronder VLAIO, geregeld overleggen met het federale niveau, vooral over het gezamenlijke optreden in Europa. Het aantal federale maatregelen, producten en diensten voor ondernemers is beperkt, wat niet wegneemt dat VLAIO indien nodig vlot kan doorverwijzen naar de federale overheidsdienst Economie.

Alle steun van VLAIO is gericht op innovatie. Ook voor de meer economische en ecologische maatregelen (strategische transformatiesteun en ecologiepremie) zijn er criteria van innovatie, dus de vernieuwing van producten en diensten. De verschillen in terminologie, kostenmodellen en formulieren tussen economische en innovatiesteun worden nu weggenomen. Met een geïntegreerd formulier zal zowel economie- als innovatiesteun kunnen worden aangevraagd.

De minister heeft in het bestek voor het stimuleren van ondernemerschap bijzondere aandacht geschonken aan de ambitieuze bedrijven en scale-upinitiatieven. Dienstverleners zoals Voka, Sirris, het Netwerk Ondernemen en EY nemen daar initiatieven voor. In het jaarprogramma 2018 van VLAIO krijgen het integreren van de steunmaatregelen, ook die van de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen, en de dienstenportfolio een centrale plaats. Recent getuigde Wouter Uten nog op een meeting van het VLAIO-netwerk hoe hij van start-up tot scale-up ondersteund is geweest, zowel door het Innovatiecentrum, steun van ex-IWT en de diensten van UNIZO en Voka. Het is de bedoeling om dat nu in een geïntegreerde benadering aan te bieden aan ondernemingen, zodat ze de mogelijkheden zelf niet meer hoeven uit te pluizen.

Industrie 4.0 is een van de zeven door de Vlaamse Regering aangeduide transitieprioriteiten. VLAIO ziet die transitie samenlopen met die rond circulaire economie en de transitie van werk ten gevolge van digitalisering en robotisering. Daarover is er heel wat onderzoek, onder meer door imec – waar de integratie met iMinds dat onderzoek heeft versterkt –, door Flanders Make en de universiteiten. Het onderzoek wordt vertaald naar de bedrijven door intermediairen zoals Sirris. VLAIO zorgt er vooral voor dat de verschillende partners geïntegreerd werken, dat ze weten wie met wat bezig is. Het agentschap buigt zich wel zelf over de ontbrekende schakel, dat is het uittesten van nieuwe applicaties. De minister steunde een project bij Audi waar in de assemblage mens en robot geïntegreerd samenwerken. Dat wordt een uitdaging voor de toekomst. Bedrijven zullen niet geneigd zijn te investeren zonder dat ze een applicatie hebben kunnen uittesten en ze zien werken, bijvoorbeeld in een democentrum. Industrie 4.0 valt op te delen in een zevental componenten, waaronder ook datasecurity en machine-tot-machinecommunicatie. De minister financiert een zevental projecten voor demonstraties en testen van applicaties, onder meer bij imec en Flanders Food. Op 19 februari 2018 is er een infosessie waarop alle bedrijven kunnen kennismaken met die nieuwe initiatieven. De minister maakt in 2018 4 miljoen euro extra vrij voor bijkomende initiatieven.

De langetermijnperspectieven van Industrie 4.0 (horizon 2030 tot 2050) zullen besproken worden in een transitiedenkgroep, niet alleen wat de veranderingen inhouden, maar ook hoe die het best gecommuniceerd worden naar de burger en de bedrijven. Daarvoor werkt het agentschap samen met VITO.

Er was een vraag over het bereiken van alle ondernemingen. Daartoe is het diverse netwerk essentieel, met zowel bedrijfsfederaties, boekhouders, banken als jeugdverenigingen. Een vormingsprogramma zal ervoor zorgen dat elke netwerkpartner niet alleen over de juiste informatie beschikt maar ook weet hoe elke doelgroep het best wordt aangesproken. VLAIO werkt ook samen met ESF om bepaalde doelgroepen, onder meer werkzoekenden, aan te spreken.

Bart Candaele vult aan dat het in de huidige samenwerking met ESF gaat om het project Maak werk van je zaak, dat werkzoekenden naar ondernemerschap begeleidt en dat mee door VLAIO wordt gefinancierd. Daarnaast heeft ESF een project gefinancierd dat gericht is op nieuwkomers. VLAIO financiert dit project niet mee maar zat in de jury en volgt deze oproep naar nieuwkomers op. Bij de samenwerking met ESF gaat het altijd om het toeleiden naar ondernemerschap van doelgroepen die verder van de arbeidsmarkt staan. SYNTRA, ESF, VDAB, VLAIO en het Departement Werk en Sociale Economie, waar de afdeling ESF deel van uitmaakt, werken bij Maak werk van je zaak in een stuurgroep samen aan het begeleiden van werkzoekenden naar het ondernemerschap. De minister vormt daarnaast de werkhervattingstoelage om naar een premie om oudere werkzoekenden naar het ondernemerschap te begeleiden. Daaraan zullen de begeleiding en de steun van de afdeling ESF en VLAIO gekoppeld worden, zodat de kandidaten ook na de start van hun bedrijf begeleiding kunnen krijgen. De afdeling ESF concentreert zich vandaag op de begeleiding van wie wat verder van de markt afstaat zoals werklozen en nieuwkomers. Sinds deze regeerperiode kennen de personen van de verschillende diensten elkaar beter en dat komt de samenwerking ten goede. Bart Candaele denkt of hoopt dat VLAIO zal worden uitgenodigd door ESF om de toekomst te bespreken, maar vooralsnog is dat niet het geval. VLAIO zelf is overigens ook nog niet gestart met de vernieuwing van de EFRO-programma's.

Bernard De Potter vult aan dat het voor het meerjarenprogramma wachten is op de Europese Commissie, die eind mei 2018 het kader zal bekendmaken. Er liggen momenteel vijf scenario's over de toekomst van de EU ter tafel. Door de brexit verliest Europa een tachtigtal biljoen euro. De eerste vraag is of de andere lidstaten dat bedrag zullen bijpassen of dat de Europese begroting zich daaraan aanpast. Voorts valt af te wachten wat er wijzigt aan de verhouding in de verdeling van de middelen over de verschillende doelstellingen van de EU. Het komt er dan op aan in te spelen op wat mogelijk is binnen de Europese prioriteiten. In EFRO zullen innovatie en ondernemerschap, de transitie naar een koolstofarme economie en geïntegreerde stedelijke ontwikkeling alvast belangrijke componenten blijven. Persoonlijk is Bernard De Potter voorstander van een geïntegreerde aanpak en inzet van ESF en EFRO. Als lid van de expertgroep SALK weet hij dat een initiatief zoals de T2-campus om talent en technologie te verbinden, er gekomen is dankzij een samenspel tussen EFRO en ESF. Op die manier is het mogelijk om zowel aan de kwalificaties van de werknemers als aan de ondernemerszin te werken.

VLAIO kan de opgelegde personeelsnorm halen met natuurlijke afvloeiing. Die inkrumping, die eigenlijk een wervingsstop betekent, is op zich geen probleem. Wel is het zo dat het agentschap deskundige personeelsleden nodig heeft om sommige projecten te beoordelen. Als bijvoorbeeld de mechatronicaspecialist wegvalt, is die momenteel niet vervangbaar. Dat is vooral een verlies voor de bedrijven die graag een gesprekspartner hebben die deskundig is in hun vakgebied. Het zal dus een uitdaging zijn om de competenties te behouden die relevant zijn voor de verschillende disciplines. Het aantal mensen jonger dan dertig, vertrouwd met sociale media, vaardig in vernieuwend denken, ook over ondernemerschap, is op één hand te tellen, wat de spreker ziet als een verschraling van het personeelsbestand van een agentschap dat zich bekommert om innoveren en ondernemen.

Er werd gevraagd hoe de businesscasegerichte benadering concreet zal worden uitgewerkt. Uitgaande van het principe 'no single door, no wrong door' zijn er heel veel mogelijkheden om in contact te komen met het netwerk. Het meest duidelijke aanspreekpunt is het contactcenter van het agentschap, 0800 20 555. Maat dat is zeker niet het dominante kanaal, dat zijn immers de partners van het netwerk. Het contactcenter heeft samen met de frontoffice in januari 2018 enkele 'customer journeys' geoefend, waarbij nagegaan werd hoe een concrete vraag zo efficiënt mogelijk doorheen de organisatie wordt behandeld. Momenteel wordt eenzelfde oefening gedaan met UNIZO, Voka en de speerpuntclusters. Het is de bedoeling dat soort oefeningen uit te breiden tot alle mogelijke partners en contactmogelijkheden. Op die manier moet er een proces tot stand komen om zo snel en efficiënt mogelijk het juiste antwoord te geven.

Het sluitstuk van de integratie van de frontoffice is gepland voor einde maart 2018. Vanaf dat moment zal er proactief gecommuniceerd worden, waarmee de spreker bedoelt dat het agentschap naar de bedrijven zal toestappen. In 2017 liep er al een test met een 'pop-upagentschap' op de Corda-campus te Hasselt. Het is de bedoeling dat ook te doen op bedrijventerreinen, in bedrijfsverzamelgebouwen enzovoort, en om daar naar de verhalen van ondernemers te luisteren. Uiteraard zullen ook de netwerkpartners tot een dergelijke proactieve aanpak worden gestimuleerd.

De apparaatskost gaat vooral naar de betaling van het personeel en naar IT. In ogen van Bernard De Potter is een overheidsorganisatie steeds meer een IT-serviceprovider, in de zin dat overheidsdiensten eigenlijk geïnformatiseerd zijn. Zoals al vermeld, is er een grote kost aan het integreren van de systemen van het Agentschap Ondernemen en het vroegere IWT. Voorts zijn er circa 1 miljoen euro communicatiekosten. Daarnaast gaat er geld naar werkingskosten en vergoedingen van experts, kosten van rechtszaken en advocaten, beleidsondersteunende studies, evaluaties van instrumenten enzovoort.

2.3. Bijkomende vragen

Daniëlle Vanwesenbeeck verwijst naar de beleidsnota van minister Muyters en vraagt hoe ver het staat met het unieke e-loket, waarvan de ontwikkeling wordt ondersteund door VLAIO. Er is een eerste versie van het unieke loket, maar die voldoet volgens het lid niet aan de in de beleidsnota vooropgestelde ambitie. De minister werd al herhaaldelijk ondervraagd over de stand van zaken en uit zijn antwoord bleek dat de verschillende IT-systemen en -platformen van de departementen een grote hindernis zijn. Komt dat unieke loket er alsnog? Zo ja, wat is de timing? Wat zijn de knelpunten? Welke rol speelt het agentschap precies in de totstandkoming ervan? Is het budget groot genoeg?

Bernard De Potter antwoordt dat de proof of concept voor het e-loket ondertussen geslaagd is: er is nu een werkend e-loket voor maatregelen van FIT, VLAIO en van het Departement WSE. Dat is echter te beperkt om het nu al te ontsluiten voor bedrijven. Daarvoor zou het loket niet alleen de subsidies, maar ook de vergunningen en de fiscale maatregelen moeten aanbieden. Initieel was dat de bedoeling, de omgevingsvergunning en VLABEL zaten in de roadmap, maar om allerlei redenen, technische en andere, is dat vooralsnog niet mogelijk. Bestaande systemen aanpassen aan een nieuwe manier van werken, is niet eenvoudig. De belangrijkste moeilijkheid is dat de diensten verder moeten blijven werken. Zo wil de spreker het niet op zijn geweten hebben dat VLABEL ineens geen inkomsten meer heeft. Voor de omgevingsvergunning is het zaak er eerst voor te zorgen dat de digitale indiening daarvan op zich feilloos verloopt.

Daarnaast wordt er ook gewerkt aan de functionaliteiten van het loket van de Vlaamse overheid, dat ondertussen al wel over de digitale 'ondernemingsfoto's'

beschikt. Het is ook de bedoeling dat elke onderneming een digitale box krijgt voor mailuitwisseling en dergelijke. Eens de volledige koppeling mogelijk is, zal de ondernemer op het e-loket een volledig en gedetailleerd overzicht krijgen van zijn overheidsdossiers en de dossierbehandelaars.

Daniëlle Vanwesenbeeck verwijst naar een recente vraag om uitleg over beschikbaarheid van de middelen van de kmo-portefeuille. Het is niet klantvriendelijk dat een ondernemer op 28 december 2017 te horen krijgt dat zijn aanvraag in het kader van de kmo-portefeuille niet kan worden gehonoreerd omdat het budget is opgebruikt, om dan op 29 december 2017 te vernemen dat er toch nog een mogelijkheid is omdat er enkele andere ondernemers de middelen waarop ze recht hebben, niet opnemen. Is er geen andere, meer klantvriendelijke werkwijze mogelijk?

Bernard De Potter antwoordt dat de kmo-portefeuille transactioneel verloopt en 60.000 gebruikers telt. Bij elke gevraagde wijziging aan de IT-systemen moet afgewogen worden of de kosten van de aanpassing opwegen tegen de baten van een betere dienstverlening. De veertiendagenregel, alsook de bevestiging van sommige gegevens en een aantal andere regels die mogelijk als niet-klantvriendelijk worden ervaren, zijn bedoeld om het oordeelkundig gebruik te bewaken. Dergelijke regels zijn nodig omdat er van de talrijke gebruikers altijd enkele zijn die te creatief omspringen met een maatregel. De meeste gevallen verlopen echter efficiënt. Het is aan de minister om te bepalen of er uitzonderingen komen op de algemene regels, gecodeerd in het informaticasysteem. Ook voor de hinderpremie openbare werken, met het probleem van werken die door de wegbeheerders onvoldoende of niet tijdig werden ingevoerd, is er een evenwicht gevonden tussen digitalisering en correctheid tegenover de zelfstandigen die er een beroep op kunnen doen. Het agentschap wil altijd bekijken of dat evenwicht moet worden aangepast.

Daniëlle Vanwesenbeeck begrijpt uit het antwoord dat die enkele probleemgevallen onvoldoende reden zijn om de aanpak te wijzigen, omdat het sop de kool niet waard is. Wat bedoelt de spreker met het creatief omgaan met de kmo-portefeuille?

Bernard De Potter refereert aan de parlementaire vragen over het gebruik van de kmo-portefeuille voor opleidingen tot helikopteropleiding.

Jos LANTMEETERS,
voorzitter

Lieve MAES,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

BBC	British Broadcasting Corporation
COSME	Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-sized Enterprises
EFRO	Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
Flanders DC	Flanders District Of Creativity
FIT	Flanders Investment & Trade
hr	human resources
imec	Interuniversitair Micro-elektronicacentrum
IT	informatietechnologie
IWT	Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie
kmo	kleine of middelgrote onderneming
SALK	Strategisch Actieplan voor Limburg in het Kwadraat
T2	Talent en Technologie
UNIZO	Unie van Zelfstandige Ondernemers
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VITO	Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen
Voka	Vlaams netwerk van ondernemingen
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
WSE	Werk en Sociale Economie
3D	driedimensionaal