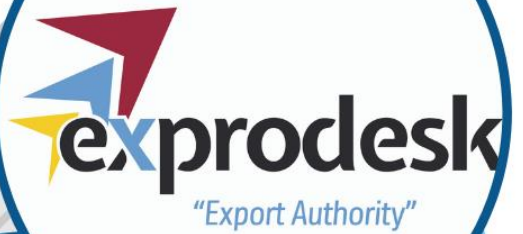


JAARVERSLAG
2021



-  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 N.V. (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 de Beleidsmedewerker 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 landeninformatie 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 2021 werd Exprodesk in totaal door 56 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 36 potentiële exporteurs, 4 nieuwe exporteurs, 4 lokale organisaties en 12 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.1.

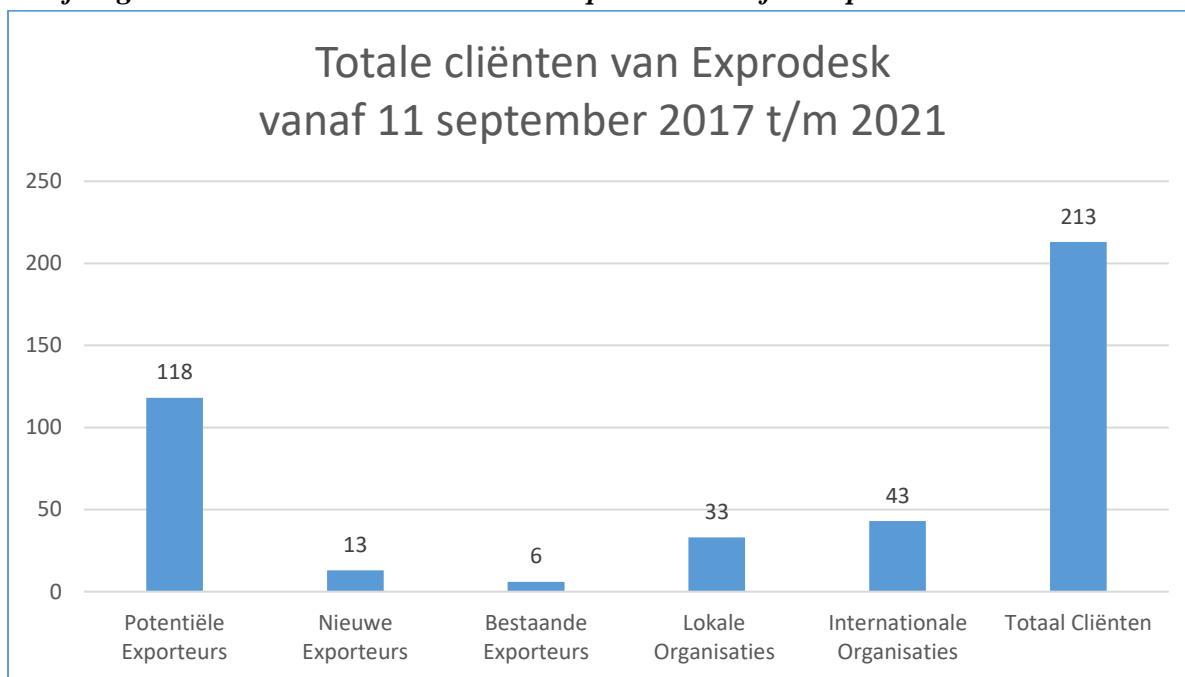
Staafdiagram 5.5.4.1 Cliënten van Exprodesk



Bron: DEZHI

Vanaf 11 september 2017 t/m 2021 werd Exprodesk in totaal door 213 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 118 potentiële exporteurs, 13 nieuwe exporteurs, 6 bestaande exporteurs, 33 lokale organisaties en 43 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.2.

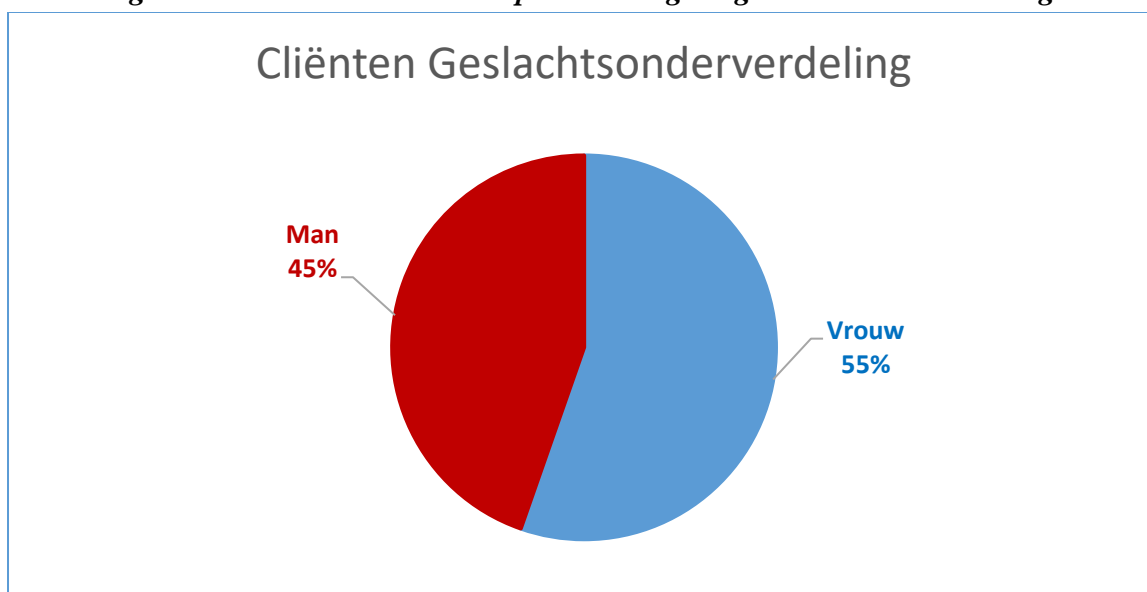
Staafdiagram 5.5.4.2 Totale cliënten van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2021



Bron: DEZHI

Van de 56 cliënten van Exprodesk waren 25 (45%) mannen en 31 (55%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.3. Verder heeft Exprodesk in 2021 ook ondernemers verwezen naar de afdelingen Vestiging van Bedrijven en IDEA voor informatie en het aanvragen van een vestigingsvergunning.

Cirkeldiagram 5.5.4.3 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 is om succesvol te kunnen exporteren.

Exprodesk zelf of in samenwerking met verschillende lokale en internationale bedrijven, stichtingen en overheidsorganisaties, organiseerde in 2021 diverse workshops en presentaties voor potentiële exporteurs en die waren als volgt:

- Presentaties door beleidsmedewerker Exprodesk voor internationale entrepreneurs, partners en stakeholders (zie §5.5.5.1);
- Workshops en Presentaties Algemeen (zie §5.5.5.2);
- Workshops, webinars en presentaties op maat voor het project 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters' (zie §5.5.5.3);
- Webinars en presentaties op maat voor het project 'Music Market Ready 2020' (zie §5.5.5.4);
- Webinars en presentaties op maat voor het project 'Tech & Arts Without Borders 2020' (zie §5.5.5.5);
- Webinars en presentaties Export Week 2021: 'Conquering New Horizons'(zie §5.5.5.6).

Presentaties en Webinars door de beleidsmedewerker Exprodesk voor internationale entrepreneurs, partners en stakeholders

Webinar 'Aruba- Untapped Opportunities Next-Door': In januari 2021 vond een succesvol webinar plaats voor bedrijven in het Caribisch gebied met de titel 'Aruba: Untapped Opportunities Next-Door'. De Directie Economische Zaken, Handel en Industrie en haar unit Exprodesk verzorgden de bovengenoemde gezamenlijke presentatie met de Kamer van Koophandel van Aruba en de Freezone Aruba NV over de mogelijkheid voor zakendoen en investeren in Aruba, georganiseerd door de Caribbean Export Development Agency. Caribbean Export Development Agency is een vooraanstaande organisatie in het Caribisch gebied met een breed netwerk van handelaren die handeldrijven in de regio. Via het netwerk van de Caribbean Export Development Agency behaalde het webinar een recorddeelname van 115 deelnemers die geïnteresseerd waren in het exporteren naar Aruba of zochten partnerschap of wilden investeren in Aruba.

Televisiepresentatie 'Current Opportunities to do Business with Aruba': De Directie Economische Zaken en haar unit Exprodesk verzorgden in samenwerking met mevrouw Taiana Mora van NEX Consulting de presentatie in het programma 'READY TO EXPORT' dat een heel weekend in de Dominicaanse Republiek werd uitgezonden. Exprodesk presenteerde de huidige mogelijkheden om zaken te doen met Aruba en mevrouw Vanessa Hollander van Press Play vertelde over haar succesverhaal als vrouw exporteur. Mevrouw Vanessa Hollander is een van de vrouwelijke professional uit het project 'Empowered Women Exporters' dat Exprodesk leidt. Deze presentatie werd uitgezonden op het tv-programma Metrópolis 'Ready para

Exportar' op zaterdag 6 maart 2021 en opnieuw uitgezonden op Amé Kanaal 47 (of Kanaal 17 via Cable) op zondag 7 maart en maandag 8 maart in de Dominicaanse Republiek.

Workshops/webinars en Presentaties Algemeen

In 2021 organiseerde Exprodesk tal van workshops voor het algemeen publiek bestaande uit lokale ondernemers die potentiële exporteurs zijn of geïnteresseerd zijn in het zoeken naar nieuwe kansen in het buitenland. Een goed exportplan is essentieel voor een bedrijf om succesvol te exporteren. Een exportplan moet een verlengstuk zijn van een algemene bedrijfsplan. De meeste van deze bedrijven hebben echter geen goed businessplan, moeten dit herzien/aanpassen vanwege COVID of hebben deze in de meeste gevallen helemaal niet.

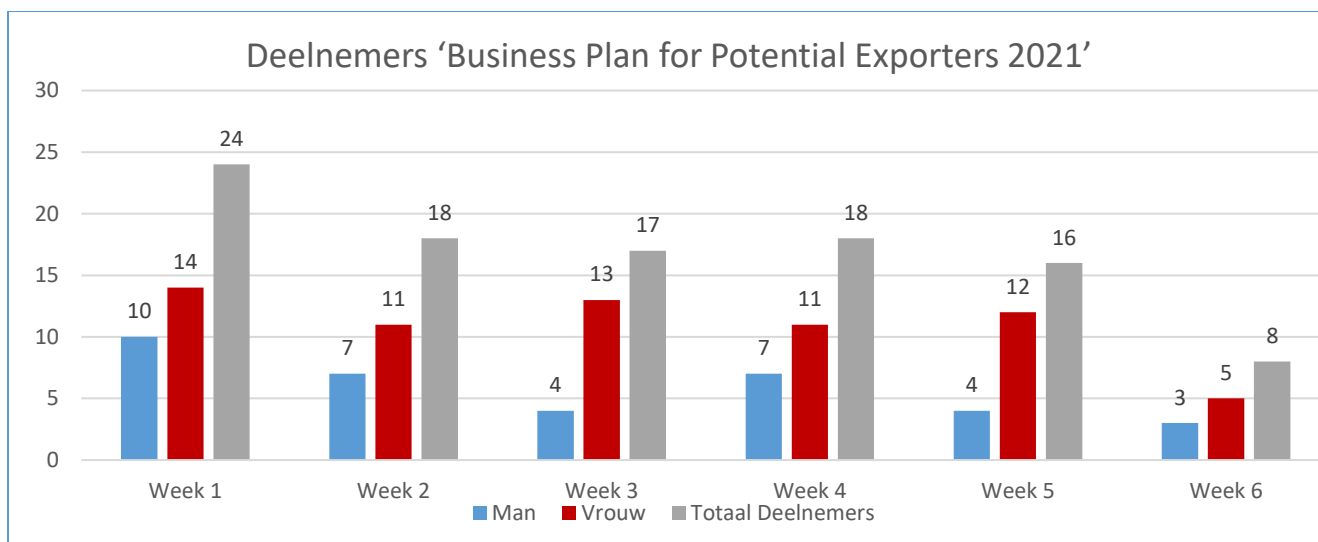
Daarom organiseerde Exprodesk in samenwerking met Mevr. Lay Hing de Kort-Yee van Cornerstone Economics en Dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen een 6 weken durend programma gestructureerd in 6 secties. Elke wekelijkse sectie begon met een webinar waar lokale ondernemers de theoretische kennis opdeden en een Business Plan-sjabloon ontvingen waarin ze een week de tijd hadden om het huiswerk te maken. Het programma werd afgesloten met een 'Sales Pitch' waar de lokale ondernemers de kans kregen om hun definitieve Business Plan te presenteren.

Het eerdergenoemde 6 weken durende programma 'Business Plan for Potential Exporters 2021' bestond uit de volgende webinars:

- **Week 1: 'Company Profile':** De eerste sessie van het Business Plan begon met een webinar bestaande uit de volgende onderwerpen: Introductie schets businessplan, Executive Summary, Company description en Products & Services. Deelnemers leerden over de opzet en onderdelen van een businessplan, het doel van een bedrijf. De focus van de eerste sessie lag op de Executive Summary, Bedrijfsbeschrijving zoals de Mission statement, Filosofie en visie, Bedrijfsdoelen, Doelmarkt, Industrie, Juridische structuur en Producten & diensten. Na het webinar hadden de deelnemers een week de tijd om het eerste deel van hun eigen Business Plan te schrijven.
- **Week 2: 'Market Research':** De tweede sessie van het Business Plan bestond uit de volgende onderwerpen: Wat maakt uw product of dienst uniek en aantrekkelijk voor uw klant, De totale omvang van uw branche, Trends in de branche – groeit of krimpt het? Het profiel van uw klanten, de totale omvang van uw doelmarkt en uw aandelenpotentieel, trends in de doelmarkt en welke interne en externe factoren van invloed zijn op hoe u zaken gaat doen. Na het webinar hadden de deelnemers weer een week de tijd om het tweede deel van hun eigen Business Plan te schrijven.
- **Week 3: 'Marketing Plan':** De derde sessie van het Business Plan bestond uit de volgende onderwerpen: Media en tactieken kiezen, Branding, Prijsstelling advertentiebudget, Marketing 7 Ps, Marketing en reclametactieken. Deelnemers gingen dieper in op Wat is branding?, de 6 P's van branding, doelgroep, online platforms, prijsstrategieën (op basis van aannames, waarom die prijs?) en verkoopprognose. Na

het webinar hadden de deelnemers weer een week de tijd om het derde deel van hun eigen Business Plan te schrijven.

- **Week 4: ‘Operational Plan, Organization & Risks’:** De vierde sessie van het Business Plan bestond uit de volgende onderwerpen: Productie, Kwaliteitscontrole, Locatie, Management & Organisatie, Risicoanalyse, Juridische Omgeving, Personeel, Inventarisatie, Leveranciers, Kredietbeleid, Organisatie van uw Organisatie, Algemene Commerciële Risico's, Risicoanalysematrix, Risicobeheer, Monitoren en Beoordelen. Na het webinar hadden de deelnemers weer een week de tijd om het vierde deel van hun eigen Business Plan te schrijven.
- **Week 5: ‘Financial Plan’:** De vijfde sessie van het Business Plan bestond uit de volgende onderwerpen: Wat is een financieel plan? Investering en opstarten, Exploitatiebegroting, Financiering, Kasstroom en Balans. Deelnemers hebben praktische kennis opgedaan over hoe ze hun financiën kunnen presenteren in hun bedrijfsplan, investeringsbudget, hoe ze hun opstartbudget creëren, vaste kosten, variabele kosten, bedrijfskosten, verkoopprognoses en verkoopaannames, winst- en verliesprojectie over 12 maanden, Wat is cashflow? Cash IN/Cash OUT, wat is een balans? Totale activa, totale passiva en totaal eigen vermogen. Deelnemers kregen ook een Business Case: Atelier en Art Cafe. Na het webinar hadden de deelnemers weer een week de tijd om het vijfde deel van hun eigen ondernemingsplan te schrijven en zich voor te bereiden op de presentatie van hun ondernemingsplan.
- **Week 6: ‘Final Presentation/ Sales Pitch’:** Het 6 weken durende programma werd afgesloten met een Eindpresentatie, waarbij elke deelnemende ondernemer zijn of haar zakelijke ‘Sales Pitch’ moest presenteren. De Sales Pitch was gebaseerd op het Business Plan waar ze 5 weken aan werkten. Deelnemers moesten een tijdslot selecteren via een link, aangezien elke deelnemer een persoonlijke/privésessie van 15 minuten (één-op-één) had tijdens hun geselecteerde tijdslot: <https://xoyondo.com/dp/a2OJaBmBiexAtKf>. Opbouw van de presentatie was als volgt:
 - Inleiding (1min);
 - Presentatie (max. 10 min);
 - Feedback Coaches en Q&A (4min).



Bron: DEZHI

Algemeen Webinar 'Find Your Exportable Talent!': Find Your Exportable Talent is een webinar exclusief voor Aruba! Deze webinar werd georganiseerd door Exprodesk in samenwerking met mevrouw Taiana Mora van NEX Consulting. Dit webinar is bedoeld voor ondernemers die al lokaal diensten leveren en geïnteresseerd zijn in het zoeken naar nieuwe kansen in het buitenland om te zien of ze potentiële exporteurs zijn door hun exporteerbare talenten te vinden. Dit webinar bood deelnemers de mogelijkheid om hun markt bereik uit te breiden en zich te richten op een regionaal of mondiaal publiek.

Workshops, webinars en presentaties op maat voor het project 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters'

De workshops en webinars voor de groep van 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters' werden georganiseerd in samenwerking met mevr. Taiana Mora, Directeur van NEX Consulting. Dit Project 'From Zero to Hero' startte in juli 2019 en bestond uit 4 stappen. 'Mastermind- Empowered Women Exporters' is de vierde stap. Deze stap bestaat uit minimaal eenmaal per maand vergaderen en het is een eer voor Exprodesk om deze groep van vrouwelijke professionals, nu voor 3 jaar al te hebben begeleid en ze zien groeien en nieuwe internationaal horizonten zien veroveren. Deze vergaderingen werden gesplitst in workshops/webinars, best practices/testimonials, netwerkactiviteiten bevatte de volgende thema's:

- Diverse Webinars 'Mastermind- Empowered Women Exporters' Dit is een reeks van inspirerende webinars die gefaciliteerd werden in 2021 en hadden betrekking op het creëren en ontwerpen van de persoonlijke visie van de deelnemers voor 2021 en om hen te helpen om hun doelen en ambities naar een hoger niveau te tillen om hun volgende stappen te bepalen om de export van hun producten en diensten uit te breiden. Deze webinars zijn bedoeld om de deelnemers te begeleiden omtrent hoe een organisatie zich moet afstemmen op een gemeenschappelijke visie en strategie,

uitstekend moet presteren en zichzelf moet blijven vernieuwen om zo zijn prestatie/ambities duurzaam te realiseren.

- Diverse Webinars 'Mastermind: Package Your Talent'-sessies zijn bedoeld om de vrouwelijke professionals te helpen bij het voorbereiden, verpakken en verkopen van hun producten en diensten voor export. Deze webinars gaan over het belang van het weten wie je klanten zijn, aangezien het extra belangrijk wordt bij diensten, omdat wat je verkoopt, op zijn minst gedeeltelijk jezelf is. Ook het aspect dat diensten verschillen van goederen, aangezien de kenmerken op een specificatieblad voldoende kunnen zijn om een buitenlandse klant te overtuigen om te kopen, maar het abstracte karakter van diensten betekent dat ze moeilijker te verkopen zijn bij het exporteren. Bovendien is het belangrijk om te ontdekken of je potentiële klantbehoeften zijn veranderd als gevolg van de pandemie. In elke sessie kan één vrouwelijke ondernemer hun (nieuwe) producten en/of diensten presenteren, waar ze de kans krijgt om de specifieke kenmerken van hun bedrijf te bespreken en feedback te krijgen van hun export coach, mevr. Taiana Mora en van elkaar.
- Best Practices/Testimonials: De best practices/testimonials hebben een tweeledig doel (international en lokaal). Aan de ene kant krijgen de 'Empowered Women Exporters' goede buitenlandse voorbeelden van obstakels die vrouwelijke ondernemers in het algemeen tegenkomen wanneer ze internationaal zakendoen en krijgen ook inzicht over de aanwezige kansen en mogelijkheden die er internationaal bestaan. Aan de andere kant geven deze groep vrouwelijke exporteurs aan de lokale (vrouwelijke) ondernemers hun voorbeeld om ze zo te motiveren en te inspireren dat exporteren mogelijk is. Dit werd gedaan door verschillende persberichten waar de 'Empowered Women Exporters' werden 'showcased', de vrouwelijke professionals gaven ook hun 'testimonials' via het Ministerie van Financiën, Economische Zaken en Cultuur waar ze op TV via prime time nieuws werden uitgezonden. Verder deelden de 'Empowered Women Exporters' ook in de Export Week 2021, hun best practices door tips te geven over het overwinnen van obstakels bij het exporteren en wat hen hielp bij het internationaliseren.
- Netwerkactiviteiten: Er werden diverse netwerkevenementen/momenten georganiseerd waar de vrouwelijke exporteurs andere vrouwelijke ondernemers konden ontmoeten uit bijvoorbeeld Barbados, Belize, Jamaica, Engeland, Sint Lucia, Bahamas en Suriname.

Webinars en presentaties op maat voor het project 'Music Market Ready 2020'

Het Project 'Music Market Ready 2020' werd georganiseerd in samenwerking met dhr. Carlos Delgado Imbert van NEX Consulting en Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Het Project had in principe een looptijd van 6 maanden en is gestart op 24 augustus 2020, maar is nog steeds aan de gang. Dit project bestaat uit 4 stappen. De geselecteerde muzikanten zijn nu in de vierde stap zijnde:

- **Stap 4:** ‘Music Market Ready- SETAR NV Sponsorship’. Digitale promotie is een over het hoofd gezien onderdeel van de dagelijkse activiteiten van een muzikant. Digitale promotie moet door muzikanten worden gezien als een constante activiteit voor hun carrière en als een belangrijk instrument om nieuwe fans te bereiken. In dit kader wil de coach, als onderdeel van het één-op-één coaching initiatief, digitale promotiesponsoring voor de vijf geselecteerde muzikanten veiligstellen. Deze digitale promotiesponsoring zal worden geïmplementeerd via directe digitale promotie-inspanningen op verschillende digitale platforms (digitale promotieperiode). Het doel van deze investering is om het meeste voordeel te halen uit de meerdere workshops/webinars georganiseerd door DEACI / Exprodesk en het een-op-een coaching programma. Een bijkomend resultaat is de wijziging/toename van statistieken/metingen voor elke artiest (Facebook, Instagram, YouTube en muziek, streamingplatforms). Deze verandering in statistieken tijdens en na de digitale promotieperiode zal de artiesten laten zien hoeveel controle ze kunnen hebben over het markt bereik van hun releases en zal de boodschap van het belang van "digitale promotie als een constante activiteit" verder versterken. De promotiesponsoring betaalt het volgende (twee van de vijf muzikanten hebben al stap 4 voltooid):
 - Internationale muziek distributie voor elke deelnemer;
 - Artwork (for Facebook, YouTube banner etc.);
 - Marketing on Social Media (Facebook, Google ads etc.);
 - Music or Lyric Video;
 - Extras (afhankelijk van de behoeften van elke individuele artiest).

Webinars en presentaties op maat voor het project ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020’

De projecten 'Tech & Professional Services Without Borders 2020' en ‘Arts Without Borders 2020’ werden georganiseerd in samenwerking met mevr. Lay Hing de Kort-Yee van Cornerstone Economics en dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen. Beide Projecten hadden in principe een looptijd van 6 à 8 maanden en zijn gestart op 14 en 18 september 2020 respectievelijk. Beide Projecten bestaan uit 4 stappen. De deelnemers zijn nu in stap 3 zijnde:

- **Stap 3:** ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020- Export Coaching Session’. Ondernemers krijgen 4 à 5 individuele coaching gesprekken 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:
 - Preparing the export plan;
 - With your strengths, where are the opportunities;
 - From longlist to shortlist: how attractive are the countries you look at;
 - What does it take to reach success?
 - Search for opportunities: in which countries you have a good chance by looking at the goals the special characteristics of the product or services;

- The Organization of the company;
- Market information: examine exactly how interesting these countries are for their companies;
- RVO Market resources;
- Internal research & development: prioritize steps to become successful in these countries.
- **Stap 4:** ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020- Implementation Export Action Plan’. De deelnemers zullen tijdelijk ondersteuning krijgen, bij het betreden van een nieuwe internationale markt, van de export coaches en Exprodesk om hulp aan hen te bieden in geval er vragen, moeilijkheden en of problemen ontstaan wanneer ze hun Export Actieplan gaan implementeren. Deze stap zal bestaan uit:
 - *Empower participants through a close group of collaborators and accountability partners to take the next steps formulated in their export plan*
 - *Mastermind-group meetings*

Verder werd er een gesloten Facebookgroep en WhatsAppgroep 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 deelnemers 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's zijn genaamd ‘From Zero to Hero - Pack your Talent’ en ‘Aruba Music Industry’ en zijn gesloten voor het publiek en men kan zich alleen aansluiten door toestemming van de huidige beheerders waaronder de beleidsmedewerker van Exprodesk.

Webinars en presentaties Export Week 2021: ‘Conquering New Horizons’

Als onderdeel van een initiatief om het exportpotentieel van de Arubaanse entrepreneurs te vergroten, heeft Exprodesk de ‘Export Week 2021: Conquering New Horizons’ georganiseerd. Deze Export 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 Export Week.

Tijdens de Export Week kregen de deelnemers de kans om dieper in te gaan op onderwerpen zoals e-commerce, online betalen, logistiek (VS, EU, Azië en de Dominicaanse Republiek), blockchain, de toekomst van digitale betalingen zoals ‘cryptocurrencies’ en nog veel meer! De Exportweek 2021 vond plaats van 7 t/m 11 juni 2021, van 9.00 - 12.00 uur (maandag t/m donderdag) en 9.00 - 12.30 uur (vrijdag). De Exportweek bestond uit de volgende webinars:

- **Dag 1: ‘Overview of the e-commerce landscape and current trends, Logistics Dominican Republic and Import & Export Tax benefits’:**
 - Identifying emerging trends and current content strategies of the e-commerce landscape;
 - Understanding basic e-commerce metrics and approaches to measure impact;
 - Assessing effectiveness of marketing channels to acquire users and drive sales;
 - Best practices for providing great user experience and customer service;
 - Shipping possibilities via Don Andres to and from the Dominican Republic;
 - Current Import & Export Tax benefits and exemptions.

- **Dag 2: ‘Doing Business in USA and ASIA (incl. Best Practices)’:**
 - Export Logistics with USA through the City of Doral;
 - Doing Business in Doral and Best Practices;
 - Mutually beneficial cultural, educational and business exchange opportunities with Doral;
 - Product sourcing and custom manufacturing in China;
 - Development of raw materials in ASIA;
 - Export Logistics with ASIA;
 - Business Consulting to China

- **Dag 3: ‘How to grow your business locally and thrive internationally’:**
 - Tips how to grow your business locally and export successfully;
 - Testimonials and Best Practices of Aruban Women Exporters;
 - Key requirements to overcome bottlenecks;
 - How to evaluate if your business is export ready;
 - Aruba’s Export Coaches were present to answer all questions.

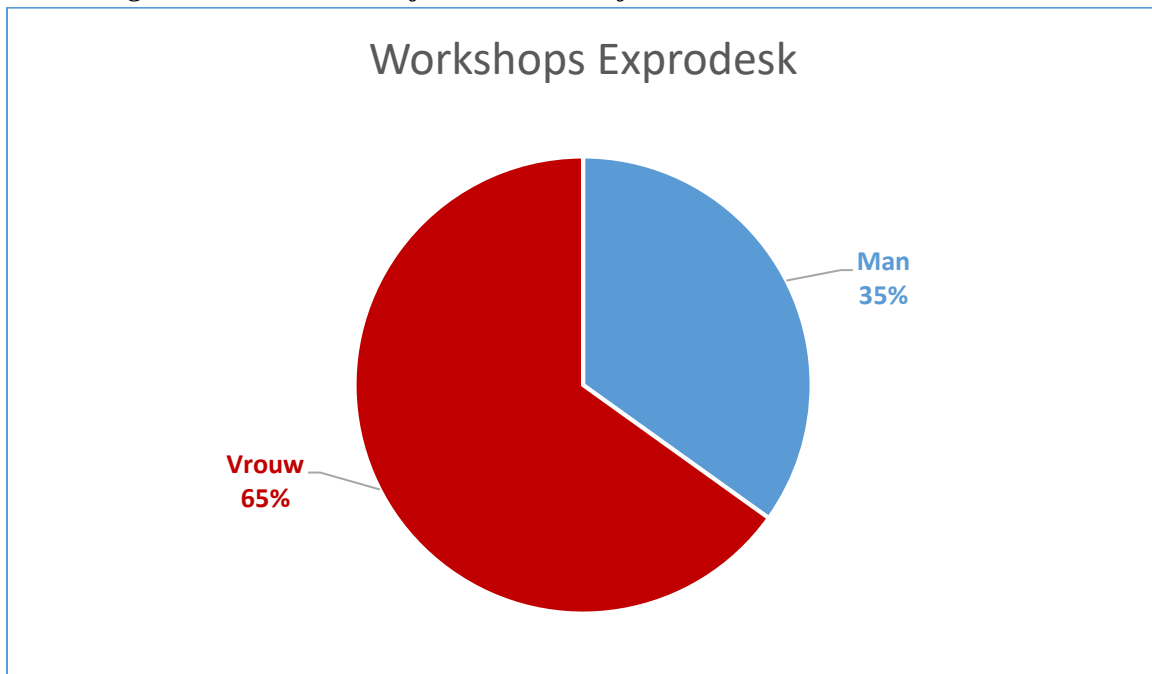
- **Dag 4: ‘Search Engine Marketing and Online Payment Possibilities’:**
 - Search Engine Marketing: Tools for turning traffic into sales;
 - Sustainable Blockchain trends and opportunities;
 - What a Payment Gateway is 101;
 - What do merchants need to be successful online;
 - GATEWAY: Cards / LPM / Crypto; Crowdfunding through Donations;
 - Pre-Paid Cards; eWallet: P2P / C2B;
 - Cashless Payments: Moments – Events- Gift card – Loyalty; Hardware options; Security & Fraud Detection;
 - Back Office Tools and also Third-Party Integrations.

- **Dag 5: Blockchain and the disruptive potential of cryptocurrencies for Aruba:**
 - AgriLedger: Blockchain possibilities for the Agriculture Sector as AgriLedger provides a fair share for those who produce and this means for all of us to know where our food comes from;

- How can Aruba become a Blockchain friendly country;
- Blockchain for the Creative Industry (Digital Art Opportunities);
- Blockchain and exports;
- Blockchain and the disruptive potential of cryptocurrencies for Aruba's Promising Sectors.

Exprodesk heeft 30 Webinars georganiseerd waar in totaal 384 participanten hebben deelgenomen. Van deze 384 deelnemers waren er 134 (35%) mannen en 250 (65%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.5.1.

Cirkeldiagram 5.5.5.1 Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers Muziekindustrie Workshop



Bron: DEZHI

Voor het totaal aantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk zie Tabel 5.5.5.2

Tabel 5.5.5.2 Totaal Aantal Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers aan 30 Webinars van Exprodesk in 2021

Date	Workshops/Webinars 2021 (incl. Export Week)	Total Workshops/ Webinars	Total Male Participants	Total Female Participants	Total Participants per Workshop/ Webinar		
26-Jan	Project 'MusicMarket Ready'	1	5	100.0%	0	0.0%	5
29-Jan	Webinar Intellectual Property Rights AMAA	1	9	50.0%	9	50.0%	18
8-Feb	'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters'	1	0	0.0%	5	100.0 %	5
11-Feb	Project 'Tech & Professional Services Without Borders & 'Arts Without Borders' Meeting	1	4	33.3%	8	66.7%	12
4-Mar	'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters'	1	0	0.0%	5	100.0 %	5
9-Apr	Webinar Copyrights, Patents & Trademarks BIE	1	10	35.7%	18	64.3%	28
16-Apr	Business Plan for Potential Exporters: Company Profile	1	10	41.7%	14	58.3%	24
23-Apr	Business Plan for Potential Exporters: Market Research	1	7	38.9%	11	61.1%	18
30-Apr	Business Plan for Potential Exporters: Marketing Plan	1	4	23.5%	13	76.5%	17
7-May	Business Plan for Potential Exporters: Operational Plan, Organization & Risks	1	7	38.9%	11	61.1%	18
14-May	Business Plan for Potential Exporters: Financial Plan	1	4	25.0%	12	75.0%	16
21-May	Business Plan for Potential Exporters: Final Presentation/Sales Pitch.	1	3	37.5%	5	62.5%	8
7-11 Jun	Export Week 2021: 'Conquering New Horizons'	14	65	36.9%	111	63.1%	176
15-Jul	Webinar 'Find Your Exportable Talent!'	1	2	20.0%	8	80.0%	10
11-Oct	'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters'	1	0	0.0%	5	100.0 %	5
21-Dec	Webinar "Exportacion, algo pa mi negoshi?"	1	4	26.7%	11	73.3%	15
28-Dec	Closed session RVO SIB Form	1	0	0.0%	4	100.0 %	4
	Total Participants Exprodesk 2021	30	134		250		384

Bron: DEZHI

Voor een overzicht van de deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2021 zie Staafdiagram 5.5.5.3 en Staafdiagram 5.5.5.4

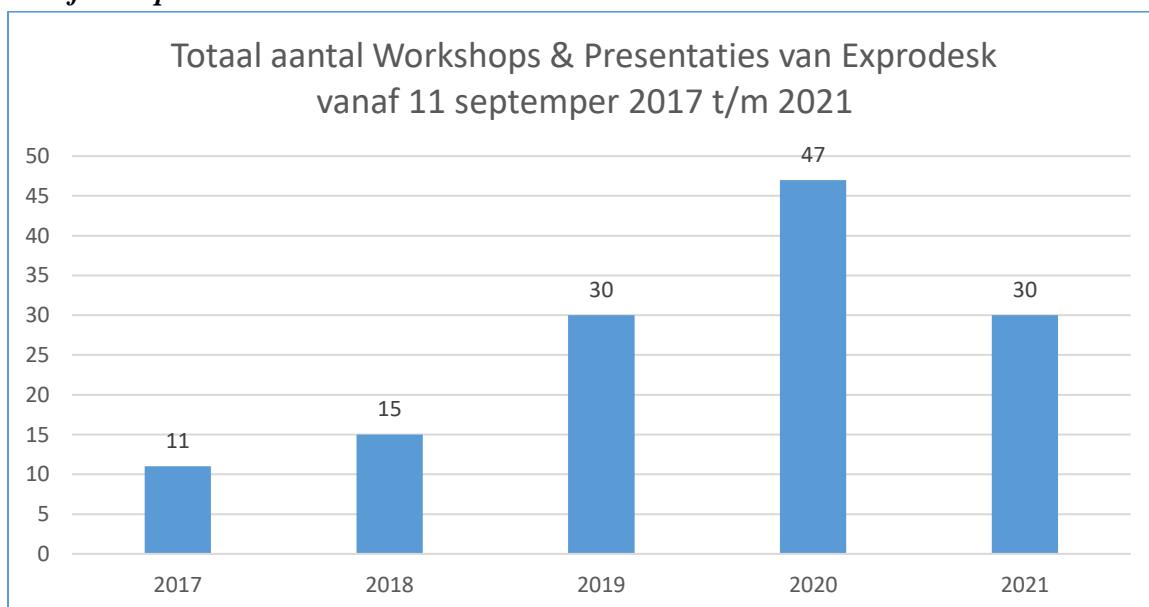
Onderstaande staafdiagram toont dat de deelnemers minder zijn dan in 2019 doordat Exprodesk 4 Projecten heeft georganiseerd waar dezelfde deelnemers meerdere workshops en webinars hebben gevolgd en de vorengenoemde workshops en webinars waren gesloten voor het publiek/bedrijven uit andere sectoren.

Staafdiagram 5.5.5.3 *Overzicht totaal aantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2021.*



Bron: DEZHI

Staafdiagram 5.5.5.4 *Overzicht totaal aantal workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2021*



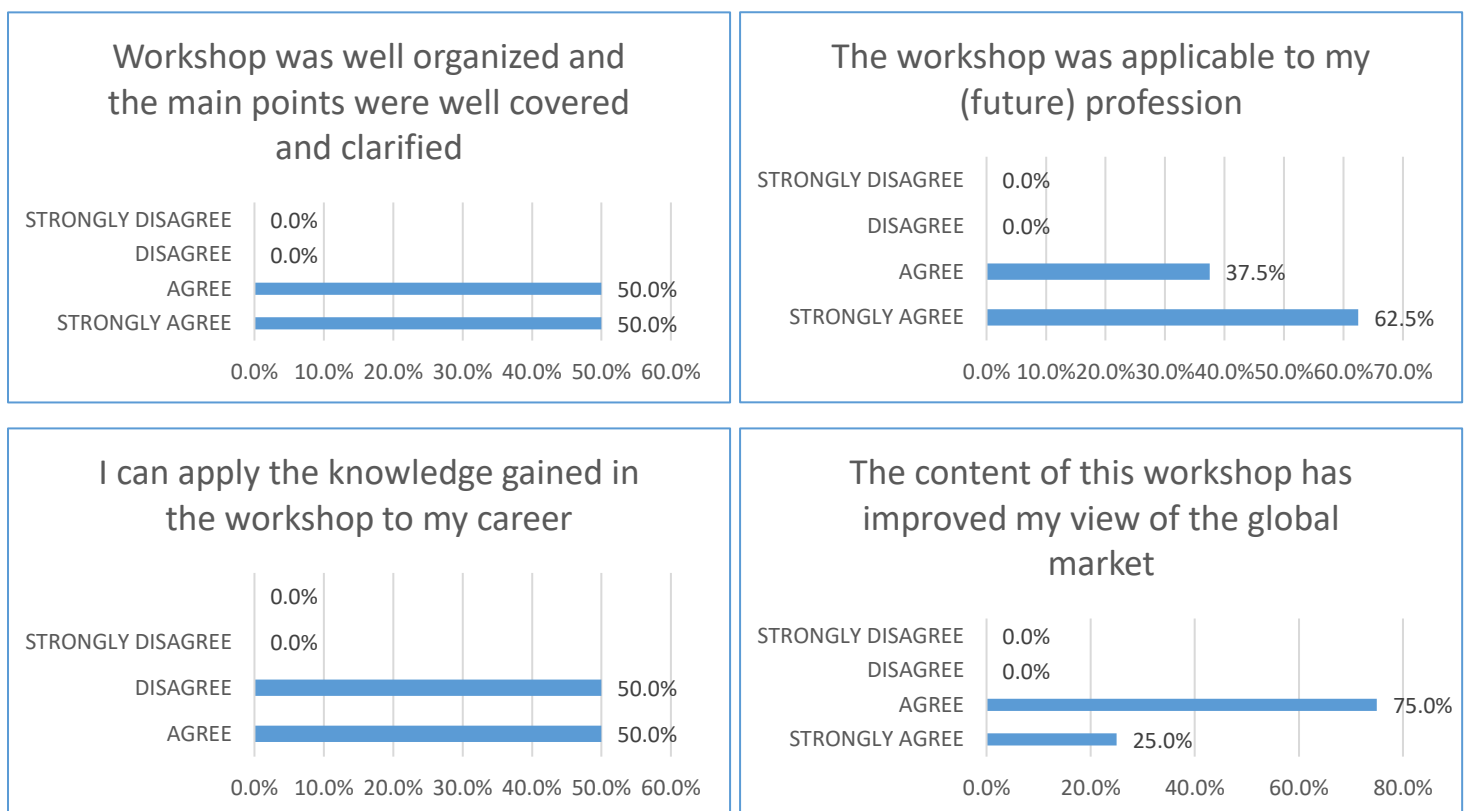
Bron: DEZHI

5.5.6 Terugkoppeling en evaluatie

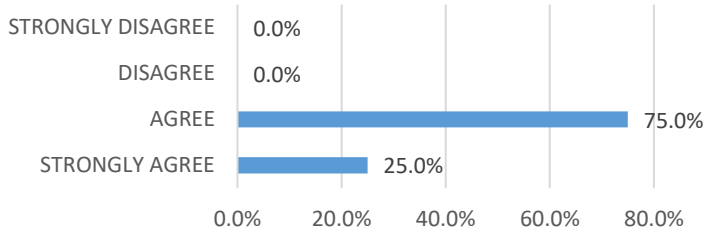
Met het doel om feedback te verkrijgen van de deelnemers, deelden de beleidsmedewerkers van Exprodesk aan het einde van elke workshop of presentatie evaluatieformulieren uit, die anoniem vrijwillig ingevuld dienden te worden door de deelnemers. De formulieren houden het volgende in:

- 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"
- 1 vraag dat de loyaliteit van de deelnemers meet 'How likely is it that you would recommend this workshop to a friend or colleague?' Hierbij werd een Net Promoter Score, of NPS gebruikt dat uit onderzoek bleek dat het meten van klanttevredenheid het beste afging d.m.v. de Net Promoter Score.

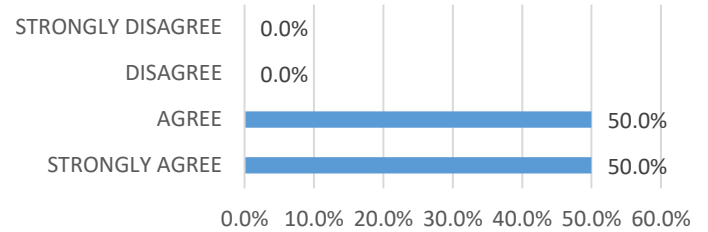
Onderstaande grafieken geven een overzicht van de antwoorden van de deelnemers m.b.t. de drie secties van het formulier. De resultaten van de enquêtes zijn als volgt:



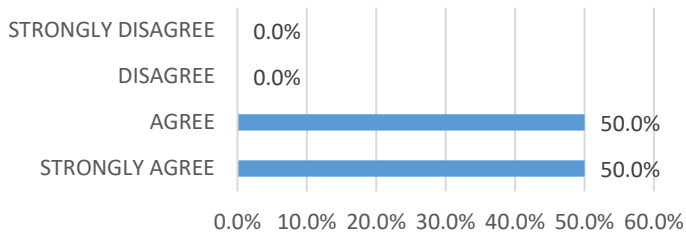
I've learned more about new areas regarding the covered topic



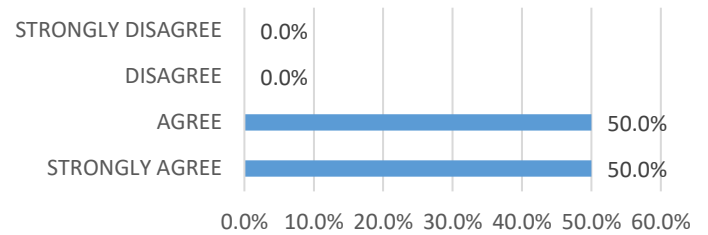
The content was presented in an organized manner



The Facilitator(s) was/were a good communicator

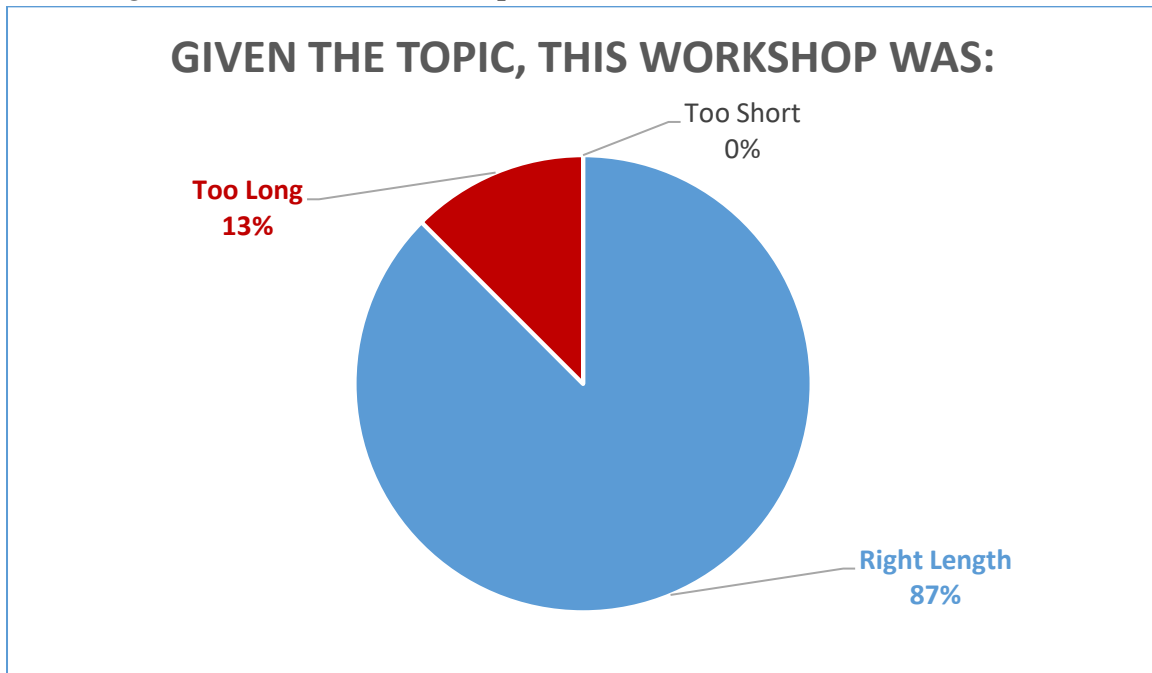


The Facilitator(s) was/were knowledgeable on the topic(s)



- 99 % 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: 87.5% van de deelnemers geven aan dat de workshops en presentaties de "juiste lengte" hebben en 12.5% van de antwoorden geven een "te lange" duur aan, zie Cirkeldiagram 5.5.6.1 over de duur de workshops en presentaties.

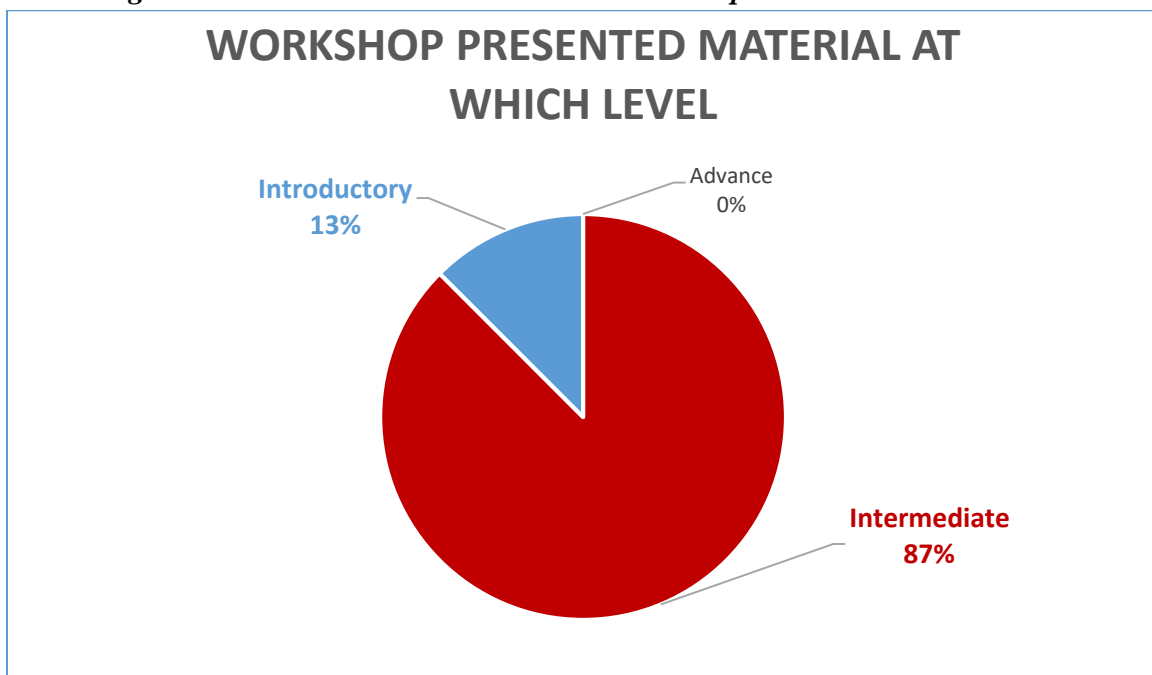
Cirkeldiagram 5.5.6.1 Duur Workshops en Presentaties



Bron: DEZHI

- Niveau van de onderwerpen: 87.5% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Intermediate" niveau voor workshopdeelnemers heeft gepresenteerd, 12.5% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Introductory" of "gemiddeld" niveau heeft gepresenteerd, zie Cirkeldiagram 5.5.6.2 over het niveau van de onderwerpen.

Cirkeldiagram 5.5.6.2 over het niveau van de onderwerpen



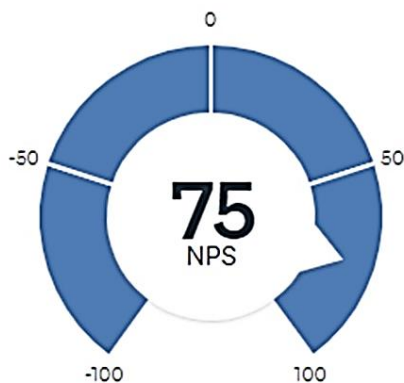
Bron: DEZHI

- Exprodesk heeft sinds 2020 de Net Promoter Score (NPS) in zijn evaluatieformulier geïntroduceerd, omdat dit de gouden standaard is voor klantervaringsstatistieken. NPS meet en houdt bij hoe Exprodesk door haar klanten wordt gezien (ze kunnen Exprodesk een score van 0-10 geven). NPS-scores bepalen de segmentering tussen slechte en positieve feedback. Daarom vallen klanten in een van de 3 categorieën om een NPS-score vast te stellen:

1. **Promoters** reageren met een score van 9 of 10 en zijn doorgaans loyale en enthousiaste klanten;
2. **Passieven** reageren met een score van 7 of 8. Ze zijn tevreden met de service, maar niet gelukkig genoeg om als promotors te worden beschouwd;
3. **Tegenstanders** reageren met een score van 0 tot 6. Dit zijn ontevreden klanten die waarschijnlijk niet meer bij je zullen kopen, en ze kunnen anderen zelfs ontmoedigen om bij je te kopen.

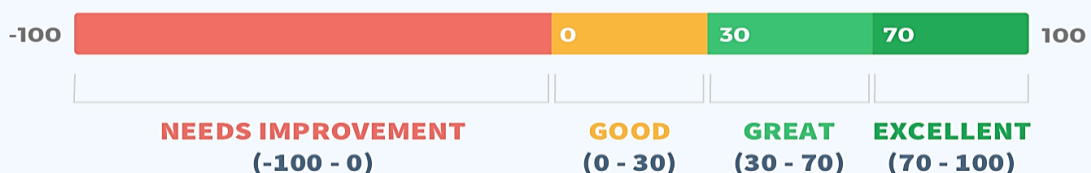


Net Promoter Score (NPS): ‘How likely is it that you would recommend this workshop to another business/entrepreneur?’



- **Promoters** (88% van onze klanten) reageerden met een score van 9 of 10, wat aangeeft dat ze typisch loyale en enthousiaste klanten zijn!
- Exprodesk kreeg **75 NPS** wat betekent dat onze klanten Exprodesk een 'Excellent' score gaven!

What is a good NPS score?



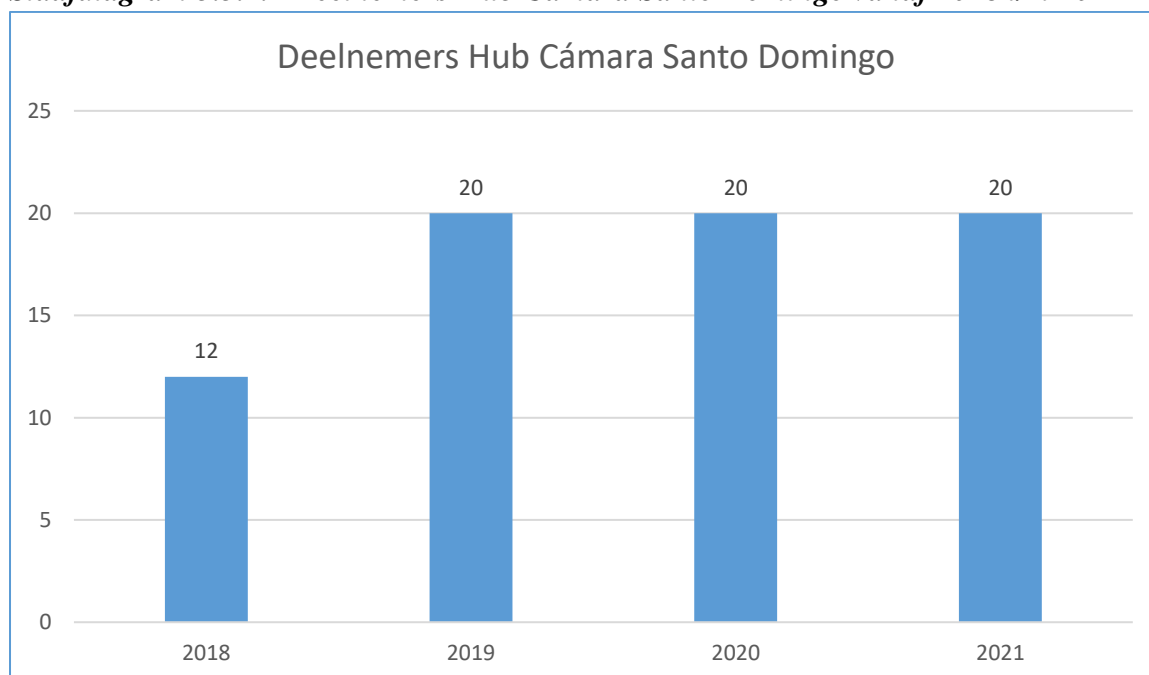
Handelsmissies

Exprodesk was vereerd om Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) te hebben bijgestaan, met het inschrijven van Arubaanse deelnemers aan de Hub Cámara Santo Domingo sinds 2018. 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 zakenrelaties 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.

Exprodesk in samenwerking met de Ambassade van het Koninkrijk der Nederlanden in Santo Domingo zorgen dat alle Arubaanse bedrijven uitgenodigd worden voor een netwerkborrel die door de NL-DR Kamer van Koophandel georganiseerd wordt, speciaal voor deze missie uit Aruba. Helaas door de COVID-19 pandemie heeft HUB Cámara Santo Domingo in 2020 en 2021 niet doorgedaan. Exprodesk heeft 20 Arubaanse deelnemers aan de Hub in 2020 bijgestaan. Dezelfde deelnemers werden weer benaderd in 2021 en waren bereid en enthousiast om mee te doen in 2021, maar helaas moest Hub 2021 opnieuw geannuleerd worden vanwege Covid-veiligheidsmaatregelen.

Staafdiagram 5.5.7.1 Deelnemers Hub Cámara Santo Domingo vanaf 2018 t/m 2021



Bron: DEZHI