

Vergaderjaar 2012–2013

32 637

Bedrijfslevenbeleid

Nr. 58

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 mei 2013

Hierbij wil ik u informeren over de uitkomsten van de evaluatie van Syntens voor de periode 2007–2011. De evaluatie (driemeting) heeft plaatsgevonden in de periode van november 2012 tot en met maart 2013. Doel van de evaluatie was de meting van doelmatigheid en doeltreffendheid van de subsidie aan Syntens. In aanvulling hierop is het evaluatiebureau gevraagd om aan te geven welke aanwijzingen de evaluatie oplevert voor de inzet van Syntens voor de topsectoren en voor de nieuw te vormen ZBO KvK, die naar verwachting met ingang van 2014 zal ontstaan uit een fusie tussen Syntens en de Kamers van Koophandel. Bureau Dialogic heeft de evaluatie uitgevoerd.¹

De Stichting Syntens bestaat als zelfstandige organisatie sinds 1998. De organisatie is voortgekomen uit een fusie tussen IMK-Voorlichting en de InnovatieCentra. Jaarlijks ontvangt Syntens circa € 32 mln. subsidie van het Ministerie van EZ. Dit vormt 78 procent van de begroting van Syntens. De overige 22 procent wordt gefinancierd door andere overheden. Doel van de subsidie is om innovatie bij het MKB in Nederland te bevorderen. Voor EZ is Syntens een belangrijk middel om het MKB in Nederland te stimuleren te innoveren. Syntens is in feite het enige EZ-instrument dat zich richt op de eerste fases van innovatie, namelijk bewustwording, strategie en planvorming.

Sinds 1998 is Syntens drie keer geëvalueerd. De huidige evaluatie (driemeting) is uitgevoerd door Dialogic en gericht op de evaluatie van de inzet van EZ-middelen. Het door EZ gefinancierde programma wordt in de administratie van Syntens in veel gevallen niet onderscheiden van dat van andere financiers (andere overheden), omdat het om gelijksoortige activiteiten gaat. Daarom is in de evaluatie geen onderscheid gemaakt naar financier.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

De evaluatie is in het algemeen positief. Syntens opereert doelmatig en doeltreffend. Uit de evaluatie komen wel aandachtspunten, waarover met Syntens afspraken gemaakt zullen worden. In de volgende paragrafen worden de conclusies van Dialogic beknopt weergegeven en wordt per conclusie aangegeven of er volgens EZ actie nodig is en zo ja welke actie ondernomen moet worden.

1. Diensten en doelgroepen

Syntens biedt vier typen diensten, te weten:

- voorlichting;
- een helpdeskfunctie (vanaf 2010 Syntens Direct);
- 1:1 activering van bedrijven;
- collectieve activering door clustervorming.

De laatste activiteit, clustervorming, is in de periode 2007–2011 belangrijker geworden.

Syntens is na de vorige evaluatie (tweemeting, 2007) begonnen met het systematisch registreren van activiteiten. Dit heeft geleid tot veel gegevens waarvan bij de evaluatie gebruik is gemaakt. Echter, door de uiteenlopende manieren waarop Syntens diensten worden aangeboden, gelabeld en geadmistreerd, is een enigszins diffuus beeld ontstaan van wat de exacte focus en het aanbod van Syntens is. Voor analytische doelen is de administratie soms onvoldoende bruikbaar. Ook extern is het beeld niet duidelijk. Naamsbekendheid, profilering en inzicht in het aanbod van diensten en werkwijzen zijn voor verbetering vatbaar.

Punt voor vervolg:

- EZ zal met Syntens duidelijke afspraken maken over de administratie (uren en activiteiten) en over een duidelijke afbakening en omschrijving van de aan te bieden diensten. De aan te bieden diensten zullen actief gecommuniceerd worden met de doelgroep en stakeholders.

2. Doeltreffendheid: doelgroepbereik

Sinds de tweemeting heeft een professionaliserings- en doelmatigheidsslag plaatsgevonden. Syntens heeft de opdracht het klantenbestand voortdurend te vernieuwen. Per jaar is 46 tot 65 procent vernieuwd. De eigen doelstelling van 40 procent is hiermee gehaald.

Syntens diensten zijn gelimiteerd tot 48 uren per bedrijf per drie jaar. Het urenplafond komt voort uit de overweging dat Syntens niet moet concurreren met private dienstverleners. Dit criterium is voor 8 procent van de bedrijven overschreden.

Ongeveer 40 procent van de klanten heeft minder dan 5 werkzame personen. Dialogic geeft in overweging de ondergrens van 5 werkzame personen voor activeringsdiensten op te heffen. Echter een groot deel van de 40 procent betreft voorlichting, Syntens Direct en technostarters. Hiervoor geldt de ondergrens niet. Ook wordt de grens in de praktijk soepel gehanteerd voor veelbelovende kleine bedrijven. De ondergrens is niet hard, maar een richtlijn. De grens geeft Syntens in de praktijk voldoende houvast en is een middel om de doelmatigheid van de organisatie te bewaken (geen inzet voor kleine, minder perspectiefrijke bedrijven). EZ ziet geen aanleiding om de ondergrens te laten vervallen.

Syntens is vooral in 2011 meer koplopers gaan bedienen, ook met activeringsdiensten. Dit is niet gewenst. Koplopers kunnen voldoende voor hun eigen informatievoorziening zorgen en hoeven doorgaans niet meer gestimuleerd te worden om te innoveren.

Punten voor vervolg:

- Syntens moet maatregelen treffen om de dienstverlening te beperken tot 48 uur voor drie jaar. Registratiesystemen dienen hiertoe te worden ingericht.
- De ondergrens van het bedrijfsgroottecriterium (5 werkzame personen) blijft als richtlijn gehandhaafd, maar kan flexibel gehanteerd worden. Reden voor handhaving is de beoogde efficiency van de inzet.
- De deelname van koplopers in de activeringsdiensten moet worden teruggedrongen. Het gaat niet om uitsluiting, maar om een scherpe vermindering ten opzichte van 2011. Met Syntens zullen de mogelijkheden besproken worden om hierbij een maximum percentage te hanteren.

3. Doeltreffendheid: waardering

Klanten waarderen de Syntens dienstverlening gemiddeld met een 7, vergelijkbaar met de tweemeting. Binnen een jaar na het verlenen van de dienst ligt de waardering hoger, namelijk op 7,4 gemiddeld. Syntens laat zelf de score meten zeer kort na het advies. Dan wordt een score van 7,9 à 8 gemeten. In geld uitgedrukt is de waardering van Syntens toegenomen. Een deel van de stakeholders benadrukt dat Syntens tijdig moet doorverwijzen en niet moet opschuiven in de richting van de grens van wat toegestaan is, omdat dit als marktverstoring wordt ervaren. Syntens had in 2011 663 clusters in portefeuille. Deze ontvingen gemiddeld 20,9 uur aan Syntens-inzet. De prestart- en de startfase vragen de meeste aandacht.

Syntens dient een duidelijke onderscheid te maken in de verschillende fasen van clusterondersteuning en -advisering. Intensieve begeleiding van clusters is geen taak van Syntens.

Punten voor vervolg:

- Voortzetting van de klanttevredenheidsmeting.
- Herbevestiging dat intensieve begeleiding van clusters niet tot de taken van Syntens behoort. Bekeken wordt of het mogelijk en nuttig is om een maximum aantal uren af te spreken dat per cluster besteed kan worden. Registratie moet overschrijdingen signaleren.

4. Doeltreffendheid: effecten

De doorverwijzingsfunctie naar andere instanties is niet sterk gewijzigd ten opzichte van tweemeting. Syntens verwijst 36 procent van de klanten door naar andere personen of instanties.

Van de klanten geeft 41 procent aan dankzij Syntens concrete verbeteringen te hebben gerealiseerd, is 20 procent van mening dat de dienstverlening in meer of mindere mate heeft bijgedragen aan omzetsijging en heeft 15 procent kostenbesparingen gerealiseerd door Syntens.

De effecten op het innovatievermogen en de innovatieprestaties zijn vergelijkbaar met de Tweemeting. Het vaststellen van de causaliteit blijft echter een probleem: zijn de resultaten werkelijk het gevolg van de Syntensinzet?

Punt voor vervolg:

- Bij de verdere ontwikkeling van het nieuwe ZBO KvK zal rekening gehouden worden met de (on)mogelijkheden om de effecten van de inzet op het innovatievermogen te meten. Er worden o.a. afspraken gemaakt over prestatie-indicatoren en monitoringsgegevens.

5. Doelmatigheid

Syntens is gedurende het tijdvak van de evaluatie «*leaner and meaner*» geworden. De kwantitatieve doelmatigheidsindicatoren en productiviteitsmaatstaven wijzen voor het merendeel op een toegenomen productiviteit. Dialogic concludeert dat Syntens een redelijke tot goede prestatie levert. De oordelen over de samenwerking met en de (nieuwe) werkwijzen van Syntens zoals die uit de *survey* onder stakeholders en de interviews naar voren komt, wijzen in meerderheid op een doelmatige organisatie en een ruimere waardering voor de Syntens organisatie.

6. Syntens en de topsectoren

Syntens heeft de opdracht om naast haar primaire doelgroepen ook gericht in te zetten op de topsectoren en, waar dat door topsectoren gewenst wordt, doelmatig invulling te geven aan de MKB-loketten. Syntens lijkt in de praktijk doeltreffend en doelmatig vorm te kunnen geven aan de MKB-loketten (van tenminste een aantal Topteams/TKIs) door aansluiting bij Syntens Direct. De nadere focus op topsectoren levert bovendien meerwaarde, omdat de Syntens diensten vallen binnen een groter geheel en daardoor voor een efficiënte en effectieve inzet van Syntensmiddelen zorgen.

Het evaluatiebureau stelt dat Syntens hiermee gericht wordt op bedrijven met een hoog innovatiepotentieel en werpt de vraag op of Syntens cq. de nieuwe ZBO een nadrukkelijker rol moet ambiëren in het topsectoren-beleid. EZ wil juist dat Syntens een belangrijke rol speelt voor dat deel van het MKB dat niet van nature direct meedoet in de innovatieagenda's van de topsectoren (toepassers, volgers).

Het is niet zo dat Syntens zich bij activeringsactiviteiten alleen nog op bedrijven binnen de topsectoren richt. Ook bedrijven buiten deze sectoren, maar binnen de doelgroep van Syntens zullen bediend blijven worden.

Punten voor vervolg:

- Bevestigen dat Syntens een duidelijke rol heeft bij de invulling van de MKB-loketten van de topsectoren.
- Bevestigen dat er synergie bereikt kan worden door de reguliere activiteiten van Syntens meer actief te verbinden aan de topsectoren en daarmee de activiteiten van de topsectoren inzichtelijk en waar mogelijk toegankelijk te maken voor het MKB. De rol van Syntens moet daarbij wel zichtbaar blijven.
- Bevestigen dat de inzet van Syntens voor de topsectoren valt onder de reguliere activiteiten van Syntens en dat daarvoor dezelfde voorwaarden gehanteerd worden als voor de andere doelgroepen.

7. Inpassing in de nieuwe ZBO KvK

Syntens zal naar verwachting per 1 januari 2014 fuseren met de Kamers van Koophandel tot één nieuwe ZBO KvK. Innovatiestimulering wordt een wettelijke taak van de nieuwe KvK. Het werkpakket van Syntens zal binnen de nieuwe organisatie worden ingepast, zij het dat er ook voor innovatiestimulering beduidend minder middelen beschikbaar zullen zijn dan thans. Op activiteitenniveau zullen dus keuzes moeten worden gemaakt. Het is dan ook aannemelijk dat dit – samen met de uitkomsten van deze

evaluatie – leidt tot accentverschuivingen ten opzichte van het huidige werkpakket.

Dialogic concludeert dat het huidige aanbod van diensten doeltreffend en doelmatig is en daarmee voortgezet kan worden in de nieuwe organisatie. Dan gaat het om voorlichtings-, helpdesk- (Syntens Direct) en individuele activeringdiensten en collectieve activering voor zover het gaat om *aanzetten* tot clustervorming (en geen intensieve clusterbegeleiding of advisering). Het is doeltreffend als de innovatiestimuleringsstaak voor het matig innovatieve MKB, zoals Syntens die nu vervult, duidelijk herkenbaar blijft in de nieuwe ZBO.

Volgens Dialogic is het van belang dat de taken goed zijn afgebakend ten opzichte van private, publiek/private en publieke partijen die zich bezighouden met stimulering van ondernemerschap en innovatie. Ook is het essentieel dat er een duidelijker onderscheid wordt gemaakt tussen (instap)diensten die breed voor het MKB worden aangeboden en activeringsdiensten voor meer specifieke doelgroepen van het matig-innovatieve MKB. Met brancheorganisaties en vertegenwoordigers van de Topsectoren (Topteams en TKI's) kunnen systematisch afspraken gemaakt worden over afstemming en gezamenlijke dienstverlening.

Punt voor vervolg:

- Bij de voorbereidingen van de inrichting van het nieuwe ZBO wordt rekening gehouden met bovenstaande conclusies. Met de kwartiermakers/ leden Transitie Raad van Bestuur worden afspraken gemaakt over de invulling van de wettelijke taak innovatiestimulering (o.a. takenpakket, activiteiten, urenbesteding, doelgroep, samenwerking met andere partijen).
- Voor een nadere uitwerking van deze punten verwijs ik u naar de concept Wet op de Kamer van Koophandel en de Nota naar aanleiding van het verslag.

De minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp