

.....

JAARVERSLAG

2018



-  521-2417
-  www.exprodesk.com
-  L.G. Smith Boulevard 160



Inleiding

Exprodesk bestaat sinds 11 september 2017 en ressorteert onder de afdeling van Buitenlandse Economische Betrekkingen en Business Development van de DEZHI. Exprodesk is een 'Export Promotion Desk' met als doel een bijdrage te leveren aan een duurzame economische ontwikkeling van Aruba door de nodige informatie en kennis te verstrekken aan alle exporteurs en potentiële exporteurs die hun producten en/of diensten willen exporteren. Om dit te bereiken, biedt Exprodesk ondersteuning, begeleiding, advies, trainingen en workshops aan lokale ondernemers om zodoende:

- potentiële buitenlandse markten te identificeren en te penetreren ter stimulering van het ondernemerschap o.a. op het gebied van markttoegang, marktverkenning, toegang tot kapitaal en toegang tot kennis;
- het stimuleren van de buitenlandse handel, waaronder het exportbeleid;
- het stimuleren en ondersteunen van de particuliere sector o.a. op het gebied van export mogelijkheden;
- het bevorderen van een gedegen nationale economie gericht op het stimuleren van het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) van Aruba.

Visie, missie, doelstellingen en waarden

Om de visie, missie en doelstellingen van Exprodesk te realiseren, tracht Exprodesk een nauwe samenwerking te vergen met strategische partners en stakeholders waaronder de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Directie Cultuur Aruba (DCA), Bureau Intellectueel Eigendom (BIE), Centrale Bank van Aruba (CBA), Kamer van Koophandel en Nijverheid Aruba (KvK), Freezone Aruba (FZA), ARINA, ATIA, Douane (DAA) en Aruba Ports Authority (APA).

Visie

Ondernemers helpen met uitgebreide exportbegeleiding, training, workshops en coaching om de export van hun goederen en diensten te stimuleren.

Missie

Bijdragen aan duurzame economische ontwikkeling en innovatie op Aruba door exportcapaciteit bij ondernemers op te bouwen.

Strategische doelen

De strategische doelen van Exprodesk zijn als volgt:

- Bevordering van handel en internationale bedrijfsontwikkeling met het doel de economie van Aruba te versterken en te diversifiëren;
- Innovatie en economische groei bevorderen door nieuwe exportsectoren en bedrijfsmodellen te stimuleren;
- Exprodesk promoten als exportautoriteit en centraal aanspreekpunt door handel en marktinformatie te bieden;
- Ondersteuning van het strategische planningsproces en aanmoediging van coördinatie en samenwerking tussen de betrokken autoriteiten.

Taken

Taken van Beleidsmedewerkers bij Exprodesk zijn:

1. Het verschaffen van handels- en marktinformatie niet alleen aan potentiële, nieuwe of bestaande exporteurs, maar ook aan andere lokale belanghebbenden zoals overheidsinstellingen of de academische wereld omtrent:
 - a. Marktfeiten en trends: marktomvang, distributiekkanalen, handelsstatistieken en prijzen;
 - b. Regels voor buitenlandse handel: douaneprocedures, certificeringseisen en oorsprongsregels;
 - c. Markttoegang: handelsovereenkomsten, tarieven en technische handelsbelemmeringen;
 - d. Zakelijke kansen: alerts, handel voordelen, zakelijk nieuws en tendenties;
 - e. Handelscontacten: bedrijfsdirectories, expediteurs en beurzen.
2. Het creëren en verstrekken van digitale en/of niet-digitale documenten met enkele of gecombineerde soorten informatie die voldoen aan de behoeften van de cliënten zoals een gedrukte of digitale gids van buitenlandse importeurs, een online gids of brochure hoe zaken te doen in een bepaald land, een nieuwsbrief, een rapport, een aankondiging van een zakelijke mogelijkheid, een marktstudie, een lijst met aankomende handelsbeurzen voor een bepaalde sector, een handelsartikel, een lijst met potentiële kopers of een nieuw marktnieuwsrapport.
3. Het onderhouden van een klantendatabase om zodoende een gestructureerd cliëntbeheersproces te kunnen monitoren en evalueren waarbij gedacht wordt aan de volgende punten:
 - a. Een effectief serviceportfolio te ontwikkelen die in staat is te reageren op verschillende en veranderende klantbehoeften;
 - b. Het richten op een effectiever manier op die ondernemingen met een maximale potentieel exportresultaat;
 - c. Om ervoor te zorgen dat de bronnen van de ondernemingen optimaal worden ingezet;
 - d. Om sterkere relaties op te bouwen met de belangrijkste klanten van Exprodesk;
 - e. Om de kwaliteit van producten en diensten van Exprodesk te meten en indien nodig aan te passen en verbeteren;
 - f. Om een hoge mate van klanttevredenheid te bereiken.
4. Het verrichten van studies en onderzoeken met betrekking tot internationale markten om zo beter in te stemmen op de behoeften van de klanten en op de strategische doelstellingen van hun organisaties.
5. Samenwerken met organisaties en partnerschappen ondergaan met relevante nationale en internationale partners om potentiële exporteurs te ondersteunen met hun producten en/of diensten en alsmede om nieuwe kansen voor bestaande exporteurs te creëren.
6. Het opbouwen en onderhouden van relaties met bestaande belanghebbenden/stakeholders om beoogde plannen te kunnen realiseren en als ondersteuningssysteem te fungeren voor nieuwe projecten evenals om potentiële exporteurs bij te staan met het realiseren van hun bedrijfsstrategie.

7. Het organiseren van diverse lezingen en presentaties met als doel capaciteit op te bouwen van exporteurs of potentiële exporteurs.
8. Het organiseren van diverse workshops en trainingen om naast theoretische ook praktische kennis te verschaffen. Ondernemers krijgen tools en kennis omtrent de vereisten die nodig zijn voor het succesvol opzetten van een bedrijf buiten Aruba.
9. Het voeren van verschillende projecten om exportactiviteiten te stimuleren die zullen bijdragen aan een duurzame en innovatieve economie. De projecten zullen ook bijdragen tot het concurrentievermogen en de diversificatie van de Arubaanse economie.
10. Het onderhouden van de website en social media platforms van Expodesk door relevante en actuele informatie, evenementen en documenten op te laden.
11. Het handhaven van public relations (PR) d.m.v. diverse marketingtools zoals social media, persberichten, gastoptredens in belangrijke tv- en radioprogramma's en promotiemateriaal.

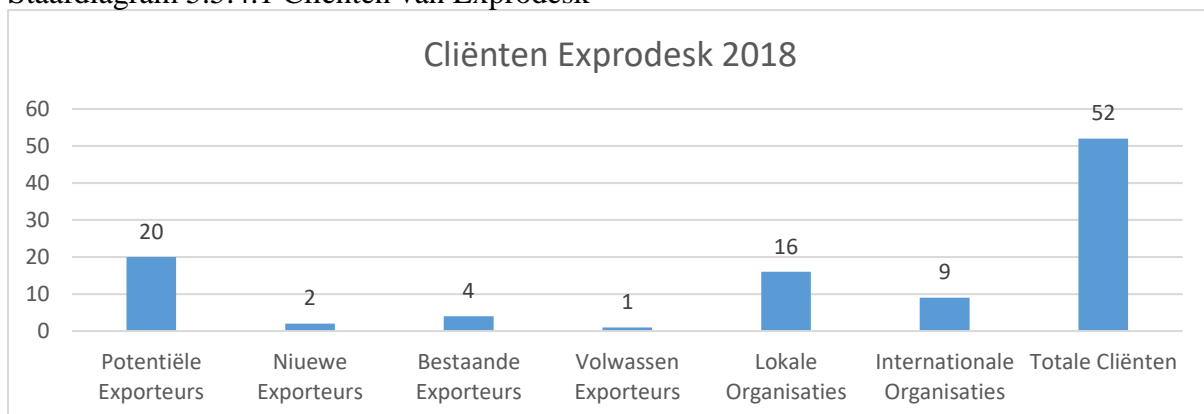
Data-Analyse van cliënten van Exprodesk

Cliënten van Exprodesk zijn ondernemers en organisaties, waaronder ook stichtingen en overheidsinstellingen, die de diensten en producten van Exprodesk gebruiken. De ondernemers van Exprodesk zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Potentiële exporteurs (ondernemingen die het potentieel hebben om te exporteren maar dit nog niet hebben gedaan);
- Nieuwe exporteurs (ondernemingen die voor het eerst beginnen te exporteren);
- Bestaande exporteurs (ondernemingen met enige exportervaring, maar exporteren vormt geen kernonderdeel van hun activiteiten en is dat wel vaak reactief in plaats van gepland);
- Volwassen exporteurs (ondernemingen waarvan export een kernonderdeel van hun activiteiten is en die wat aanzienlijk percentage van de omzet vormt).

In 2018 werd Exprodesk in totaal door 52 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking, waarvan 20 potentiële exporteurs waren, 2 nieuwe exporteurs, 4 bestaande exporteur, 1 volwassen exporteur, 16 lokale organisaties en 9 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.1.

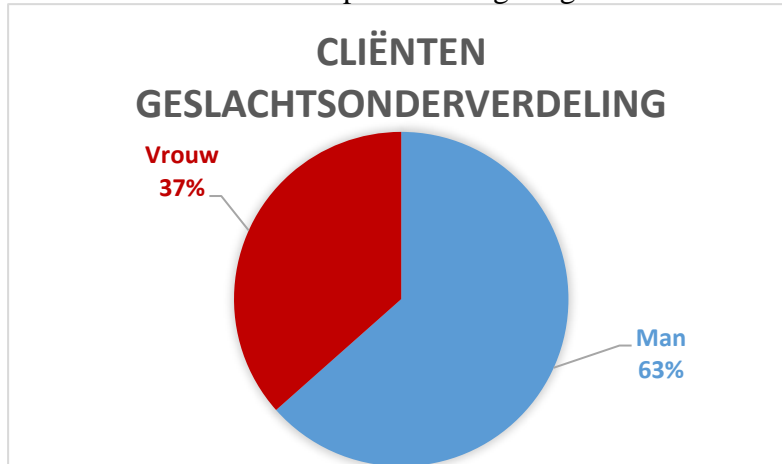
Staafdiagram 5.5.4.1 Cliënten van Exprodesk



Bron: DEZHI

Van de 52 cliënten van Exprodesk waren 33 (82%) mannen en 19 (18%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.2. Verder heeft Exprodesk in 2017 ook ondernemers verwijst naar de afdelingen Vestiging van Bedrijven en IDEA voor informatie en het aanvragen van een vestigingsvergunning.

Cirkeldiagram 5.5.4.2 Cliënten van Exprodesk volgens geslachtsonderverdeling



Bron: DEZHI

Workshops Exprodesk in samenwerking met COSME

Exprodesk biedt workshops aan alle lokale bedrijven die geïnteresseerd zijn in het opbouwen van hun exportcapaciteit. Deze workshops zijn gericht op het opbouwen van een reeks vaardigheden die nodig zijn om succesvol te kunnen exporteren.

Exprodesk in samenwerking met COSME organiseerde in 2018 verschillende workshops en presentaties zoals:

- De Rules of Origin-cursus voor vertegenwoordigers van de douane-afdeling van Aruba en beleidsmedewerkers van de DEZHI, welke werd aangeboden door dhr. James Lenaghan, een zeer ervaren douane- en internationale handelsadviseur alsmede voormalige douanedirecteur van de Mauritius Revenue Authority (MRA). De cursus was een technische training met gedetailleerde casestudy's en uitgewerkte voorbeelden, samen met gedetailleerde vraag- en antwoordsessies over de belangrijkste aspecten met betrekking tot het douanebeheer van de OAD en de bijbehorende ROO. Verder omvatte de cursus praktische toepassing van de oorsprongsregels inclusief het invullen van bijbehorende formulieren (gebruik van uitgewerkte voorbeelden), administratie, handhaving en verificatie.
- De workshop 'Business Model Innovation for Exporters', werd gepresenteerd door Dr. Micheal Seepersaud. Deze workshop genereerde nieuwe ideeën en stimuleerde interactieve discussies. Deelnemers werden getraind hoe ze hun eigen exportgereedheid konden beoordelen, hoe ze een Business Model Canvas voor export konden maken, ze leerden de fundamentele van een 'Lean' Exportbedrijf en hoe ze toegang konden krijgen tot de ITC Portal voor marktgegevens.
- Als onderdeel van een initiatief om het exportpotentieel van de Arubaanse entrepreneurs te vergroten, heeft Exprodesk in 2018 in samenwerking met COSME, de 'Business Week Conquering New Horizons' georganiseerd. Deze Business Week

richtte zich op bedrijven die zich wilden uitbreiden en hun concurrentievermogen op de exportmarkt wilden verbeteren alsmede hun producten of diensten in de toekomst wilden exporteren. Trainers/ consultants die met MKB-bedrijven werken konden ook meedoen aan deze Business Week.

De Business Week bestond uit de 7 workshops:

1. International (ISO) Standards: Increase your competitive advantage (verzorgd door mevr. Thaira Vargas);
2. Masterclass E-commerce: Growing beyond borders (verzorgd door mevr. Bionda Fonseca);
3. Service Industry: Taking Aruba's Services to the World (verzorgd door mevr. Taiana Mora);
4. Micro-financing Opportunities (verzorgd door dhr. Oliver Vieira)
5. Online Payment Possibilities on Aruba (verzorgd door dhr. Luis Santine);
6. Business Model Innovation (verzorgd door Dr. Michael Seepersaud);
7. Quality Infrastructure Awareness: Promoting Market Access and Competitiveness (verzorgd door Dr. Michael Seepersaud).

Exprodesk verleende deelnamecertificaten aan participanten die minimaal 3 dagen aan workshops van de 'Business Week Conquering New Horizons' deelnamen.

Verder werd er een groep Facebook-pagina en Linked-in groep gemaakt met als doel het delen van inhoud van de workshops met de deelnemers, waaronder:

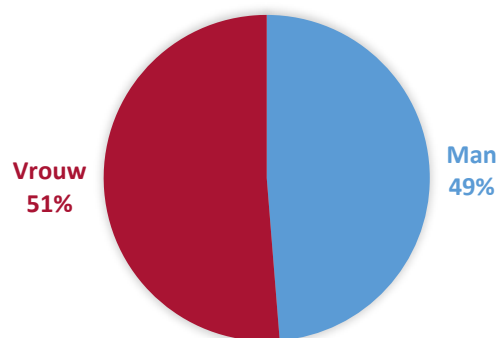
- Volledige en gedeeltelijke PowerPointpresentaties;
- Artikelen die worden aangehaald tijdens de workshops;
- Contactinformatie van deelnemers en consultant(s);
- Nieuwe en relevante informatie

De Facebook-pagina is genaamd "Aruba Service Industry" en is gesloten voor het publiek en men kan zich allen aansluiten door toestemming van de huidige beheerders waaronder beleidsmedewerkers van Exprodesk.

Exprodesk heeft in samenwerking met COSME in totaal 9 workshops georganiseerd waar in totaal 197 participanten hebben deelgenomen. Van deze 197 deelnemers waren er 96 (49%) mannen en 101 (51%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.3.

Cirkeldiagram 5.5.4.3 Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers Muziekindustrie Workshop

WORKSHOPS COSME & EXPRODESK



Bron: DEZHI

Workshops en trainingen van Exprodesk

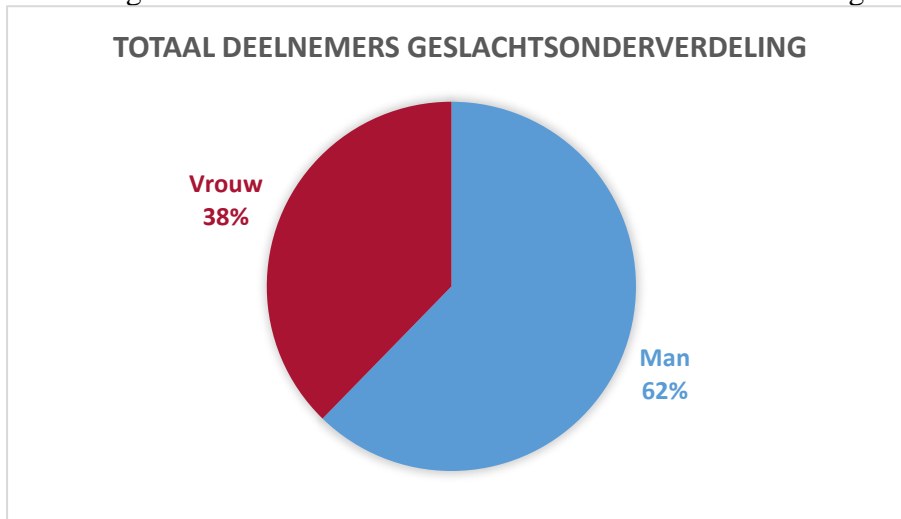
Exprodesk organiseerde in september en oktober 2018 een reeks workshops en presentaties voor potentiële exporteurs en deze waren als volgt:

- Presentatie in samenwerking met Asosacion di Musiconan y Artistanan Arubano (AMAA) over intellectuele eigendomsrechten en royalty's. Deze presentatie werd gegeven door mevr. Nicole Booi (advocaat en bestuurslid AMAA), dhr. Victor Mathilda (bestuurslid AMAA), dhr. Sergio Tjie-A-Loi (bestuurslid AMAA) en als gastspreker was de heer David Kock (advocaat). Deze presentatie was omtrent de internationale bescherming van de auteursrechten, het auteursrecht op Aruba, de originaliteit/authenticiteit van een werk en exclusieve rechten van toestemming.
- Presentatie van het Bureau Intellectueel Eigendom (BIE) door mevr. Maria Ridderstaat (Senior Patent & Juridische Zaken), dhr. Michel Thode (Seniorofficier copyrights) en mevr. Sue-Ellen Richardson (medewerker) over intellectuele eigendomsrechten. Deelnemers verkregen waardevolle informatie over alle zaken betreffende de registratie van intellectueel eigendom en het belang van het beschermen van hun creatie, vooral bij export.
- Workshop in samenwerking met Asosacion di Musiconan y Artistanan Arubano (AMAA) over contracten in de creatieve industrie. Deze workshop werd gegeven door mevr. Nicole Booi (advocaat en bestuurslid AMAA), dhr. Victor Mathilda (bestuurslid AMAA), dhr. Sergio Tjie-A-Loi (bestuurslid AMAA) en mevr. Maybeline Arends- Croes (bestuurslid AMAA). De deelnemers werden getraind d.m.v. voorbeelden van echte/werkelijke contracten over terminologieën, wat er in een contract opgenomen dient te worden, waarmee rekening moet worden gehouden voor het ondertekenen, verschil tussen wil en verklaring, wie bevoegd is om een contract te sluiten, welke handelingen nietig zijn, wat een aanbod is en wanneer het geaccepteerd kan worden, mondelinge contracten versus geschreven, hoe en wanneer een contract ontbonden kan worden.
- Exprodesk organiseerde 2 workshops 'Raise your Digital IQ' in samenwerking met dhr. Bruce Harms van Defiant Concepts. De eerste was een eendaagse workshop in maart 2018. De tweede was een tweedaagse workshop in april 2018. De workshops en praktische voorbeelden lichtte het verschil toe tussen korte en lange termijn marketingstrategieën, gemeenschappelijke SEO-definities, SEO-linkbuilding: campaign outline, Engage, Google-sancties, Google+ bedrijfspagina's, meten met google analytics, long tail keywords, wat moet je posten op Social Mediasites, hoe gebruik je TWITTER, FACEBOOK en BLOG. Deelnemers kregen een certificaat na het bijwonen van de tweedaagse workshop.
- Presentatie in samenwerking met PricewaterhouseCoopers (PWC Aruba) over belastingen in de creatieve industrie. Deze workshop werd gepresenteerd door mevr. Jourainne Wever (belastingmanager), mevr. Indrah Maduro (belastingadviseur) en dhr. Brian Dake (belastingadviseur). Deze workshop ging over het volgende thema's:
 - Inkomensbelasting;
 - Loonbelasting;
 - Winstbelasting;
 - Omzetbelasting (BBO)/ Bestemmingsheffing AZV (BAZV);
 - Foreign Exchange Commission (FEC).

- Exprodesk organiseerde in samenwerking met mevr. Thaira Vargas van MetroSystems N.V. de intensieve 4-daagse training: 'National Quality Infrastructure' voor de beleidmedewerkers van de DEZHI en de Dienst Technische Inspectie (DTI).

Exprodesk heeft naast de workshops in samenwerking met COSME, 4 workshops en 3 presentaties georganiseerd. Aan deze workshops en presentaties hebben 183 participanten deelgenomen, waarvan 114 (62%) mannen en 69 (38%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.5 voor geslachtsonderverdeling van de deelnemers.

Cirkeldiagram 5.5.4.5 Totaal Deelnemers Geslachtsonderverdeling.



Bron: DEZHI

Voor het totaal aantal deelnemers aan de 16 workshops en presentaties van Exprodesk (inclusief workshops in samenwerking met COSME) zie Tabel 5.5.4.6

Tabel 5.5.4.6 Totaal Aantal Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers aan 16 Workshops en Presentaties van Exprodesk in 2018

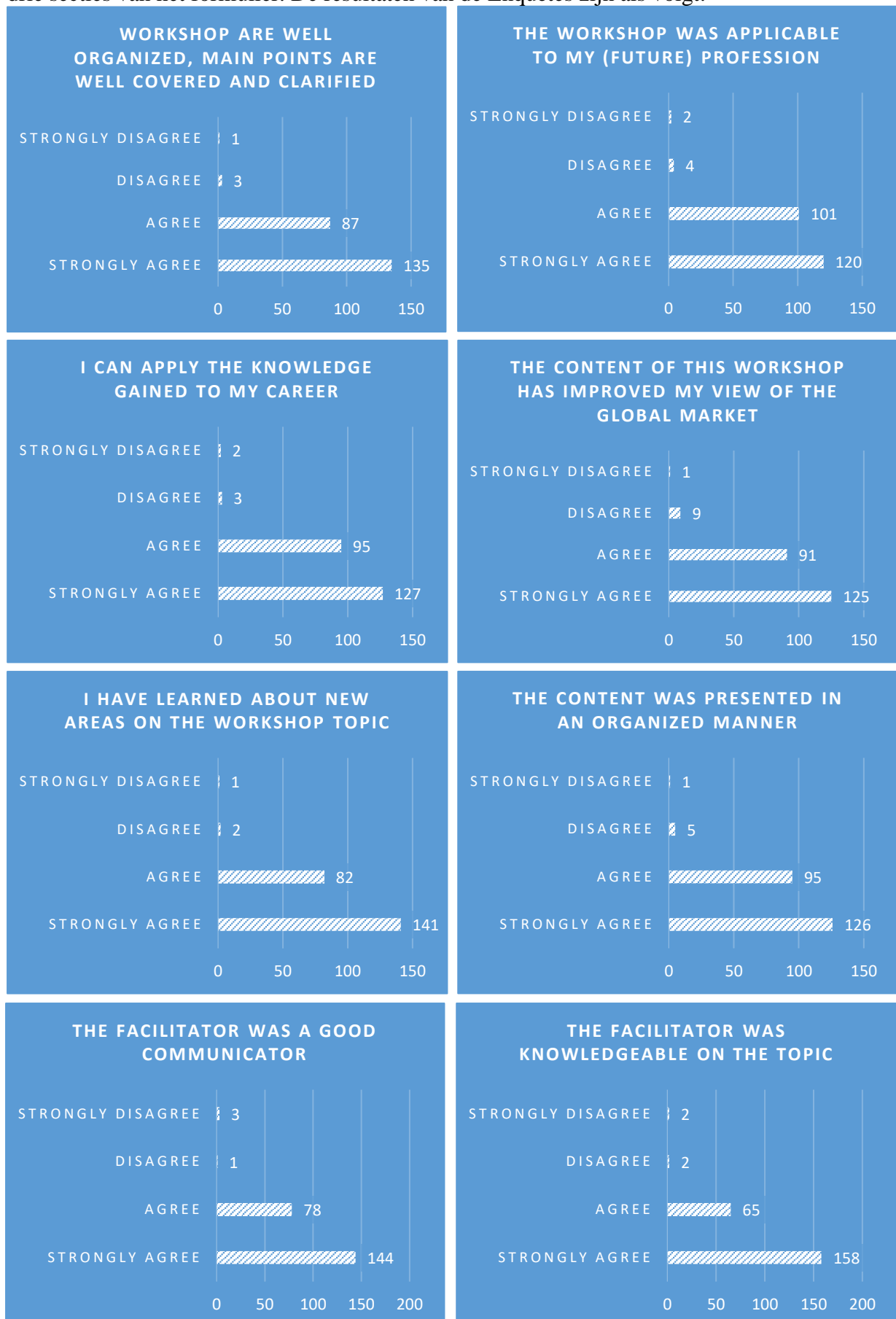
Workshops en Presentaties	Totaal Mannelijke Deelnemers	Totaal Mannelijke Deelnemers	Totaal Vrouwelijke Deelnemers	Totaal Vrouwelijke Deelnemers	Totaal Deelnemers per Workshop/ Presentatie
Rules of Origin-cursus	6	37.50%	10	62.50%	16
Business Model Innovation for Exporters	14	56.00%	11	44.00%	25
International (ISO) Standards	7	41.18%	10	58.82%	17
Masterclass E-commerce	13	44.83%	16	55.17%	29
Service Industry	11	55.00%	9	45.00%	20
Micro-financing Opportunities	12	50.00%	12	50.00%	24
Online Payment Possibilities on Aruba	8	42.11%	11	57.89%	19
Business Model Innovation	15	51.72%	14	48.28%	29
Quality Infrastructure Awareness	10	55.56%	8	44.44%	18
Intellectuele Eigendomsrechten en Royalty's AMAA	14	58.33%	10	41.67%	24
Intellectuele Eigendomsrechten BIE	14	63.64%	8	36.36%	22
Contracten in de Creatieve Industrie AMAA	14	70.00%	6	30.00%	20
Raise your Digital IQ Maart	28	70.00%	12	30.00%	40
Raise your Digital IQ April	26	54.17%	22	45.83%	48
Belastingen in de Creatieve Industrie	16	72.73%	6	27.27%	22
National Quality Infrastructure (DEZHI &DTI)	2	28.57%	5	71.43%	7
Totaal aantal deelnemers Exprodesk 2018	210		170		380

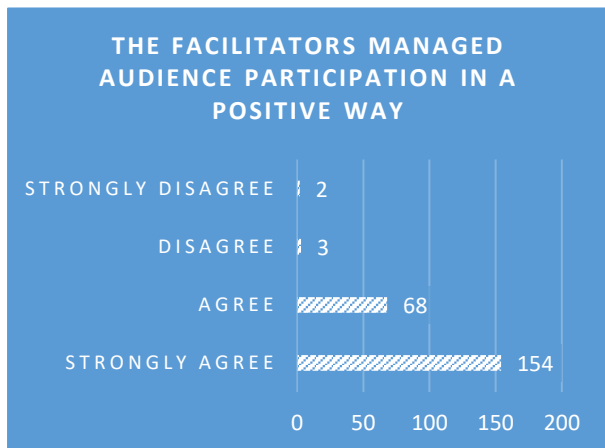
Bron: DEZHI

Met het doel om feedback te verkrijgen van de deelnemers, deelden de beleidsmedewerkers van Exprodesk aan het einde van elke workshop of presentatie evaluatieformulieren uit, die anoniem moesten worden ingevuld door de deelnemers. De formulieren houden het volgende in:

- 10 vragen over de inhoud van de workshop en de spreker/presentator, die beantwoordt dient te worden d.m.v. Likertschaal vragen die variëren van sterk mee oneens tot zeer sterk mee eens.
- 1 vraag met betrekking tot de duur van de workshop, te beantwoorden met de volgende meerkeuze-opties: "Te lang", "Adequate lengte" of "Te kort"
- 1 vraag met betrekking tot het niveau van het onderwerp dat werd gepresenteerd door de spreker/presentator, te beantwoorden met de volgende meerkeuzemogelijkheden: "Introductory", "Intermediate" of "Advanced"

Onderstaande grafieken geven een overzicht van de antwoorden van de deelnemers m.b.t. de drie secties van het formulier. De resultaten van de Enquêtes zijn als volgt:

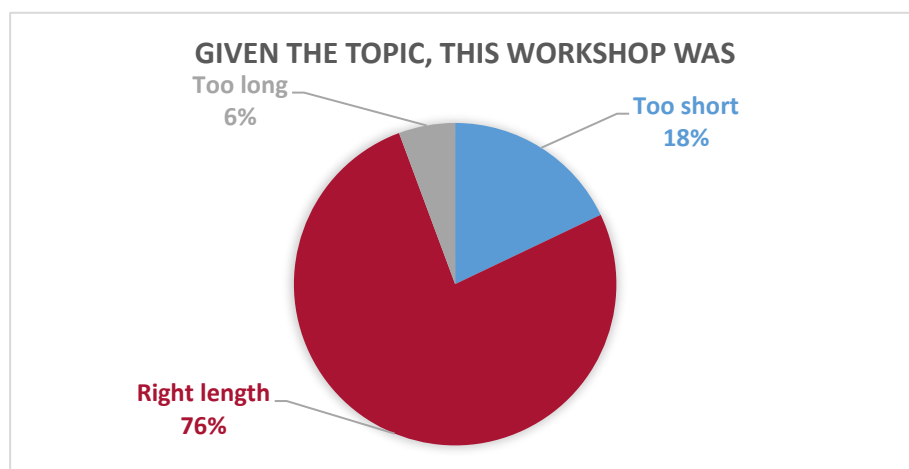




Bron: DEZHI

- 97,6% van de reacties toonden gemiddeld een positieve waardering van de workshop door 'Sterk mee eens' en 'Mee eens' te identificeren als antwoorden in het beoordelingsformulier.
- Duur van de workshops en presentaties: 76.4% van de deelnemers geven aan dat de workshops en presentaties de "juiste lengte" hebben en 5.7% van de antwoorden geven een "te lange" duur aan, zie Cirkeldiagram 5.3.4.7 over de duur de workshops en presentaties.

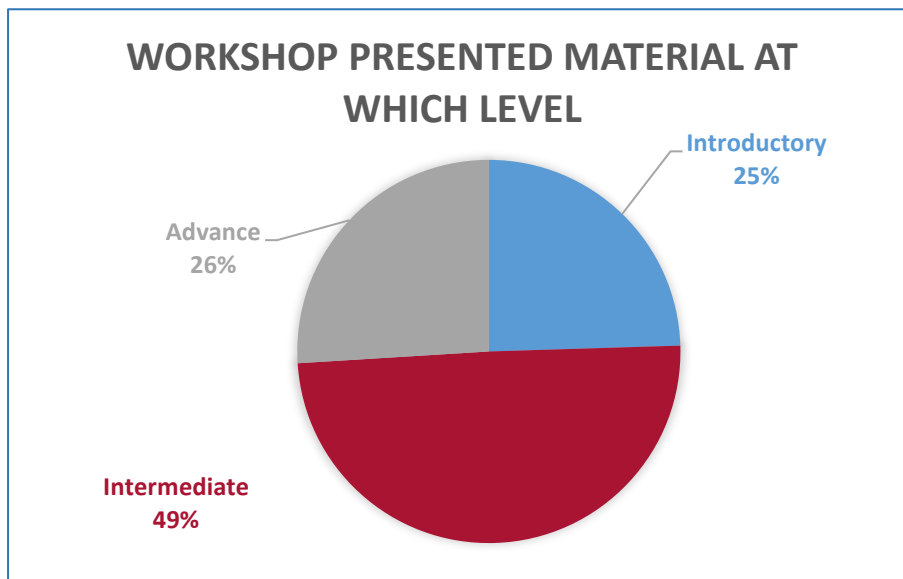
Cirkeldiagram 5.3.4.7 Duur Workshops en Presentaties.



Bron: DEZHI

- Niveau van de onderwerpen: 49% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Intermediate" niveau voor workshopdeelnemers heeft gepresenteerd, 25% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Introductory" of "gemiddeld" niveau heeft gepresenteerd, zie Cirkeldiagram 5.3.4.8 over het niveau van de onderwerpen.

Cirkeldiagram 5.5.4.8 over het niveau van de onderwerpen



Bron: DEZHI