

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 183

van **ANDRIES GRYFFROY**

datum: 6 december 2019

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) - Team Bedrijfstrajecten

VLAIO, het Agentschap Innoveren en Ondernemen, heeft 3 kernopdrachten, namelijk inspireren, informeren en ondersteunen.

Er werd een convenant gesloten tussen het Vlaamse Gewest en het Team Bedrijfstrajecten vzw. Deze vzw is een fusie met de 5 gewezen innovatiecentra en werkt nauw samen met VLAIO. Het Team Bedrijfstrajecten geeft ook mee uitvoering aan de front office-werking van VLAIO.

De focus ligt daarbij op het begeleiden van de bedrijven vanuit hun business case. Daarbij kan men een beroep doen op het team van bedrijfsadviseurs voor advies en analyse, het toeleiden naar andere partners, informeren en begeleiden naar steun en subsidies, ...

1. Hoeveel voltijdsequivalenten (vte) bedrijfsadviseurs leggen de bezoeken af bij de bedrijven? Graag de cijfers voor 2017, 2018 en 2019, een opdeling per provincie.
2. Hoeveel bezoeken werden afgelegd bij de bedrijven? Graag de cijfers voor 2017, 2018 en 2019, een opdeling per provincie en per type bedrijf (kleine, middelgrote en grote onderneming). Voor hoeveel bedrijven was het de eerste keer dat ze een beroep deden op de bedrijfsadviseur?
3. Hoeveel starters werden begeleid? Graag de cijfers voor 2017, 2018 en 2019, een opdeling per provincie.
4. Kan de minister een overzicht geven van de meest voorkomende vragen en opdrachten van de bedrijfsadviseurs (adviezen, doorverwijzing, begeleiding steunaanvraag,...)?
5. Op welke manier worden de kwaliteit en de tevredenheid van de dienstverlening van de bedrijfsmedewerkers gemeten en geëvalueerd? Wat zijn de resultaten? Graag de cijfers en gegevens voor 2017, 2018 en 2019.

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 183 van 6 december 2019

van **ANDRIES GRYFFROY**

1. In onderstaande tabel wordt het aantal vte's bedrijfsadviseurs bij volledige inzet volgens contract weergegeven. Team Bedrijfstrajecten is sinds haar opstart georganiseerd in 3 regio's:

- Regio West: Oost en West-Vlaanderen;
- Regio Centrum: Antwerpen en Vlaams-Brabant;
- Regio Oost: Limburg.

Bedrijfsadviseurs werken voor een groot stuk binnen deze regio, maar kunnen in functie van hun specifieke expertise ook in andere regio's ingezet worden.

	2017	2018
Regio West	11	11,48
Regio Centrum	11	10
Regio Oost	4,84	4,8
Totaal	26,84	26,28

Rekening houdend met tijdscrediet, ouderschapsverlof en ziekte is de reële beschikbaarheid voor inzet naar bedrijven lager.

	2017	2018
Regio West	10,8	11,28
Regio Centrum	10,8	9,87
Regio Oost	4,84	4,8
Totaal	26,44	25,95

De cijfers voor 2019 zijn nog in verwerking.

2. Onderstaande tabellen geven het aantal bedrijfsbezoeken weer per provincie (gebaseerd op de postcode) en per tewerkstellingsklasse (wns = werknemers).

2017

	Provincie niet gekend	ANT	LIM	OVL	VLB	WVL	Andere ¹	Totaal
aantal wns niet gekend	139	19	10	45	19	7	4	243
0 wns tot 49 wns		458	294	460	371	409	25	2017
50 wns tot 199 wns		23	14	32	11	32	2	114
> 199 wns		10	16	10	18	13	4	71
Totaal per provincie	139	510	334	547	419	461	35	2445

¹ Onder 'andere' begrijpen we bedrijven die gelegen zijn in Brussel, Henegouwen, Namen, Waals-Brabant en Luik.

2018

	Provincie niet gekend	ANT	LIM	OVL	VLB	WVL	Andere	Totaal
aantal wns niet gekend	176	52	13	55	21	39	6	362
0 wns tot 49 wns	4	388	312	428	306	406	11	1855
50 wns tot 199 wns	1	31	13	29	15	43	1	133
> 199 wns		9	17	10	10	24	3	73
Totaal per provincie	181	480	355	522	352	512	21	2423

Bij een aantal van deze bezoeken is de provincie en/of het aantal werknemers niet gekend. Dit kan gaan om particulieren of starters die nog niet geregistreerd zijn in de VKBO of waarvan de nodige gegevens niet beschikbaar zijn in onze databank.

In 2017 werden **1.145 nieuwe bedrijven** bereikt. Onder nieuwe bedrijven begrijpen we bedrijven die voor het eerst bereikt werden of bedrijven waar we gedurende meer dan 2 jaar geen contact gehad hebben. In 2018 bereikten we **1.270 nieuwe bedrijven**.

In onderstaande tabel wordt het aantal bezochte bedrijven samengevat per jaar.

	2017	2018
aantal wns niet gekend	243	362
0 wns tot 49 wns	2017	1855
50 wns tot 199 wns	114	133
> 199 wns	71	73
Totaal per jaar	2445	2423

De cijfers voor 2019 zijn nog in verwerking.

- Onderstaande tabel geeft het aantal begeleide starters per provincie per jaar weer. Onder starters verstaan we hier bedrijven die effectief opgericht zijn en een leeftijd hebben na oprichting van minder dan 4 jaar. Onder begeleid verstaan we starters waar een advies en/of doorverwijzing naar een partner en/of dossierbegeleiding plaatsvond. Deze tabel geeft enkel de bedrijven weer waarvan de oprichtingsdatum gekend is in onze klanten database. De begeleiding van mensen die een bedrijf overwegen op te starten, maar er nog geen hebben, is hierin niet vervat.

Onder 'andere' begrijpen we bedrijven die gelegen zijn in Brussel, Namen en Waals-Brabant.

	2017	2018
Antwerpen	99	104
Limburg	48	38
Oost-Vlaanderen	117	108
Vlaams-Brabant	61	64
West-Vlaanderen	50	63
Andere	2	5
Totaal	377	382

De cijfers voor 2019 zijn nog in verwerking.

4. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de belangrijkste diensten die bedrijfsadviseurs verstrekken aan bedrijven.

Type activiteit	2017	2018
Adviezen	666	528
Advies omtrent Idee & plannen	117	118
Advies rond Markt	131	113
Advies omtrent Team & samenwerking	53	76
Advies rond Financiële draagkracht	21	100
Advies rond Intellectuele Eigendom (patent, merkenrecht, ...)	129	111
Advies omtrent reglementering (milieu, CE-markering, wetgeving, ...)	0	10
Andere adviezen	215	0
Begeleide doorverwijzing/partnermatching kennisinstellingen en andere bedrijven	867	784
Steunaanvragen		
Vorbereiding indiening steunaanvragen	450	563
Ingediende steunaanvragen begeleid door Team Bedrijfstrajecten	344	394

Bedrijfsadviseurs vertrekken vanuit de ambitie van een bedrijf, die zich vertaalt in een business case. De adviseur overloopt samen met het bedrijf de verschillende invalshoeken en kan daarbinnen een eerstelijnsadvies verstrekken:

- Het idee: hoe ver staat het bedrijf met de realisatie van de plannen? Is er nog onderzoek en ontwikkeling nodig of kan er al snel tot implementatie worden overgegaan?
- De markt: is duidelijk welke marktsegmenten beoogd worden, wat die exact verwachten en hoe die bereikt kunnen worden? Is er een duidelijk plan om te komen tot marktintroductie?
- Team & samenwerking: is alle kennis aanwezig om het plan te realiseren? Is er een extra, specifieke aanwerving nodig om competenties binnen te halen? Is samenwerking met andere organisaties nuttig?
- Financiële draagkracht: heeft het bedrijf zelf voldoende middelen om het project te co-financieren of moet het externe middelen aantrekken?

Daarnaast wordt ook opvolging gedaan van het aantal adviezen omtrent 'Intellectuele Eigendom' en 'Reglementering'.

Vanaf 2018 wordt het aantal adviezen in dit raamwerk gemonitord. Een exacte vergelijking met de periode voor 2018 (Innovatiecentra) is dus niet mogelijk. Onder 'Andere adviezen' waren er voor 2018 activiteiten die onder de voormelde 6 thema's thuishoorden en anderzijds een deel (meer punctuele informatieverstrekking) die we vanaf 2018 niet meer noteren als verstrekt advies.

De sterke verhoging van het aantal adviezen omtrent 'Financiële Draagkracht' is te wijten aan het aantrekken van 2 personeelsleden in 2018 die specifiek op dit thema worden ingezet (inclusief het inzetten van FINMIX panels).

Onder doorverwijzing/partnermatching verstaan we sinds 2018 het begeleid in contact brengen van bedrijven met kennisinstellingen, commerciële partners of bedrijven. Binnen Team Bedrijfstrajecten wordt tevens gemonitord in hoeverre dit heeft geleid tot een contract of een andere vorm van samenwerking.

Niet alle voorbereide steunaanvragen resulteren in een daadwerkelijke indiening. Dit kent diverse redenen: het voorgestelde project blijkt alsnog niet te voldoen aan de vereisten om steun te verkrijgen; er worden binnen het bedrijf andere prioriteiten

gesteld waardoor de steunaanvraag (tijdelijk) wordt gestopt; of men beslist om de steunaanvraag te laten uitschrijven door een consultant. Ruim 90% van de steunaanvragen heeft betrekking op aanvragen binnen het instrumentarium van VLAIO (Onderzoek & Ontwikkeling, Groeisubsidie, ICON, Innovatiemandaten). De andere 10% omvatten onder andere deelname aan Europese programma's.

5. Begin 2018 werd gestart met Net Promoter Score (NPS) metingen als bevraging van de tevredenheid van de dienstverlening van de bedrijfsadviseurs binnen Team Bedrijfstrajecten.

Een NPS meting onderscheidt 3 categorieën van klanten:

- Promoters = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben;
- Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben;
- Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben.

Op basis hiervan wordt de NPS berekend als % promoters - % criticasters.

In de periode oktober 2017 tem december 2018 werden 388 bedrijven bevroagd op het moment dat hun subsidiedossier werd ingediend. Met een responsgraad van 58%, resulteerde dit in 225 antwoorden en een **NPS score van 68**, reeds een erg hoge waarde.

	Okt 2017 - Dec 2018
NPS	68
Aantal bevroagde bedrijven	388
Antwoorden	225
Responsegraad	58%

De cijfers voor 2019 zijn nog in verwerking.