

.....

JAARVERSLAG

2019



-  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 Directie Economische Zaken, Handel en Industrie (DEZHI). Exprodesk is een 'Export Promotion Desk' met als doel een bijdrage te leveren aan een duurzame economische ontwikkeling op 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 met inter alia het volgende streven:

- 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), Aruba Trade and Industry Association (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;
- Het bevorderen van innovatie en economische groei door nieuwe exportsectoren en bedrijfsmodellen te stimuleren;

- Exprodesk promoten als exportautoriteit en centraal aanspreekpunt door handels- en marktinformatie te bieden;
- Ondersteuning van het strategische planningsproces en aanmoediging van coördinatie en samenwerking tussen de betrokken autoriteiten.

Taken

De 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:
 - Marktfeiten en trends: marktomvang, distributiekkanalen, handelsstatistieken en prijzen;
 - Regels voor buitenlandse handel: douaneprocedures, certificeringseisen en oorsprongsregels;
 - Markttoegang: handelsovereenkomsten, tarieven en technische handelsbelemmeringen;
 - Zakelijke kansen: alerts, handelsvoordelen, zakelijk nieuws en tendenties;
 - 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 waaronder, 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 op die manier een gestructureerd cliëntbeheersproces te kunnen monitoren en evalueren waarbij gedacht wordt aan de volgende punten:
 - Een effectief serviceportfolio te ontwikkelen die in staat is zo spoedig mogelijk te reageren op verschillende en veranderende klantbehoeften;
 - Het effectiever richten op die ondernemingen met een zo groot mogelijk potentieel qua exportresultaat;
 - Om ervoor te zorgen dat de bronnen van de ondernemingen optimaal worden ingezet;
 - Om sterkere relaties op te bouwen met de belangrijkste klanten van Exprodesk;
 - Om de kwaliteit van producten en diensten van Exprodesk te meten en indien nodig aan te passen en verbeteren;
 - 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 de (export)capaciteit op te bouwen van exporteurs of potentiële exporteurs.
8. Het organiseren van diverse workshops en trainingen om zowel theoretische als 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 Exprodesk 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.
12. Exprodesk als centraal contactpunt van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), werkt nauw samen met en ondersteunt RVO door:
 - handelsmissies van de RVO te bevorderen onder de klanten van Exprodesk;
 - aangepaste landinformatie te verstrekken via RVO;
 - verzoeken van Europese ondernemers (van RVO) te voorzien met gepersonaliseerde informatie over zakendoen in Aruba;
 - door de SIB-vouchers te bevorderen onder de Arubaanse potentiële exporteurs (zoals de coaching-, missie- en kennisvouchers).
13. Het informeren en/of bevorderen en/of organiseren en/of leiden van relevante handelsmissies onder de Arubaanse (potentiële) exporteurs en importeurs. Exprodesk werkt hierdoor nauw samen met Centro de Exportación e Inversión de la República

Dominicana (CEI-RD), Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en andere belangrijke stakeholders en partners.

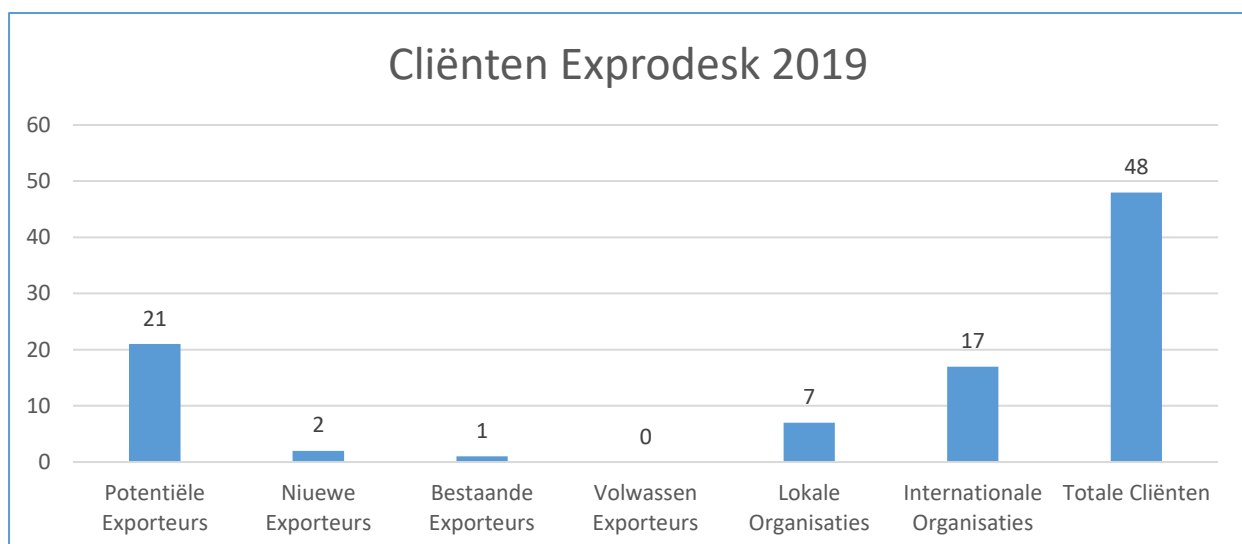
Data-Analyse van cliënten van Exprodesk

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);
- Lokale organisaties (lokale- overheidsdiensten, niet-gouvernementele organisaties, stichtingen, onderzoekers en de academische wereld);
- Internationale organisaties (internationale- overheidsdiensten, niet-gouvernementele organisaties (NGO's), bedrijven, stichtingen, onderzoekers en de academische wereld).

In 2019 werd Exprodesk in totaal door 48 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 21 potentiële exporteurs, 2 nieuwe exporteurs, 1 bestaande exporteur, 7 lokale organisaties en 17 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.1.

Staafdiagram 5.5.4.1 Cliënten van Exprodesk

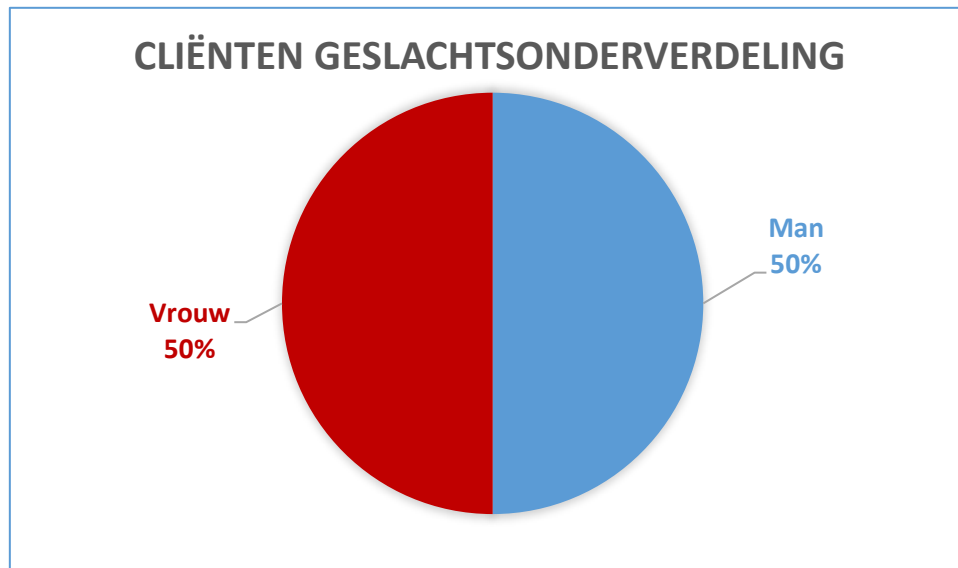


Bron: DEZHI

Van de 48 cliënten van Exprodesk waren 24 (50%) mannen en 24 (50%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.2. Verder heeft Exprodesk in 2019 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 en trainingen van Exprodesk

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 verschillende bedrijven, stichtingen en overheidsorganisaties organiseerde in 2019 diverse workshops en presentaties voor potentiële exporteurs en die waren als volgt:

- Twee workshops ‘Design Thinking Immersion’ in samenwerking met Futura, voor beleidsmedewerkers van de DEZHI en voor de creatieve industrie. De workshops werden gefaciliteerd door Dr. Melis Senova. Dr. Senova is deskundige in ‘design denken’ en innovatiestrategie met een doctoraat in menselijke factoren. Dr. Senova is lid van verschillende raden die de Australische overheid adviseren over onderwerpen met betrekking tot innovatie, creativiteit, cultuur en economische groei. Ze is ook de auteur van het beroemde Design Thinking-boek: “This Human”. Ondernemers uit de creatieve industrie namen deel aan deze sessie omtrent specifieke strategieën voor de creatieve industrie die zouden kunnen leiden tot economische diversiteit en innovatie gebaseerd op ‘Human Centered Design’.
- Presentatie HUB Cámara Santo Domingo in samenwerking met Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD). Voorafgaand de deelname aan de handelsmissie Hub Cámara Santo Domingo 2019, faciliteerde Exprodesk een informatiesessie (met presentaties) die gefaciliteerd werd door dhr. Edward McCollum aan een groep van 20 participanten.

- De workshops From Zero to Hero is ingedeeld in 4 stappen en zijn georganiseerd in samenwerking met mevr. Taiana Mora, Directeur van NEX Consulting:
 - **Stap 1:** 'From Zero to Hero- the exporter mindset: how to profit from your talents'. Algemene workshop waar de beste potentiële exporteurs werden geselecteerd om naar stap 2 te gaan. Deze workshop ging over:
 - 'What's the difference between exporting goods and services?'
 - 'Ways of exporting services'
 - 'Can we export our talent/knowledge?'
 - 'Where are the opportunities?'
 - 'How to package my services for export?'
 - 'How do I prepare for export and promote myself?'
 - **Stap 2:** 'From Zero to Hero- steps to export and change your business and your life'. Stap 2, bestond uit 7 modules verdeeld over 8 workshops gedurende 8 weken. Ondernemers werden via een stapsgewijs proces aangeboden hoe ze hun MKB-bedrijven klaar konden maken om te exporteren en konden bovendien ook hun exportplan voorbereiden. Elke module bood MKB-bedrijven verklarende leermiddelen en praktische oefeningen die hen stap voor stap begeleiden bij het opstellen van een succesvol exportplan. Ondernemers kregen ook bruikbare aanbevelingen die ze onmiddellijk konden implementeren.
 - Module 1- 'Am I ready? Defining your services'
 - Module 2- 'Market hook- identifying trend and doing market research'
 - Module 3- 'Pack it up! Preparing your services for export'
 - Module 4- 'Digital optimization- Making efficient use of available digital resources'
 - Module 5- 'R&D on steroid- effective market testing'
 - Module 6- 'Export Marketing- smart positioning and sales'
 - Module 7- 'Sealing the deal-Negotiation and expansion'
 - Workshop 8- 'Extra workshop and Q&A Module 1-7'
 - **Stap 3:** 'From Zero to Hero- Export Coaching Session'. Ondernemers krijgen elke week 1 uur of 2 uren om de twee weken individuele coaching voor maximaal 6 maanden. Samen met de coach onderzoekt de ondernemer de mogelijkheden en risico's in het buitenland. De ondernemer werkt aan een actieplan voor een internationaliseringsstrategie van hun organisatie. De ondernemer zet samen met de coach de volgende stappen:
 - Kansen zoeken: de ondernemer bepaalt eerst samen in welke landen hij/zij veel kans heeft. Hierbij kijkt de ondernemer naar zijn/haar wensen, doelen en de bijzondere kenmerken van het product of dienst en/of de onderneming zelf;
 - Marktinformatie: daarna onderzoekt de ondernemer hoe interessant deze landen precies zijn voor hun bedrijf.
 - Intern onderzoek: als laatste maakt de ondernemer een lijst van wat nodig is om succesvol te worden in deze landen. Zo krijgt de

ondernemer een actieplan om te starten met internationaal ondernemen.

- **Stap 4: 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters!'** deze groep heeft al 2 workshops gekregen van mw. Taiana Mora van NEX Consulting. Deze stap zal bestaan uit eenmaal per maand vergaderen gedurende 6 maanden. Deze vergaderingen zullen gesplitst worden in workshops, best practices/testimonials en netwerkactiviteiten en zullen de volgende thema's bevatten:
 - 'Empowered women through international trade (challenges and solutions)'
 - 'Unlocking markets for women to trade'
 - 'Insights and training on export strategies'
 - 'Tools and resources to enter new markets'
 - 'Insights on how to build an export-friendly digital presence'
 - 'Guidance on package flow and preparing an export shipment'
- De presentatie 'Custom Procedures for Exporters', werd gepresenteerd door mw. Eliane Riley en dhr. Enrico Soto van Douane Aruba. Deze presentatie stimuleerde interactieve discussies omtrent de 'Registered Exporter system' (REX-systeem). Deelnemers kregen inzicht in hoe ze toegang konden krijgen tot het REX-systeem en kregen informatie omtrent hoe ze zelf een attest van oorsprong konden opstellen (zelfcertificatie) zodat ze niet meer naar de bevoegde autoriteiten hoefden. De bedoeling is om de certificatie op een zo progressief mogelijke manier over te dragen van de douaneautoriteiten naar de entrepreneur waar hij/zij een geregistreerd exporteur wordt.
- De presentatie Free Export Zones werd gefaciliteerd door mw. Corry Caster (Account-Executive FreeZoneAruba). Ondernemers kregen meer inzicht in hoe ze gebruik konden maken van diensten van FZA als free exportzones. Deze presentatie ging over de volgende thema's:
 - 'Incorporation FZA NV'
 - 'Promotion and management of free zones'
 - 'Concession to issue licenses/contracts'
 - 'Continuing Modernization'
 - 'Beneficial policy/ distinct advantages'
 - 'Grow your Business through Free Zone'
- 'Seminar for Aruban Musicians on Global Music Distribution: Distribute your Music Globally, Gain Fans Worldwide, and Make More Money as an Artist'. Deze seminar werd gepresenteerd door dhr. Tony van Veen, CEO van Disc Makers. Entrepreneurs vanuit de creatieve industrie werd ingelicht hoe ze hun muziek overal konden verkopen en streamen, wat de huidige staat is van de digitale muziekindustrie, hoe streaming is ingesteld om wereldwijde muziekinkomsten naar recordhoogtes te

stuwen en waar ze hun fans online kunnen vinden. Arubaanse muzikanten bestudeerden ook een Case Study over Spotify en over gedetailleerde analyse mogelijkheden met CD Baby dashboard. Tot slot kregen de entrepreneurs praktische voorbeelden van Arubaanse liederen die al online zijn gedistribueerd en hoeveel omzet ze genereren.

- Presentatie Online Payment: ‘Innovation through E-payments- Taking Accepting Payments to a Whole Other Level’. Deze presentatie werd georganiseerd in samenwerking met dhr. David Levy Maduro, Oprichter & COO van CX Pay. De presentatie genereerde nieuwe ideeën en stimuleerde interactieve discussies. Deze presentatie behandelde de volgende onderwerpen:
 - ‘CX Pay Platform Products: Customer Vault, Three Steps Redirect API, Certify PCI, I SPYFRAUD, Routing Interface, IPROCESS, Quickbooks®Synchronpay, Virtual Terminal, Payer Authentication, Batch Processing, Recurring Billing, Carts Support, Swipe, Electronic Invoicing, Merchant Defender, Level III Processing, Quick Click and Mobile API’;
 - ‘Multi Gateway Solutions: APMs, Credit Cards and Cryptocurrencies’;
 - ‘CX Pay Plugins: Three Step Redirect for WooCommerce and Payment API (Magento Certified)’;
 - ‘Software Integrations: booking software (for among others tour operators and watersports) and rental software (like Air B&B Type)’;
 - ‘Available Hardware (Ingenico and Verifone models)’;
 - ‘Event Token Solution (digital bands and badges)’;
 - ‘Mobile Payment App – Wallet’;
 - ‘Payment options for Instagram and Facebook’;
 - ‘Merchants and possibilities in Aruba’.

- De workshop ‘Effective Advertising - STOP with the Boost button on Facebook and Instagram. Stop throwing money away. Let's start with effective advertising’ werd gefaciliteerd door mw. Janneke Ananias, eigenaar van De Nieuwe Marketeer. Mw. Ananias is gespecialiseerd in social media training en coaching. Ondernemers leerden hoe ze effectiever konden adverteren door hun zeer specifieke doelgroep beter te leren kennen, door hun advertenties te testen, door geen advertenties te zetten in hun tijdlijn op Facebook en door remarketing. Verder werd ook nadruk gezet op websiteverkeer, leads, WhatsApp-berichten, conversies en betrokkenheid van hun klanten.

- De workshop ‘Digital Marketing - Successful business starts with a Smart Strategy Plan’ werd georganiseerd in samenwerking met dhr. Jorge Zarraga, eigenaar van JZ Marketing. Deze workshop omvatte de volgende onderwerpen:
 - ‘Who is your target audience?’
 - ‘Build a right marketing strategy that lasts’;
 - ‘What do successful companies have in common?’
 - ‘Budgeting, is not about saving but how to spend your money’;

- ‘Marketing today vs How it used to be’;
- ‘It is all about how to increase conversions’.
- De workshop ‘Smart Technology - From a Quick & Dirty to a valuable and professional tool’ werd gepresenteerd door dhr. Dwayne Heronimo, eigenaar van ORBITALNETS N.V. Deelnemers werden geïnformeerd over hoe een entrepreneur een eigen domeinnaam kan aanvragen en bezitten, hoe ze een aangepaste Nameserver kunnen gebruiken, keuzemogelijkheden van goedkope e-mailhosting tot de beste e-mailhosting van 2019 en SSL/Security Certificate. Overigens werd uitgebreid besproken over de verschillende mogelijkheden van websiteontwikkeling, van het zelf ontwikkelen van een website tot een webontwikkelaar bedrijf in te huren.

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

- Volledige en gedeeltelijke PowerPoint presentaties;
- Artikelen die worden aangehaald tijdens de workshops;
- Wisselen van kennis onder participanten en samen het wekelijks huiswerk maken;
- Mogelijkheid vragen te stellen aan de beleidsmedewerker van Exprodesk en/of de consultant;
- Nieuwe en relevante informatie.

De Facebook-pagina is genaamd ‘From Zero to Hero - Pack your Talent’ en is gesloten voor het publiek en men kan zich alleen aansluiten door toestemming van de huidige beheerders waaronder de beleidsmedewerker van Exprodesk.

Exprodesk heeft 17 workshops en 4 presentaties georganiseerd (exclusief de workshops in de Business Week 2019) waar in totaal 400 participanten hebben deelgenomen. Van deze 400 deelnemers waren er 191 (48%) mannen en 209 (52%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.3.5.1.

Cirkeldiagram 5.5.5.1 Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers Muziekindustrie Workshop



Bron: DEZHI

De Business Week 2019: Conquering New Horizons

Als onderdeel van een initiatief om het exportpotentieel van de Arubaanse entrepreneurs te amplificeren, heeft Exprodesk in 2019 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 en/of diensten in de toekomst wilden exporteren. Trainers/ consultants die met MKB-bedrijven werken konden ook meedoen aan deze Business Week.

De Business Week was van 13 t/m 17 mei 2019 en bestond uit de volgende workshops:

- De Business Week begon met de 3-daagse workshop E-commerce. Deze drie workshops werden in samenwerking met dhr. Hector Marcelo Mercado van SISMERCADO georganiseerd. Entrepreneurs leerden hoe ze een eenvoudige website konden maken en hoe ze met WordPress en plug-ins zoals WooCommerce konden werken. Ze leerden ook hoe Search Engine Optimization (SEO), de kwaliteit en kwantiteit van hun websiteverkeer kon verhogen. Bovendien leerden voornoemde ondernemers over het identificeren van opkomende trends en het begrijpen van elementaire e-commerce statistieken en maatstaven om zo impact te meten. Op de derde dag van de workshop e-commerce presenteerde een deelnemer haar website en product waar ze haar product met succes online verkocht.
- De presentatie in samenwerking met Grant Thornton Aruba over belastingen in de creatieve industrie. Deze presentatie werd gepresenteerd door mevr. Jourainne Wever (belastingmanager) en mevr. Thayisa Farro (belastingadviseur). Deze workshop ging over de volgende thema's:
 - Belastinghervorming (incl. grondbelasting)
 - Inkomensbelasting;
 - Loonbelasting;
 - Winstbelasting;
 - Omzetbelasting (BBO), Bestemmingsheffing AZV (BAZV) en Belasting additionele voorzieningen PPS-projecten (BAVP);
 - Foreign Exchange Commission (FEC).
- De presentatie Starters International Business (SIB) werd aangeboden door dhr. Maikel Walker (Adviseur Internationaal Ondernemen Brazilië & Caribisch Nederland) van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). De presentatie ging over de zakelijke steun voor ondernemers uit de Caribische delen van het Koninkrijk, waar Arubaanse ondernemers gebruik kunnen maken van de dienstverlening en (subsidie)regelingen van RVO zijnde:
 - SIB Voucher individuele coaching: Arubaanse MKB-ondernemers kunnen een export coaching voucher aanvragen waar vorengenoemde ondernemers persoonlijke coaching krijgen met handvatten om te kunnen starten met zakendoen in het buitenland;

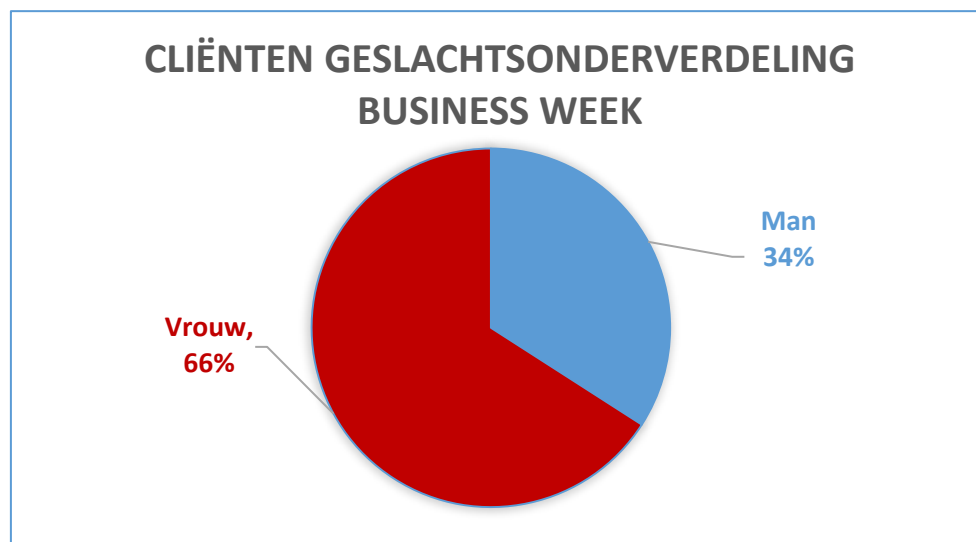
- SIB Kennisvouchers: kennisvouchers zijn voor bedrijven die internationaal willen gaan ondernemen of hun positie op een buitenlandse markt willen verbeteren. Met deze voucher kunnen Arubaanse ondernemers een tegemoetkoming krijgen voor de inhuur van een internationale jurist, fiscalist of belastingadviseur;
 - SIB Missievouchers: deze regeling biedt Arubaanse ondernemers verschillende vouchers, waaronder een Voucher Collectieve Activiteiten voor deelname aan een uitgaande handelsmissie of een collectieve beursinzending.
- De workshop in samenwerking met Asociacion di Musiconan y Artistanan Arubano (AMAA) bestond uit de volgende onderdelen; inleiding auteursrecht, intellectuele eigendomsrechten voor fotografen en naburige rechten voor uitvoerende kunstenaars. Deze presentatie werd gegeven door mevr. Nicole Booi (advocaat en bestuurslid AMAA), dhr. Victor Mathilda (bestuurslid AMAA) en mevr. Maybelline Arends-Croes (bestuurslid AMAA). Deze presentatie was omtrent de internationale bescherming van de auteursrechten, het auteursrecht op Aruba van fotografen, de originaliteit/authenticiteit van het werk van een kunstenaar en exclusieve rechten van toestemming.
 - De presentatie ‘Micro-financing Opportunities’ die verzorgd werd door dhr. Oliver Vieira van Qredits Aruba. Deze workshop gaf informatie over leningen, financiële begeleiding en mogelijkheden voor bedrijfsontwikkeling. De deelnemers kregen een beeld van wie in aanmerking zou kunnen komen voor een microkrediet, hoe ze deze moeten aanvragen, een checklist voor startende ondernemers, basisinhoud van een businessplan (uniek verkoopargument), hoe te werken met Qredits investerings- en financieringsbudgetformulier en informatie over coaching.
 - De presentatie ‘Online Payment Possibilities on Aruba’ werd aangeboden door dhr. Luis Santine van CX Pay. Deze presentatie bood informatie over betalingsoplossingen, multi-betalingsmethoden, verschillende soorten valuta's (inclusief cryptovaluta's), ontvangst van FIAT, PCI-compliance, ondersteuning voor online winkelwagentjes, elektronische facturering, creditcard- en pushbetalingsoplossingen, beschikbare APM's, mogelijkheden voor crowdfunding/fondsenwerving, mobiele betalingen/ point-of-sale (zoals POS) en e-Wallet-oplossing en functies.
 - De presentatie van het Bureau Intellectueel Eigendom (BIE) door mevr. Dody Lacle (Patent & Juridische Zaken), dhr. Michel Thode (Seniorofficier copyrights) en dhr. Mario Croes (Seniorofficier Trademarks) over intellectuele eigendomsrechten. Deelnemers verkregen waardevolle informatie over alle zaken betreffende de registratie van intellectuele eigendom en het belang van het beschermen van hun creatie. Deze workshop gaf informatie over algemene regels inzake auteursrechten, certificaat van auteursrechtregistratie, Arubaanse auteursrechtwet, registratie van

handelsmerken en dienstmerken, Arubaanse Handelsmerkwet en Arubaanse Octrooiwet, inclusief het verschaffen van eigendomsrecht door de regering van Aruba aan een uitvinder.

Exprodesk verleende deelnamecertificaten aan 28 participanten die minimaal 3 dagen aan workshops van de Business Week 2019 'Conquering New Horizons' deelnamen.

Exprodesk heeft in de Business Week, 4 workshops en 5 presentaties georganiseerd. Aan deze workshops en presentaties hadden 267 participanten, waarvan 91 (34%) mannen en 176 (66%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.6.1 voor geslachtsonderverdeling van de deelnemers.

Cirkeldiagram 5.5.6.1 Totaal Deelnemers Geslachtsonderverdeling Business Week 2019



Bron: DEZHI

Voor het totaal aantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk zie Tabel 5.5.6.2

Tabel 5.5.6.2 Totaal Aantal Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers aan 21 Workshops en 9 Presentaties (totaal 30) van Exprodesk in 2019

Workshops en Presentaties (incl. Business Week)	Totaal Mannelijke Deelnemers		Totaal Vrouwelijke Deelnemers		Totaal Deelnemers per Workshop/ Presentatie
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	
Design Immersion Thinking (voor beleidsmedewerkers van DEACI)	2	28.57%	5	71.43%	7
Design Immersion Thinking Creative Industry	17	77.27%	5	22.73%	22
Presentation HUB Camara Santo Domingo	13	65.00%	7	35.00%	20
Masterclass E-commerce (3 workshops)	26	36.62%	45	63.38%	71
Presentation Belastingen Grant Thornton	8	25.00%	24	75.00%	32
Workshop Intellectuele Eigendomsrechten, intellectuele eigendomsrechten voor fotografen en naburige rechten voor uitvoerende kunstenaars AMAA	9	34.62%	17	65.38%	26
Micro-financing Opportunities Qredits	8	36.36%	14	63.64%	22
Online Payment Possibilities on Aruba CXPAY	18	40.00%	27	60.00%	45
Auteursrechten, handelsmerken en patenten BIE	12	33.33%	24	66.67%	36
Presentation SIB Vouchers RVO	10	28.57%	25	71.43%	35
Workshop From Zero to Hero Step 1	9	50.00%	9	50.00%	18
Presentation Custom Procedures for Exporters DOUANE Aruba	9	45.00%	11	55.00%	20
Presentation Freezone	8	47.06%	9	52.94%	17
Seminar Aruban Musicians Disc Makers	45	84.91%	8	15.09%	53
Workshop From Zero to Hero Step 2 (7 modules/ 8 workshops)	2	25.00%	6	75.00%	8
Presentation Online Payment	20	37.04%	34	62.96%	54
Workshop Effective Advertising	23	37.70%	38	62.30%	61
Workshop Digital Marketing	22	37.29%	37	62.71%	59
Workshop Smart Technology	20	37.04%	34	62.96%	54
Workshop From Zero to Hero Step 4: Empowered Women Exporters (2 workshops)	1	14.29%	6	85.71%	7
Totaal aantal deelnemers Exprodesk 2019	282		385		667

Bron: DEZHI

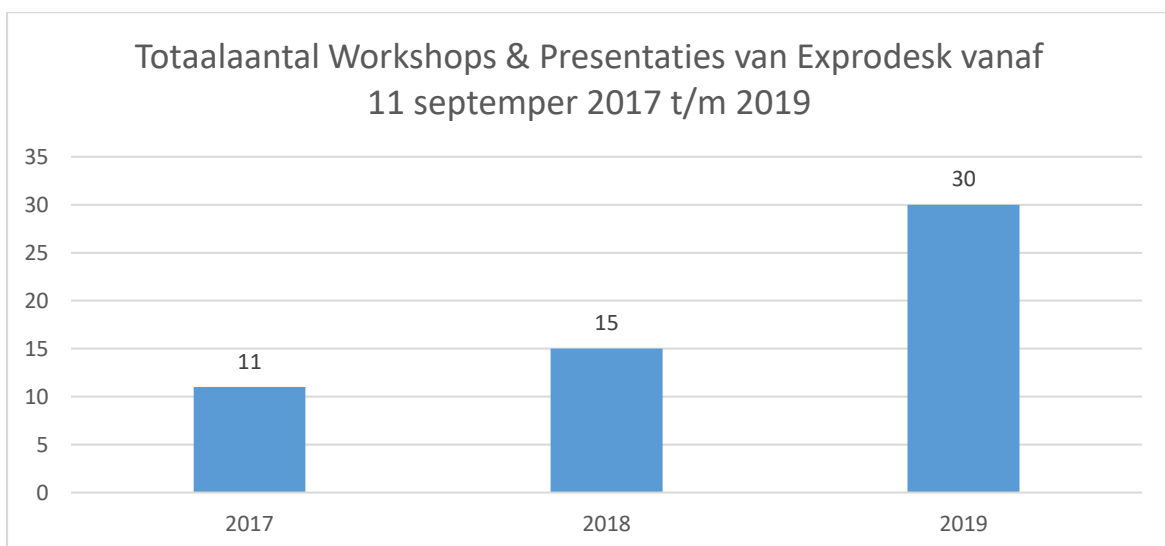
Voor een overzicht van de deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2019 zie Staafdiagram 5.3.6.3 en Staafdiagram 5.3.6.4

Staafdiagram 5.5.6.3 Overzicht totaalaantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2019



Bron: DEZHI

Staafdiagram 5.5.6.4 Overzicht totaalaantal workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2019



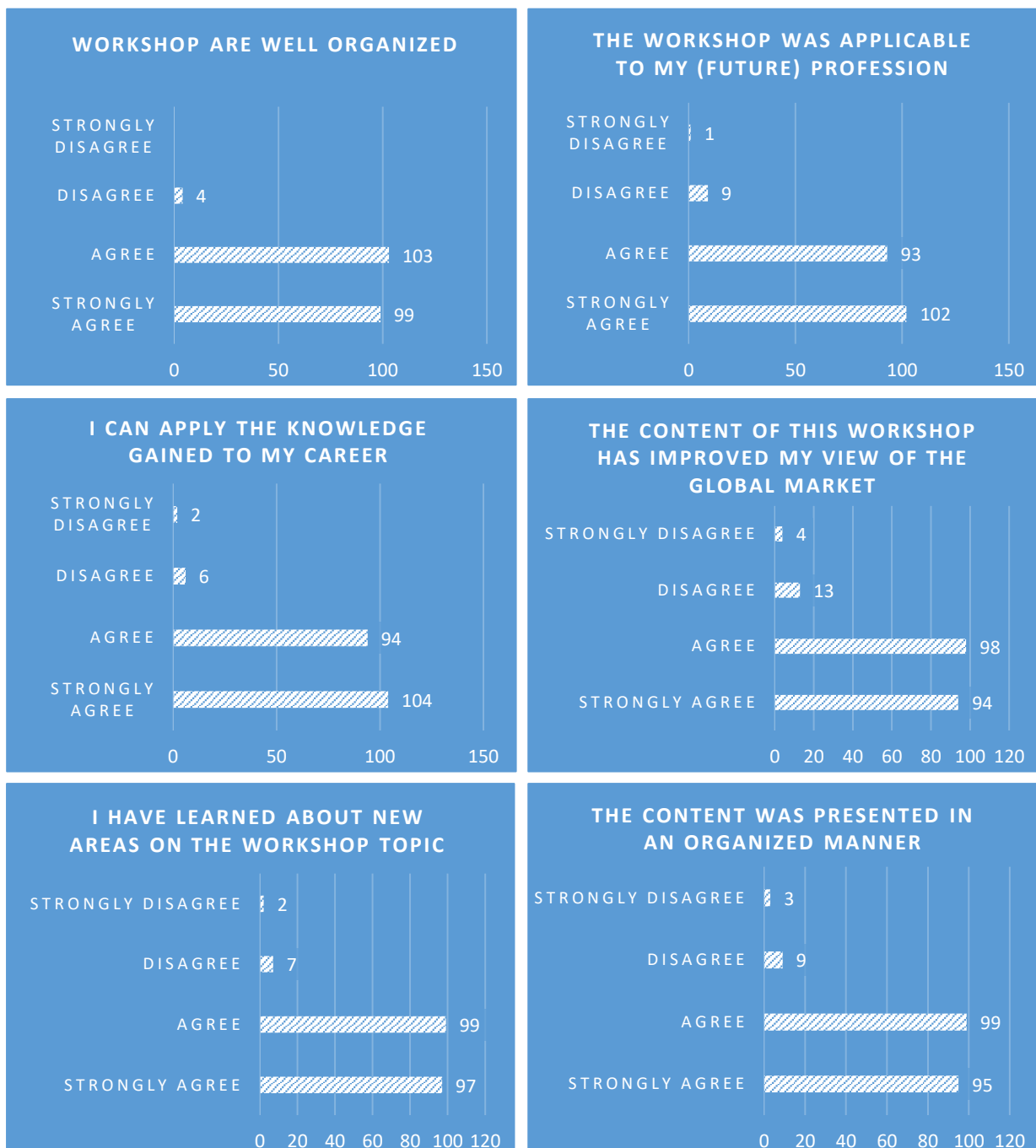
Bron: DEZHI

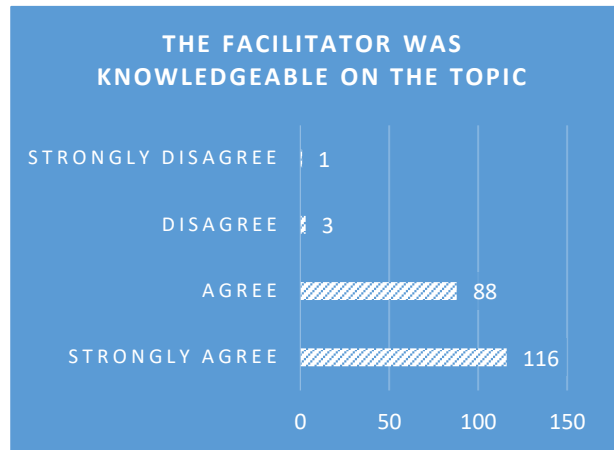
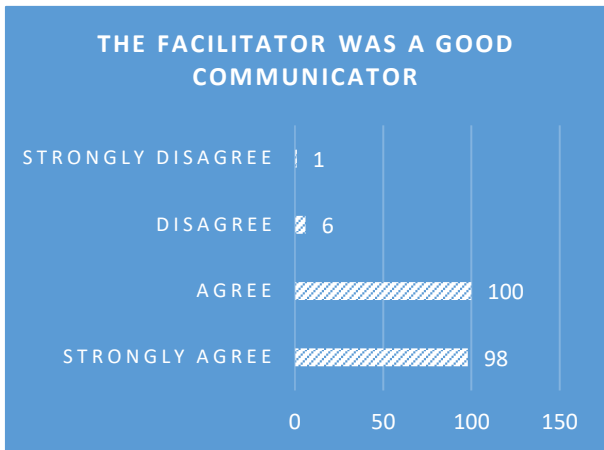
Terugkoppeling en evaluatie

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 vrijwillig ingevuld dienden te worden door de deelnemers. De formulieren houden het volgende in:

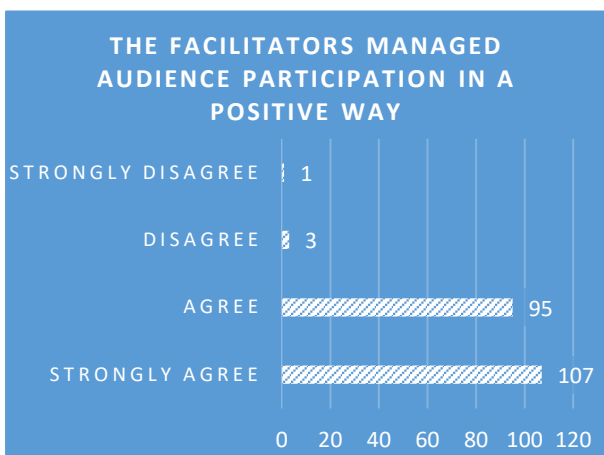
- 10 vragen over de inhoud van de workshop en de spreker/presentator, die beantwoord dient te worden d.m.v. Likert-schaal vragen die variëren van sterk mee oneens tot zeer sterk mee eens.
- 1 vraag met betrekking tot de duur van de workshop, te beantwoorden met de volgende meerkeuze-opties: "Te lang", "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



- 98,1% 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.

Bron: DEZHI

- Duur van de workshops en presentaties: 71.0% van de deelnemers geven aan dat de workshops en presentaties de "juiste lengte" hebben en 5.0% van de antwoorden geven een "te lange" duur aan, zie Cirkeldiagram 5.5.7.1 over de duur de workshops en presentaties.

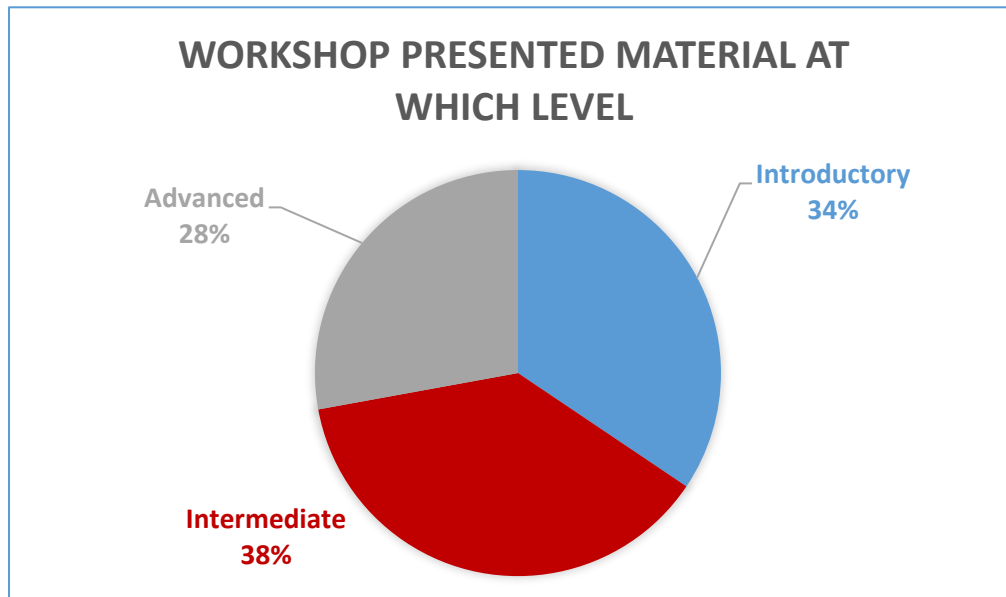
Cirkeldiagram 5.5.7.1 Duur Workshops en Presentaties



Bron: DEZHI

- Niveau van de onderwerpen: 38% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Intermediate" niveau voor workshopdeelnemers heeft gepresenteerd, 34% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Introductory" of "gemiddeld" niveau heeft gepresenteerd, zie Cirkeldiagram 5.5.7.2 over het niveau van de onderwerpen

Cirkeldiagram 5.5.7.2 over het niveau van de onderwerpen



Bron: DEZHI

Handelsmissies

Exprodesk was vereerd om Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) te hebben bijgestaan, met de aanwezigheid van 20 Arubaanse deelnemers aan de Hub Cámara Santo Domingo 2019. De Hub Cámara Santo Domingo is de grootste handelsbeurs in het Caribisch gebied die een samenvoeging is van tentoonstellingen, bedrijfsvergaderingen, productlanceringen, workshops en presentaties.

HUB Cámara Santo Domingo is het ideale platform om op één plek zakenrelatie te maken met een verscheidenheid aan formele, nationale en internationale sectoren; waar kleine, middelgrote en grote bedrijven de mogelijkheid hebben om nieuwe relaties en contacten te leggen in een puur zakelijke omgeving (B2B), waardoor het creëren van synergiën en complementen in de waardeketen tussen de deelnemers wordt gestimuleerd. Daarnaast zijn deelnemers in staat om nieuwe trends in verschillende commerciële sectoren te ontmoeten, zoals vanuit: industrie, handel, bouw, fabricage, energie, communicatie/technologie, dienstenindustrie en gezondheid/geneesmiddelen.

Naast de tweeënhalve-daagse programma van Hub Cámara Santo Domingo, van 5 tot 8 maart 2019, hielp Exprodesk met het organiseren van een programma met extra activiteiten en twee

extra dagen waar de Arubaanse bedrijven de gelegenheid kregen om niet alleen met de bedrijven te praten gedurende de B2B vergaderingen maar om ze ook te gaan bezoeken.

Exprodesk in samenwerking met de Ambassade van het Koninkrijk der Nederlanden in Santo Domingo zorgde ervoor dat alle Arubaanse bedrijven werden uitgenodigd voor een netwerkborrel die door de NL-DR Kamer van Koophandel werd georganiseerd speciaal voor deze missie uit Aruba. De receptie vond plaats op woensdag 6 maart van 7.15 PM - 9.00 PM in Lulu Tasting bar, in de Koloniale zone.

Op 8 maart ging de Arubaanse delegatie met de bus naar de stad Barahona en naar de zuidkant van de Dominicaanse Republiek waar de delegatie Dominicaanse bedrijven konden bezoeken die meer gericht waren op de bouw en exporteren van bouwmaterialen. Op 9 maart bezocht de delegatie van Aruba een sigarenwinkel en een 'guayabera' fabriek. Daarna kregen ze een rondleiding door de "Oude Koloniale Stad Santo Domingo", de eerste stad van de nieuwe wereld, waar ze de eerste straat en eerste koloniale gebouwen van het Amerikaanse continent zagen en kregen de mogelijkheid om te winkelen in verschillende zaken in de omgeving.