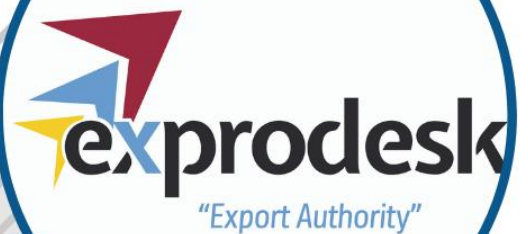


.....

JAARVERSLAG

2022



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.

14. Exprodesk neemt als onderdeel van de Directie Economische Zaken deel aan de vergaderingen van de Aruba Trade Board (ATB). De ATB is formeel opgericht in oktober 2020 en bestaat uit de volgende leden: de Directie Economische Zaken, Handel en Industrie; de Kamer van Koophandel; de Aruba Trade and Industry Association; de Free Zone Aruba NV en het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

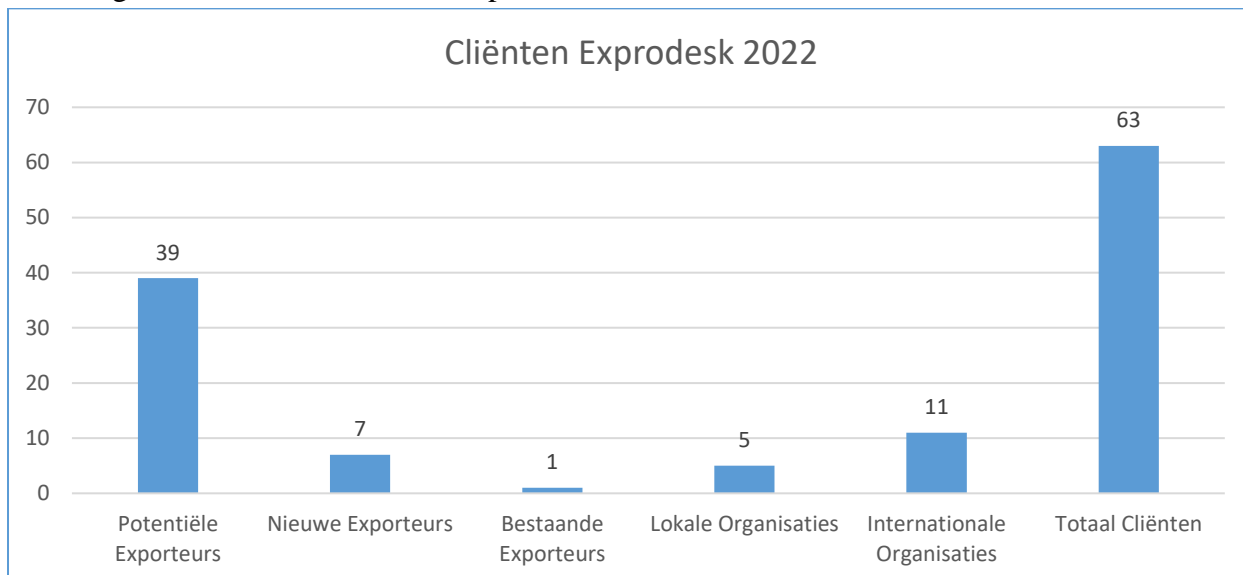
Data-Analyse van cliënten van Exprodesk

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 2022 werd Exprodesk in totaal door 63 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 39 potentiële exporteurs, 7 nieuwe exporteurs, 1 bestaande exporteurs 5 lokale organisaties en 11 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.1.

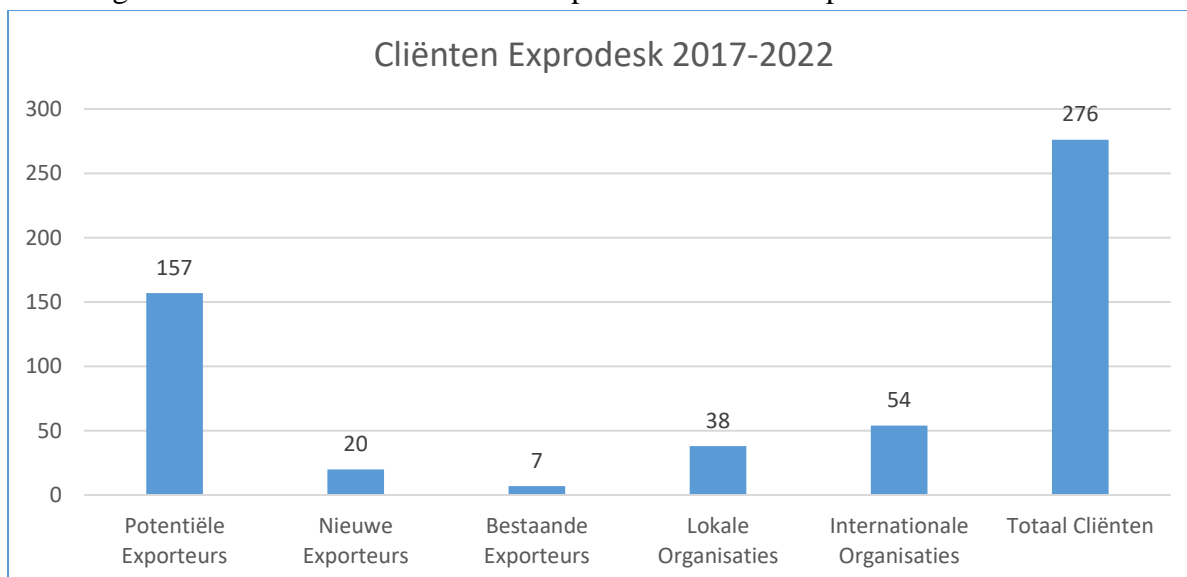
Staafdiagram 5.5.4.1 Cliënten van Exprodesk



Bron: DEZHI

Vanaf 11 september 2017 t/m 2022 werd Exprodesk in totaal door 276 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 157 potentiële exporteurs, 20 nieuwe exporteurs, 7 bestaande exporteurs, 38 lokale organisaties en 54 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.2.

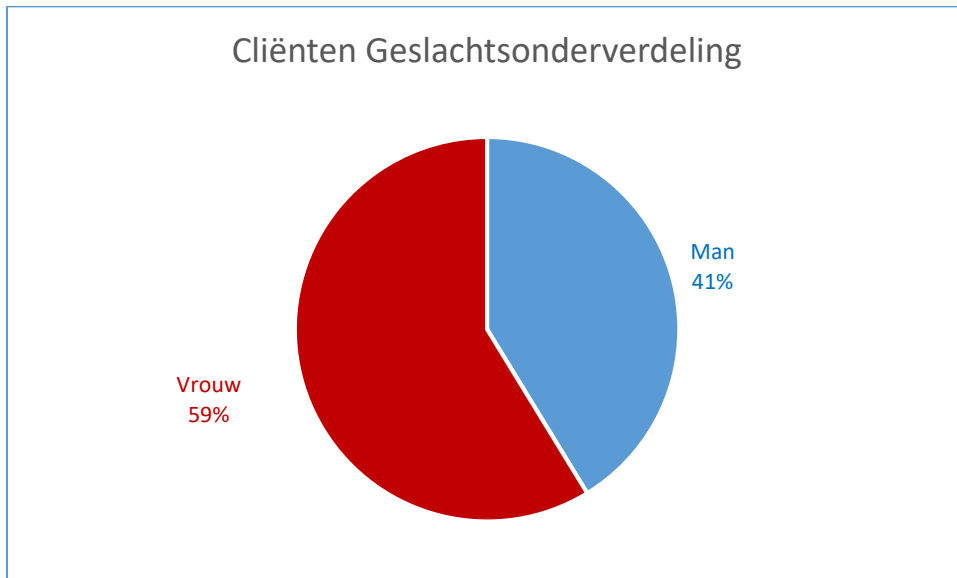
Staafdiagram 5.5.4.2 Totale cliënten van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2022



Bron: DEZHI

Van de 63 cliënten van Exprodesk waren 26 (41%) mannen en 37 (59%) 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.

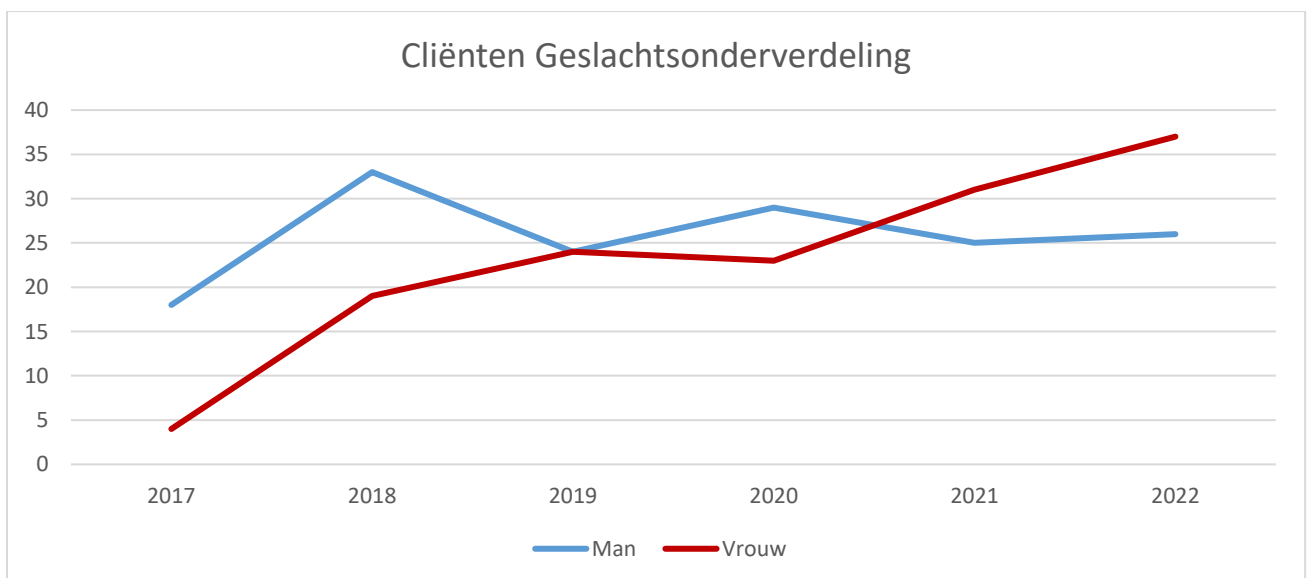
Cirkeldiagram 5.5.4.3 Cliënten van Exprodesk volgens geslachtsonderverdeling



Bron: DEZHI

Vanaf 11 september 2017 t/m 2022 werd Exprodesk in totaal door 276 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 155 mannen en 138 vrouwen, zie onderstaande Grafiek 5.5.4.4. Door de jaren heen is er een gestage toename van vrouwelijke klanten. In 2021 en 2022 overtroffen de vrouwelijke klanten echter de mannelijke.

Grafiek 5.5.4.4 Totale cliënten via geslachtsonderverdeling van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2022.



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 zelf of in samenwerking met verschillende lokale en internationale bedrijven, stichtingen en overheidsorganisaties, organiseerde in 2022 diverse workshops en presentaties voor potentiële exporteurs en die waren als volgt:

- Presentaties en Webinars door de beleidsmedewerker Exprodesk voor lokale en 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 op maat voor het project 'arubaverse.io' (zie §5.5.5.6);
- Webinars en presentaties Export Week 2022: 'Conquering New Horizons' (zie §5.5.5.7).
- Webinars en presentaties Exprodesk 5th Anniversary Event: 'Reaching New Frontiers' (zie §5.5.5.8).

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

- Webinar 'Dominican Republic Community Impact': Beleidsmedewerker van Exprodesk heeft op 24 februari 2022 een onlinepresentatie gegeven aan een groep boeren en ondernemers uit afgelegen gemeenschappen in de Dominicaanse Republiek, die producten met concurrerende prijzen en kwaliteit hebben om naar het hele Caribisch gebied te exporteren. Deze presentatie was tweezijdig aangezien Exprodesk aan de ene kant haar diensten presenteerde en hoe ze zaken konden doen met Aruba, aan de andere kant presenteerde de groep boeren en ondernemers hoe hun producten ten goede zou kunnen komen aan de Arubaanse consument (lagere prijzen) en potentiële exporteurs kunnen hun eindproduct maken d.m.v. deze producten.
- Presentatie 'Unraveling the Aruban Woman': Op 4 maart 2022 heeft beleidsmedewerker van Exprodesk een succesvolle presentatie gehouden in de Aula van de Universiteit van Aruba genaamd 'Unraveling the Aruban Woman', het ging over het historisch overzicht van de emancipatie van vrouwen op juridisch, economisch, sociaalmaatschappelijk en politiek gebied. Deze presentatie werd gegeven gedurende een seminar in het kader van het Internationale Vrouwendag, georganiseerd door de Minister-President van Aruba, Mw. Evelyn Wever-Croes, samen met de Universiteit van Aruba en IPA. Het seminar was een doorslaand succes,

dank aan de Universiteit van Aruba, IPA en alle deelnemers die het zo succesvol hebben gemaakt.

- Televisiepresentatie ‘Unraveling the Aruban Woman’: Beleidsmedewerker van Exprodesk werd gevraagd door de Minister-President van Aruba, Mw. Evelyn Wever-Croes om een presentatie te geven in een speciaal televisieprogramma in verband met het Internationale Vrouwendag. Een op maat gemaakte versie voor televisie van de presentatie ‘Unraveling the Aruban Woman’ werd opgenomen op 7 maart 2022 en werd uitgezonden op 8 maart 2022 om 21.00 uur op ‘Telearuba’, om 20.30 uur op ‘Canal 22’ en om 21.00 uur op Facebook Live van ‘Gabinete Wever Croes’.

- Presentatie ‘The advancement of women's education in Aruba- Quality of Education and Gender Equality’: Op 4 maart 2022 heeft beleidsmedewerker van Exprodesk een presentatie gegeven aan verschillende studenten van verschillende faculteiten van de Universiteit van Aruba. De presentatie ‘The advancement of women's education in Aruba- Quality of Education and Gender Equality’ was een uitgebreide verzameling gegevens en omvatte de volgende onderwerpen:
 - Historical Overview;
 - Women’s Movements;
 - 1984 & 1989 Equal Pay Lawsuits;
 - LMA: Landsverordening Materieel Ambtenarenrecht (before and after 1992);
 - March 8, 1996 “Women's Affairs Office” (Bureau Vrouwezaken);
 - First Aruban Female Extraordinaires;
 - Proportion of seats held by women in (a) national parliaments and (b) local governments;
 - Aruban School System 50s - 60s;
 - Highest level of education achieved by young people aged 15 to 24 in 2017, in percentages per sex;
 - Proportion of Women in Managerial Positions (SDG indicator 5.5.2);
 - Activity status of persons 14 years and older- Employment;
 - Activity status of persons 14 years and older- Economically active;
 - Activity status of persons 14 years and older- Unemployed;
 - Activity status of persons 14 years and older- Participation rate;
 - Employed females by age category (in%), 1960-2020;
 - Employed population by occupational group and sex in 2017;
 - Number of jobs by economic activity, females in 2020;
 - The population of Aruba by age and sex in 2020;
 - Life expectancy at birth by sex, 1972-2010;
 - The population of Aruba by age and sex, 2020 & 2030;

- Webinar ‘Citas de negocios con la República Dominicana’: Beleidsmedewerker van Exprodesk heeft op 16 maart 2022 een onlinepresentatie gegeven aan verschillende bedrijven van de Dominicaanse Republiek over de diensten van Exprodesk en zakendoen met Aruba. In deze online presentatie werden de volgende gegevens gepresenteerd: ‘Aruba Overview’; ‘Aruba Economy (Real GDP, Nominal GDP, Inflation Nominal GDP)’; ‘Pandemic Impact on Aruban Economy’; ‘Aruba Trade Statistics’; ‘Top 10 Products Imported From the Dominican Republic to Aruba’; ‘Top 10 Products Exported From the Dominican Republic to Aruba’; ‘Total Export from Aruba by the 15 most important Countries 2020’; ‘Aruban Exporters’ Profile’; en de diensten die Exprodesk levert.

Workshops/webinars en Presentaties Algemeen

In 2022 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.

- Webinar ‘Unleash your US potential- Aruba and Curacao Women Entrepreneurship webinar’: Beleidsmedewerker van Exprodesk assisteerde MEO, Kamer van Koophandel Aruba en Curacao, en Directie Buitenlandse Betrekkingen van Aruba en Curaçao, samen met het Consulaat-Generaal van het Koninkrijk der Nederlanden in Miami, en de Ambassade van het Koninkrijk der Nederlanden in Washington, DC bij de organisatie van het evenement door verschillende online vergaderingen bij te wonen, het voorstellen en voorzien van Arubaanse sprekers voor de webinar, relevante informatie toe te sturen waaronder foto's van de sprekers en de bijbehorende biografieën. Beleidsmedewerker van Exprodesk heeft zelfs een video gemaakt voor een van de inspirerende sprekers uit Aruba die tijdens het evenement werd gepresenteerd.
De doelgroep was Women-owned businesses uit Aruba en Curaçao die zaken willen gaan doen met de VS, bedrijven die zich willen positioneren op de Amerikaanse markt, bedrijven die momenteel zaken doen in de VS en dit naar een hoger niveau willen brengen.
Het doel van dit webinar was om aspirerende- en bestaande vrouwelijke ondernemers aan te moedigen zaken te doen in en met de VS. Het webinar bestond uit onderwerpen zoals praktische informatie over hoe zaken te doen met de VS, stappen die moeten worden genomen om toegang te krijgen tot de Amerikaanse markt en relevante informatiebronnen voor toegang tot de markt. Het webinar bracht ook vrouwelijke ondernemers onder aandacht die handelsbelemmeringen en zakelijke uitdagingen hebben overwonnen en erin zijn geslaagd de Amerikaanse markt te betreden. Dit webinar vond plaats op 23 maart 2022.
- Webinar ‘Establishing Links DR’: Op 13 mei 2022 heeft beleidsmedewerker van Exprodesk in samenwerking met mevr. Taiana Mora, Directeur van NEX Consulting een webinar georganiseerd ter ondersteuning van Arubaanse supermarkten, importeurs en voedseldistributeurs, teneinde alternatieve opties trachten te zoeken

voor de toeleveringsketen door producenten in de Dominicaanse Republiek rechtstreeks te benaderen met het doel hun producten te presenteren. Dit als een optie om een constante leveringskosten zo laag mogelijk te houden. Verstoringen in de toeleveringsketen heeft elk land en de meeste bedrijven over de hele wereld getroffen. Voedselzekerheid is een prioriteit geworden, wegens de impact van de pandemie en de angst toentertijd voor de gevolgen dat de oorlog in Oekraïne kon hebben op de voedselvoorziening, maar ook op kunstmest en andere inputs voor telers en fabrikanten. Bovendien is het nog steeds niet mogelijk om uit Venezuela deze producten te kunnen importeren. Hierdoor heeft Exprodesk een alternatief gezocht bij een groep van Dominicaanse boeren die direct, zonder tussenkomst, hoogwaardige producten op de Arubaanse markt kunnen brengen. Drie coöperaties uit het zuiden van het land met meer dan 1050 telers hebben deelgenomen aan deze webinar. Onder de producten die werden aangeboden waren onder meer Perzische citroen, banaan, avocado, peper, duivenerwten, aubergine, koffie, maïs, cacao, bonen, etherische oliën, evenals hygiëne- en schoonmaakproducten. De producten voldoen aan de normen van de internationale markt, aangezien het verpakkingsbedrijf gecertificeerd is door de USDA.

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 horizons zien veroveren. Dit project eindigde met stap 4 met als hoogtepunt een certificaatuitreiking op 3 juni 2022. De vergaderingen in stap 4 werden gesplitst in workshops/webinars, best practices/testimonials, netwerkactiviteiten en bevatte de volgende thema's:

- Diverse Webinars 'Mastermind- Empowered Women Exporters' Dit is een reeks van inspirerende webinars die gefaciliteerd werden in 2022 en hadden betrekking op het creëren en ontwerpen van de persoonlijke visie van de deelnemers voor 2022 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 en snel veranderende gebeurtenissen over de hele wereld. In elke sessie kon één vrouwelijke ondernemer hun (nieuwe) producten en/of diensten presenteren, waar ze de kans kregen 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'. Verder deden de 'Empowered Women Exporters' ook mee in de Export Week 2022, door 2 workshops, 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, Belice, Jamaica, Englaterra, Sint Lucia, Bahama's en Suriname.
- Certificaatuitreiking: Dit project eindigde met stap 4 met als hoogtepunt een certificaatuitreiking op 3 juni 2022. De certificaten werden verleend door de Minister van Economische Zaken, Communicatie en Duurzame Ontwikkeling dhr. mr. Geoffrey Wever.

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 hebben stap 3 afgerond 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:

- Opstellen van het exportplan;
- Met jouw sterke punten, waar liggen de kansen;
- Van longlist naar shortlist: hoe aantrekkelijk zijn de landen die je bekijkt;
- Wat is er nodig om succes te bereiken?
- Zoeken naar kansen: in welke landen maak je een goede kans door te kijken naar de doelen de bijzondere kenmerken van het product of de dienst;
- De organisatie van het bedrijf;
- Marktinformatie: nagaan hoe interessant deze landen precies zijn voor hun bedrijven;
- RVO Marktmiddelen;
- Interne research & development: prioriteit geven aan stappen om succesvol te worden in deze landen.

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 op maat voor het project 'arubaverse.io'

De project 'arubaverse.io' wordt georganiseerd in samenwerking met mevr. Thanya Croes en dhr. Bruce Harms van Full Stack Vision Foundation. De doel van dit project is om de Arubaanse gemeenschap van artiesten, ondernemers, bedrijven en organisaties te leiden op de uitgangspunten van Web 3.0 alsmede helpen bij het stimuleren van acceptatie en/of veilige handelingen in het volgende:

- NFT: Non-fungible Tokens (NFT's) zijn tokens die individueel uniek zijn en worden bewaard in een blockchain met een cryptografische hash;
- Cryptocurrency: een nieuw universum van geld dat ernaar streeft zich te onderscheiden van het traditionele wereld van fiatgeld en wordt gecreëerd via Web 3.0-apps cryptocurrencies zoals Bitcoin;
- DeFi: gedecentraliseerde blockchain-technologie wordt gebruikt als basis voor gedecentraliseerde financiering (DeFi), een nieuwe use-case voor Web 3.0 die de voorziening mogelijk maakt van financiële diensten buiten de beperkingen van conventioneel gecentraliseerd bankieren infrastructuur;

- dApp: gedecentraliseerde applicaties (dApps) zijn programma's die programmatisch worden uitgevoerd en zijn ingelogd in een onveranderlijk 'ledger'. Ze zijn gebouwd bovenop de blockchain en gebruik slimme contracten om de dienstverlening te vergemakkelijken;
- Chain-crossing bridges: in het Web 3.0-tijdperk zijn er tal van blockchains, en cross-chain bruggen zorgen voor een soort verbinding tussen hen;
- DAO's: DAO's staan op het punt om mogelijk de rol van de bestuursorganen van Web 3.0 op zich te nemen, enige structuur en gedecentraliseerd bestuur bieden.

Arubaanse artiesten, ondernemers, bedrijven en organisaties hebben de mogelijkheid om hun Blockchain IQ op een niveau te brengen voor gemakkelijke adoptie en uiteindelijk deel te nemen aan deze opkomende industrie. De grenzeloze economie in Web 3.0 kan echte exportmogelijkheden bieden voor digitale middelen en/of diensten. Om dit te bereiken bestaat dit project uit de volgende 3 stappen:

- **Stap 1 - De gemeenschap laten groeien**

Het laten groeien van de gemeenschap van blockchain-deelnemers is belangrijk als een eerste prioriteit. Arubaverse begint met de meetup-groep. Deze groep is gecreerd en geregistreerd op meetup.org als de 'Cardano Oranjestad Group'. De deliverables in stap 1 zijn de volgende:

- Maandelijkse bijeenkomsten organiseren;
- Leden laten groeien;
- Presentaties/workshops over Blockchain en cryptocurrencies
- Relevante nieuws/trends
- Veilige handelingen
- Wallet-adoptie
- Projecten maken
- Promoot niet-fungeerbare tokenprojecten
- Help artiesten met NFT-Learning
- Experimenteer met NFT's & Web 3.0 Marketing

- **Stap 2 - Critical Mass**

Wat bedoelen we met kritische massa? Met een community van een genoeg aantal professionals, artiesten, influencers, maganers, bestuurders, kunnen we het juiste beleid gaan voeren en de blockchain-ruimte invloeden. Met deze massa kunnen we onze middelen/kennis consolideren om een project te realiseren genaamd: arubaverse.io

- **Stap 3 - Projectcreatie en NFT-training**

De Aruba Verse Group wordt Aruba's cryptopreneurs die de weg wijzen om echte deelnemers te worden in de blockchain-ruimte.

Webinars en presentaties Export Week 2022: 'Conquering New Horizons'

Als onderdeel van een initiatief om het exportpotentieel van de Arubaanse entrepreneurs te vergroten, heeft Exprodesk de 'Export Week 2022: 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 deze Export Week is er de mogelijkheid om dieper in te gaan op onderwerpen als e-commerce laatste trends; Online betaling; circulaire economie; zaken doen met de VS, Azië en het Caribisch gebied; blockchain; de toekomst van digitale betalingen zoals cryptocurrencies; digitale goederen/NFT's en nog veel meer! De Exportweek 2022 vond plaats eind juni 2022, van 9.00 - 12.00 uur (maandag t/m donderdag) en 9.00 - 12.30 uur (vrijdag). De Exportweek bestond uit de volgende webinars:

- **Day 1: Monday, June 27, 9:00 AM- 12:00 PM):**
 - Fundamentals of Digital Marketing;
 - Branding Strategies (including Personal Branding);
 - Public Relations Strategy to Increase your Key Audiences and Business Results;
 - Content Creation (the process of generating topic ideas and creative writing that appeals to your target group);
 - Aruba's Export Coaches will be present to answer all questions;
 - Tips on How to Grow your Business Locally and Export Successfully;
 - E-commerce Latest Trends and Emerging 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.

- **Day 2 (Tuesday, June 28: 9:00 AM- 12:00 PM): Doing Business in USA and ASIA (incl. Best Practices):**
 - Overview of Aruba's Current Export Demand;
 - Potential Export Markets, Industries and Goods;
 - Key Requirements to Overcome Export Bottlenecks;
 - How to Evaluate if your Business is Export Ready;
 - Circular Economy and Export (Rethinking, Reducing and Redesigning Products);
 - Innovation through ePayments- Multi-Channel Payment Processing;
 - Customer Loyalty Programs based on Cryptocurrency Rewards.

- **Day 3 (Wednesday, July 6: 9:00 AM- 12:00 PM): How to grow your business locally and thrive internationally:**
 - Product Sourcing and Custom Manufacturing in China;

- Development of Raw Materials in ASIA;
 - Export Logistics with ASIA;
 - Business Consulting to China;
 - Export Logistics with USA through the City of Doral;
 - Doing Business in Doral and Best Practices;
 - Doing Business in Curacao and the Region;
 - Local Online Payment Method for the Dutch Caribbean and Beyond.
- **Day 4: Thursday, July 7, 9:00 AM- 12:00 PM:**
 - What you Need to Know-Blockchain Basics;
 - Digital Goods Stored in a Blockchain;
 - Non-fungible tokens (NFTs);
 - How to Setup a Crypto Wallet;
 - Interesting Crypto Currencies;
 - Gaming and Entertainment.
- **Day 5: Friday, July 8, 9:00 AM- 12:00 PM:**
 - Hands-on Workshop;*
 - Actual Wallet Setup;
 - MetaMask/ OpenSea;
 - Wallet Nami/ Cryptocurrency;
 - FREE Cryptocurrency for ALL participants;*
 - FREE Non-fungible token (NFT) for ALL participants;*
 - Opportunity to join an Active Community.

*All participants brought their own laptop to setup their own crypto wallet and obtained free crypto and free NFT!
- **Day 5: Friday, July 1, 12:00 PM- 12:30 PM:**
 - Closing Ceremony: the Minister of Economic Affairs, Communications and Sustainable Development, H.E. Mr. Geoffrey Wever granted Certificates to participants who attended minimum 3 days of workshops.

Webinars en presentaties Exprodesk 5th Anniversary Event: 'Reaching New Frontiers'

De Directie Economische Zaken, Handel en Industrie (DEACI) via haar unit Exprodesk, namens de Minister van Economische Zaken, Communicatie en Duurzame Ontwikkeling dhr. mr. Geoffrey Wever vierde op 11 november 2022, de 5-jarig jubileum van Exprodesk met het volgende evenement: **Reaching New Frontiers!**

Er werden 6 presentaties gegeven door lokale en internationale sprekers:

- Zakendoen met de VS: Dhr. Manuel Pila;
- Zakendoen met de Dominicaanse Republiek: Mevr. Taiana Mora-Ramis;
- Zakendoen met Europa: Mevr. Soelan Daal;
- Zakendoen met Azië: Mevr. Michelle Low Chew Tung;

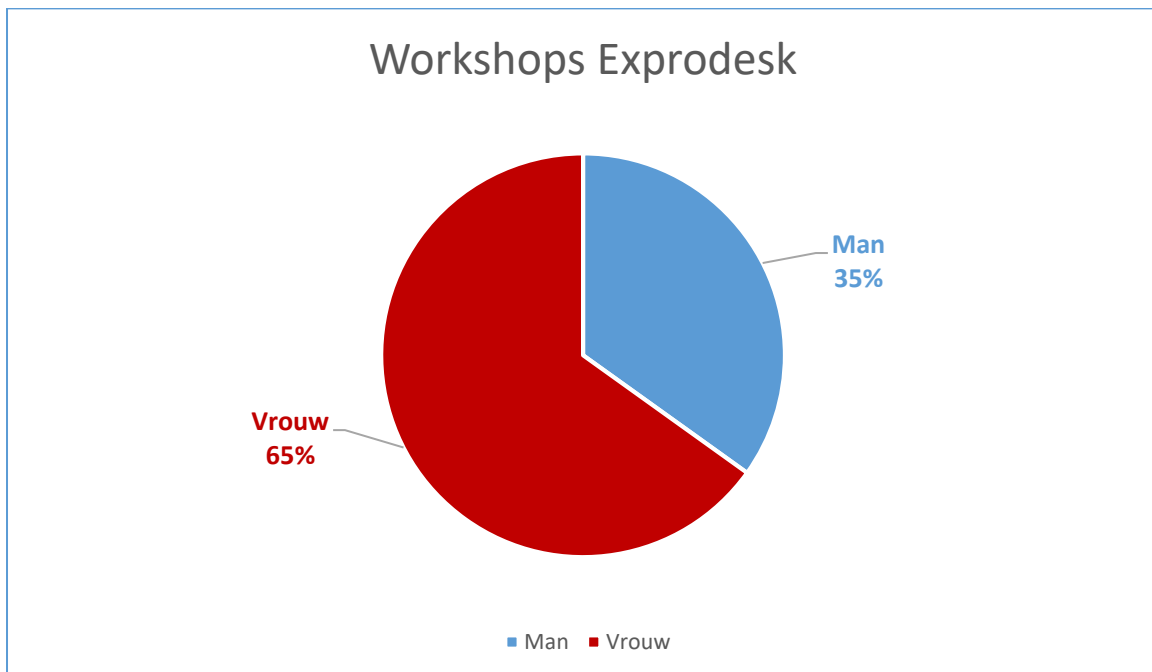
- Zakendoen met het Caribisch gebied: Dhr. Sam Kruiner;
- Exporteren - Nieuwe markten betreden: Mevr. Lay Hing de Kort-Yee & Dhr. Frits Israel.

Er waren ook 6 stands van de volgende landen en regio's: VS, Dominicaanse Republiek, Europa, Azië, het Caribisch gebied en een lokale stand. Elke stand had lokale en internationale experts om alle fiscale, juridische, markttoegang, logistieke en kwaliteitscontrole vragen voor elk land te beantwoorden. Verder konden deelnemers ook:

- Profiteren van de gratis informatiesessies over relevante exportmarkten;
- Stands bezoeken van zestien lokale producenten en ambachtslieden/handwerkers, waar ze lokale producten konden proeven en kopen;
- Netwerken met andere exporteurs, ondernemers, producenten, experts en vertegenwoordigers van de overheid.

Exprodesk heeft 31 Webinars, workshops en presentaties georganiseerd waar in totaal 464 participanten hebben deelgenomen. Van deze 384 deelnemers waren er 188 (40.5%) mannen en 276 (59.5%) 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

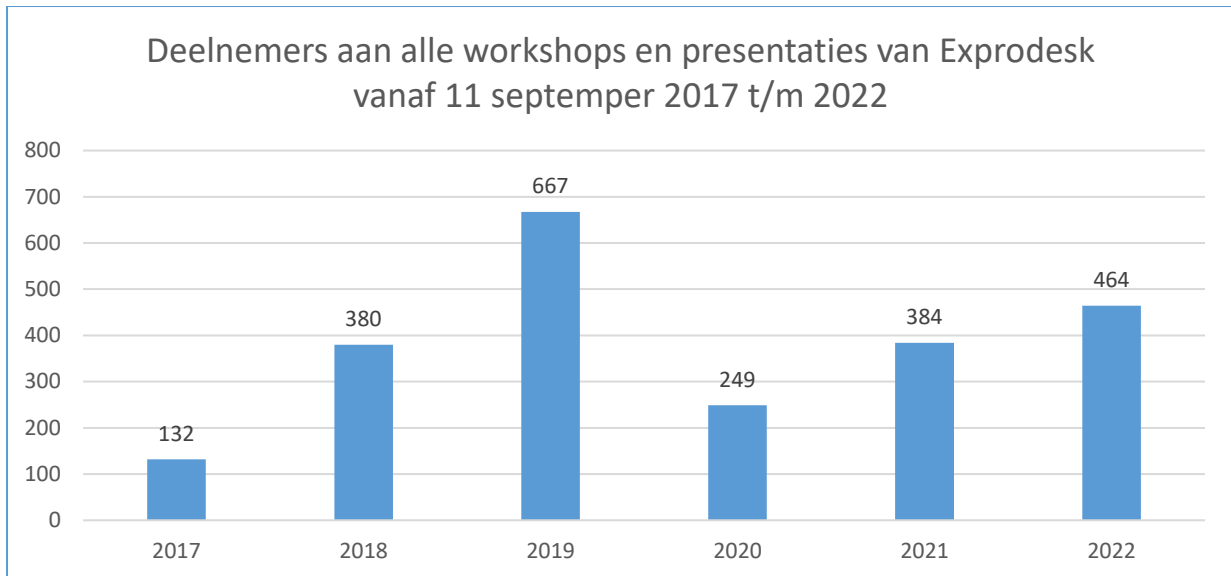
Tabel 5.5.5.2 Totaal Aantal Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers aan 31 Webinars van Exprodesk in 2022

Date	Workshops/ Webinars/ Presentations 2022 (incl. Export Week & Anniversary Event)	Total Workshops/ Webinars/ Presentations	Total Male Participants		Total Female Participants		Total Participants per Workshops/ Webinars/ Presentations
21-Mar	Empowered Women Exporters Plus	1	1	20%	4	80%	5
23-Mar	'Unleash your US potential- Aruba and Curacao Women Entrepreneurship webinar'	1	7	10%	63	90%	70
13-May	Webinar Establishing Links with the Dominican Republic	1	11	50%	11	50%	22
20-Jun	Empowered Women Exporters Plus	1	1	20%	4	80%	5
27-Jun- 8-Jul	Export Week 2022 'Conquering New Horizons'	16	77	42.3%	105	57.7%	182
13-Jul	Workshop Crypto & NFT	1	2	28.6%	5	71.4%	7
25-Aug	Empowered Women Exporters Plus	1	1	20%	4	80%	5
22-Sep	Meetup arubaverse.io	1	7	58.3%	5	41.7%	12
11-Nov	Exprodesk Anniversary Event	6	55	44.7%	68	55.3%	123
16-Nov	Meetup Brainstorm Session arubaverse.io	1	8	80%	2	20%	10
14-Dec	Meetup Brainstorm Session arubaverse.io	1	18	78.3%	5	21.7%	23
	Total Exprodesk Workshops & Participants 2022	31	188	40.5%	276	59.5%	464

Bron: DEZHI

Voor een overzicht van de deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2022 zie Staafdiagram 5.5.5.3 en Staafdiagram 5.5.5.4

Staafdiagram 5.5.5.3 Overzicht totaal aantal deelnemers aan alle workshops, webinars en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2022.



Bron: DEZHI

Staafdiagram 5.5.5.4 Overzicht totaal aantal workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2022



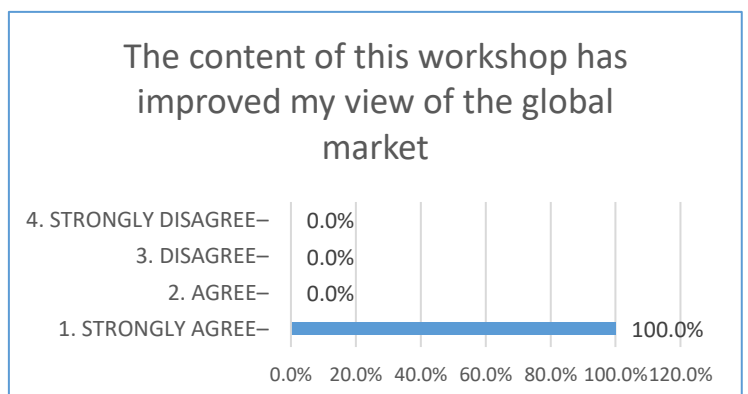
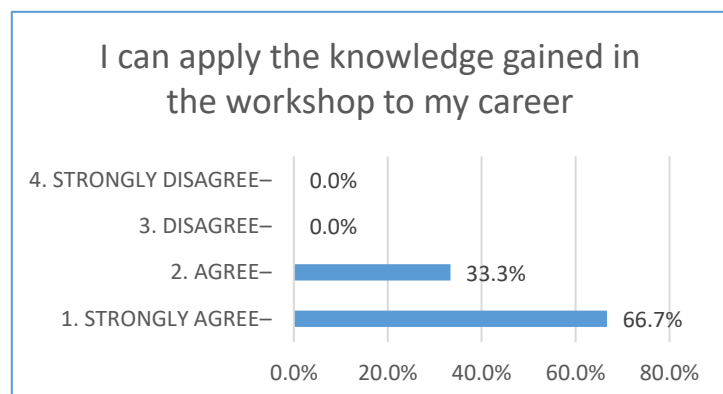
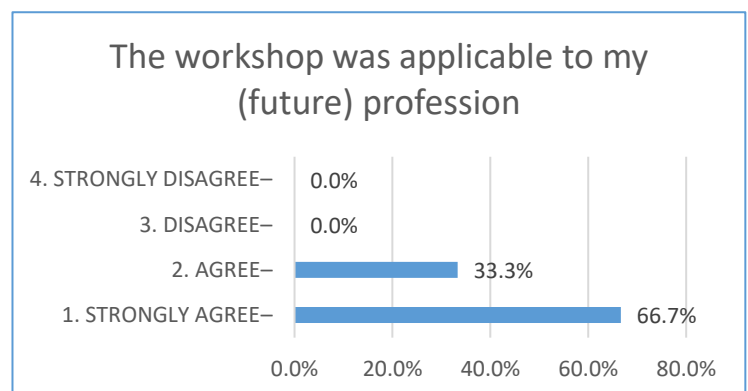
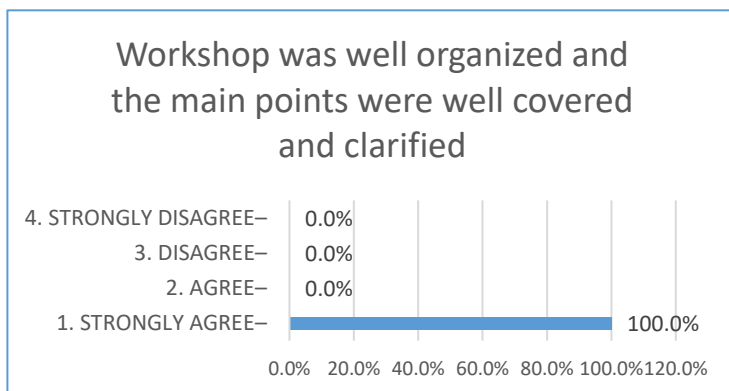
Bron: DEZHI

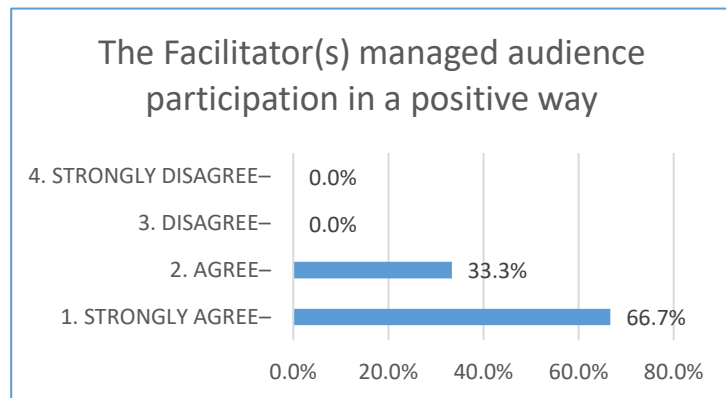
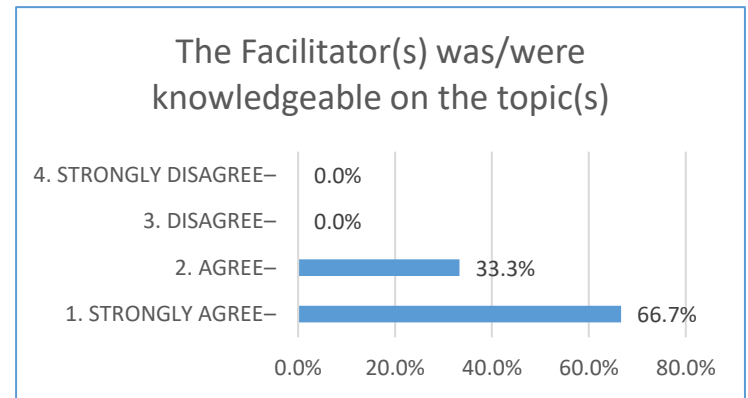
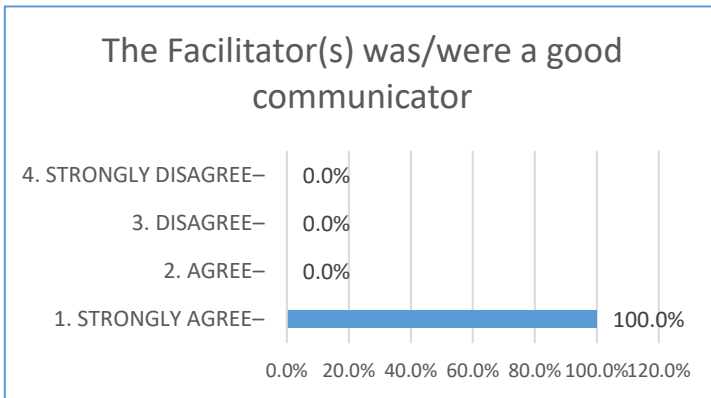
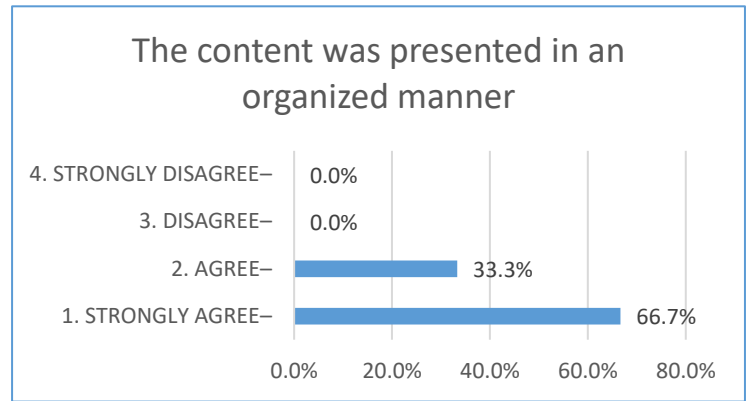
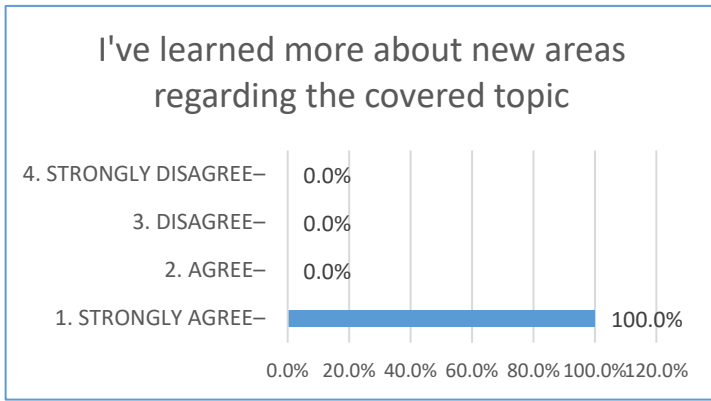
Terugkoppeling en evaluatie

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"
- 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.

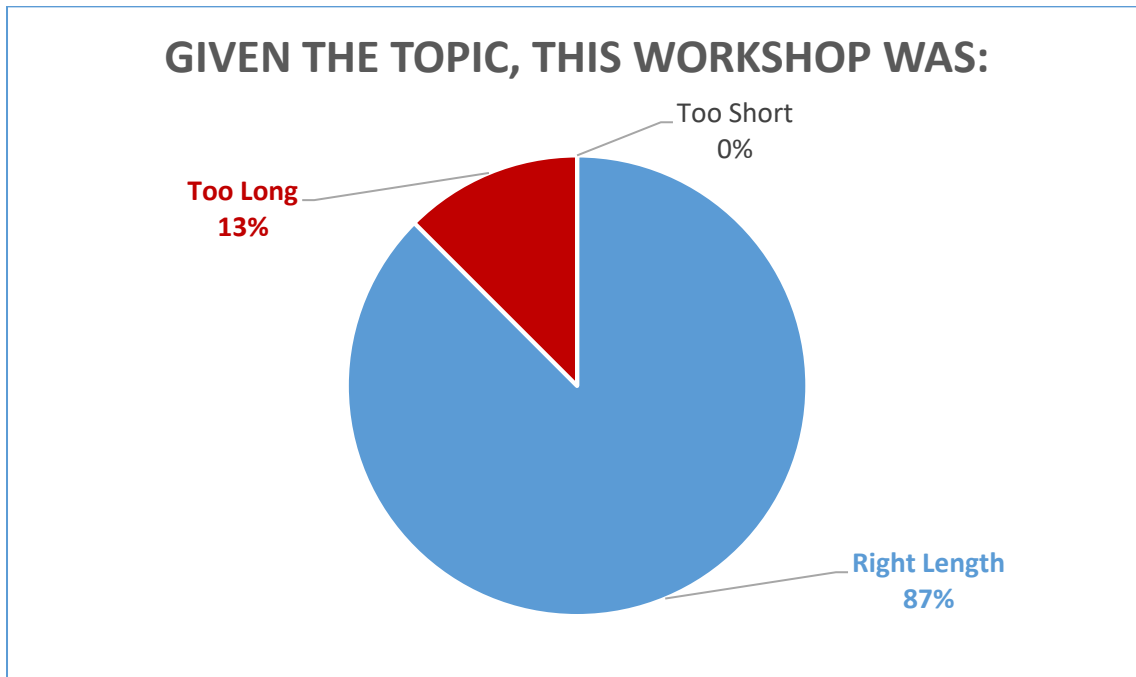
Onderstaande grafieken geven een overzicht van de antwoorden van de deelnemers m.b.t. de drie secties van het formulier. De resultaten van de enquêtes zijn als volgt:





- 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.

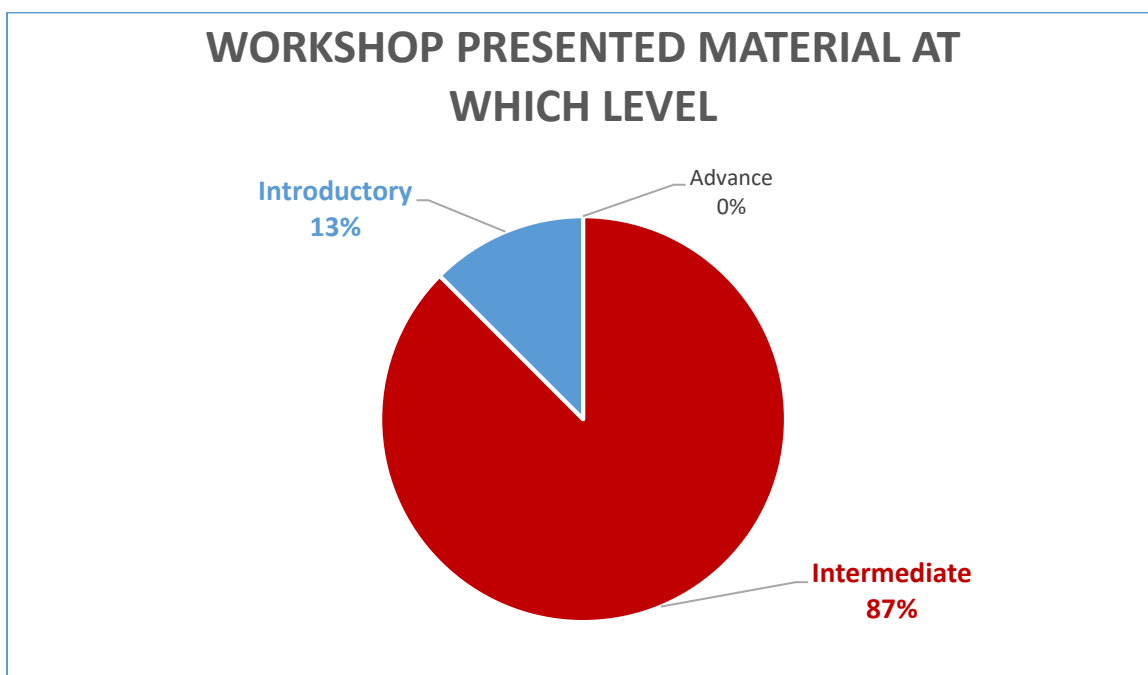
Cirkeldiagram 5.5.6.1 Duur Workshops en Presentaties



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

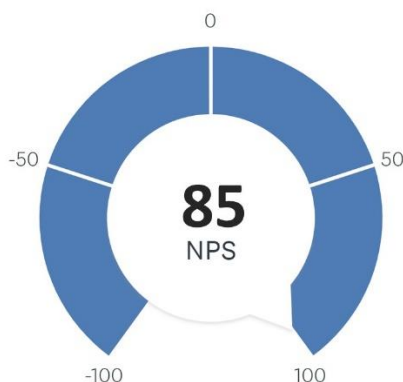


Bron: DEZHI

- 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.

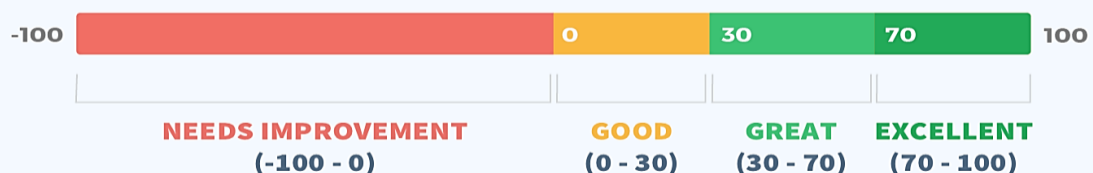


Net Promoter Score (NPS): ‘How likely is it that you would recommend this workshop to another business/entrepreneur?’



- **Promoters** (91% van onze klanten) reageerden met een score van 9 of 10, wat aangeeft dat ze typisch loyale en enthousiaste klanten zijn!
- Exprodesk kreeg **85 NPS** wat betekent dat onze klanten Exprodesk een 'Excellent' score gaven!

What is a good NPS score?



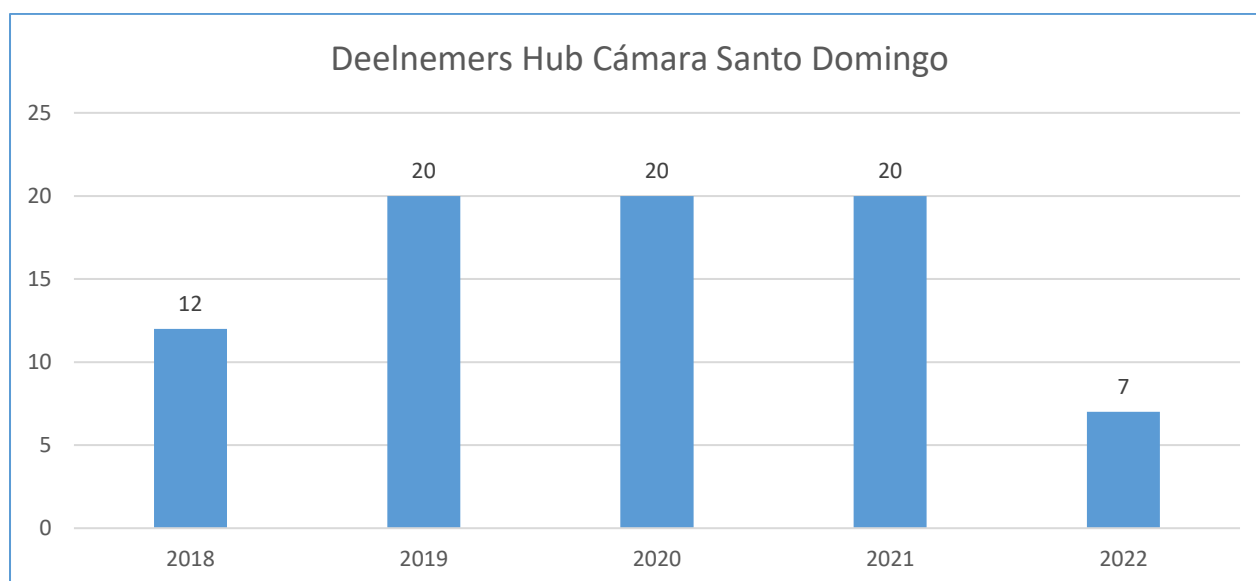
Handelsmissies

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 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.

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. In 2022 heeft de afdeling Buitenlandse Economische Betrekkingen (BEB) 7 Arubaanse deelnemers aan de Hub in 2022 bijgestaan.

Staafdiagram 5.5.7.1 Deelnemers Hub Cámara Santo Domingo vanaf 2018 t/m 2022



Bron: DEZHI