

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD DEN HAAG

Datum 31 maart 2025
Betreft Voortgangsrapportage Actieagenda mkb-dienstverlening

Geachte Voorzitter,

Nederland steunt sterk op het midden- en kleinbedrijf (mkb). Het mkb draagt voor 62% bij aan de totale toegevoegde waarde in Nederland en zorgt voor ruim 70% van de werkgelegenheid. Dit maakt het mkb de drijvende kracht achter onze economie¹. Het mkb staat voor grote uitdagingen, waaronder klimaatverandering, geopolitieke verschuivingen en veranderingen op de arbeidsmarkt. Deze uitdagingen doen een groot beroep op het aanpassingsvermogen van het mkb. Mijn ambitie is om het mkb hierin zo goed mogelijk te ondersteunen.

Op dit moment ervaren ondernemers dienstverlening door de overheid als versnipperd. Ze zien door het bomen het bos niet meer. Denk bijvoorbeeld aan het vinden van (subsidie) regelingen voor verduurzaming of digitalisering. Ze weten vaak niet bij welke overheidsdienstverlener ze waarvoor terecht kunnen. Ook is de huidige dienstverlening te sterk aanbodgericht en sluit onvoldoende aan op de behoeften van ondernemers. Zo blijkt uit het advies van het Nederlands Comité voor Ondernemerschap 'Dienstbare dienstverlening' uit 2022² en de Actieagenda mkb-dienstverlening 2024-2026 die op 15 november 2023 met uw Kamer is gedeeld³.

Met deze brief informeer ik u over de voortgang van de Actieagenda mkb-dienstverlening zoals is toegezegd door mijn voorganger⁴. Samen met gemeenten (VNG en G40), provincies (IPO), ondernemersorganisaties (VNO-NCW/MKB-Nederland), de Kamer van Koophandel (KVK), de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en regionale ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's) is mijn ministerie onder leiding van aanjager dhr. Rob Schouten voortvarend aan de slag gegaan om de Actieagenda te implementeren.

De eerste stap hierbij is het leggen van een basis en het opdoen van kennis. Hiermee kunnen succesvolle initiatieven worden opgeschaald en worden meer ondernemers geholpen. Zo zijn in 2024 bijvoorbeeld zes regio's gestart om circa 25.000 mkb-ondernemers te bereiken om hun bedrijf toekomstbestendig te maken. Artificiële intelligentie is een hulpmiddel gebleken voor dienstverlening in

¹ Staatvanhetmkb.nl [Staat van het MKB Jaarbericht 2024](#), Nederlands Comité voor Ondernemerschap

² Kamerstuk 32637, nr. 498

³ Kamerstuk 32637, nr. 587

⁴ TZ202402-057 en Kamerstuk 36600-XIII nr. 51

de regio; Sittard-Geleen heeft hiervoor een AI-assistent ontwikkeld die enerzijds als inspiratiebron dient en anderzijds helpt om ondernemers de weg te wijzen in het landschap van overheidsdienstverlening. Daarnaast is er een klantreis Digitalisering afgerond waarbij vanuit het perspectief van ondernemers de knelpunten en mogelijkheden tot verbetering in kaart zijn gebracht. Dit zijn mooie voorbeelden van waar de Actieagenda om draait: verbeteren van de dienstverlening door van elkaar te leren om zo mkb-ers vooruit te helpen en hen ondersteunen om toekomstbestendig te blijven.

**Directoraat-generaal
Bedrijfsleven & Innovatie**
Directie Ondernemerschap

Ons kenmerk
DGBI-O / 97820321

Deze voortgangsbrief is opgebouwd uit vier delen:

1. Doelen Actieagenda mkb-dienstverlening
2. Voortgang - resultaten op de drie doelen van de actieagenda
3. Vooruitblik - versterken samenwerking
4. Regierol EZ

1. Doelen Actieagenda mkb-dienstverlening

De Actieagenda mkb-dienstverlening werkt aan de volgende verbeterdoelen in de dienstverlening aan ondernemers:

Activering van de vraag: stimuleren van ondernemers om intensiever na te denken over hun bedrijfsstrategie, groeimogelijkheden en benodigde aanpassingen op het gebied van digitalisering, verduurzaming en circulariteit. Dit is noodzakelijk omdat veel mkb-ondernemers, in het bijzonder het brede mkb, zich onvoldoende bezighouden met de toekomststrategie van hun bedrijf, terwijl dit cruciaal is voor hun productiviteit en concurrentiepositie. Zo blijkt uit onderzoek van de Rabobank dat slechts 15% van de ondernemers hier bewust mee bezig is⁵. Daarnaast speelt dat het landschap van ondernemersdienstverlening complex is. Hierdoor ontstaat een kloof tussen de beschikbare ondersteuning en daadwerkelijke vraag, wat toekomstbestendig ondernemen belemmert.

Vereenvoudiging van het aanbod waarbij we het aanbod overzichtelijk en toegankelijk maken voor mkb-ondernemers.

Versterken samenwerking in regionaal en landelijk ecosysteem tussen publieke dienstverleners onderling en met private dienstverleners.

2. Voortgang - resultaten op de drie doelen van de actieagenda

In 2024 is gestart met de uitvoering van de Actieagenda. Afgelopen jaar zijn de eerste acties gerealiseerd. Daarnaast is het fundament gelegd voor de benodigde structurele aanpassingen, denk aan meer focus op data-inzichten, sterkere publiek-private samenwerking met heldere rolverdeling, en een leercultuur gericht op kennisdeling. In 2025 bouwen we hierop voort waarbij ondernemers de eerste verbeteringen gaan merken.

Activering van de vraag. Een greep uit de resultaten die door dienstverleners gerealiseerd zijn om ondernemers te stimuleren intensiever na te denken over hun bedrijfsstrategie:

- De regio's Zwolle, Breda, Sittard-Geleen, Apeldoorn-Deventer, Dordrecht en de Achterhoek helpen ondernemers met vraagactivatie. Hun doel: in 2-3 jaar tijd 25.000 mkb'er ondersteunen bij toekomstbestendigheid. De afgelopen zes maanden zijn methodieken ontwikkeld en netwerken van 'verbinders' en 'spotters' gevormd, waardoor ondernemers veel meer een één overheid belevenis ervaren. De Actieagenda financiert deze aanpak van juni 2024 tot juni 2025.

⁵ [Vier op de tien bedrijven heeft te weinig verandervermogen voor de transitie naar een duurzame en inclusieve economie - Rabobank](#)

- Regio Sittard-Geleen lanceerde een AI-tool genaamd Claire Hermans, die ondernemers helpt en regionale mkb-ecosystemen versterkt. Via LinkedIn zijn al 1100 connecties gelegd, met vervolgspraken door regionale teams. Andere regio's verkennen ook AI-toepassingen voor efficiëntere dienstverlening.
- Meer inzicht in ondernemersdata is cruciaal. Drie regio's zijn met RVO en KVK een Datalab-traject gestart om datagedreven mkb-dienstverlening te verbeteren. De eerste resultaten worden verwacht in Q2 2025.
- Kennisdeling speelt een sleutelrol. Via een online community, bijeenkomsten, roadshows, Webinars en nieuwsbrieven leren dienstverleners van elkaar. Daarnaast biedt de leeromgeving publieke dienstverleners handvatten voor vraaggestuurde dienstverlening, gespreksmethoden en verbeterde samenwerking in de regio o.a. met brancheorganisaties.
- Zo bouwen de regio's in samenwerking met private partijen aan een krachtig en toekomstbestendig mkb.

**Directoraat-generaal
Bedrijfsleven & Innovatie**
Directie Ondernemerschap

Ons kenmerk
DGBI-O / 97820321

Vereenvoudiging van het aanbod. Om het aanbod te vereenvoudigen werken we langs verschillende sporen en hebben we de volgende resultaten behaald:

- Samenwerking met beleidsdepartementen: Binnen de programma's Krachtenbundeling Rijk en Regio voor Circulaire Economie (Ministerie Infrastructuur & Waterstaat), en de Interdepartementale Werkgroep Verduurzaming mkb (IWVM, Ministerie Klimaat en Groene Groei) is bestuurlijk vastgelegd dat er nauw samengewerkt wordt met de Actieagenda om:
 - o verbeteringen in de informatievoorziening richting mkb-netwerken door te voeren en een sterkere samenwerking met medeoverheden (VNG & G40)
 - o betere doorverwijzing naar landelijke dienstverlening
 - o het bredere gesprek te voeren over het versimpelen van het aanbod tussen verschillende bestuurslagen.
- Een aantal provincies gaan dit jaar aan de slag om op thema's zoals digitalisering en circulaire economie de veelvoud aan (regionale) instrumenten en regelingen in kaart te brengen en te stroomlijnen. Kennis en best practices worden hierin tussen provincies gedeeld. Daarnaast werken ze gezamenlijk aan een visie op de basisinfrastructuur voor regionale dienstverlening die in Q2 2025 gereed is.
- In opdracht van EZ is een verkenning gedaan hoe AI ondernemers en beleidsmakers kan ondersteunen om sneller en gericht bij de door hen gewenste dienstverlening te komen, denk aan regelingen en subsidies. De tool zit dit jaar in de pilot fase en wordt doorontwikkeld met budget uit het Programma Generieke Digitale Infrastructuur van BZK.

Versterken samenwerking in regionaal en landelijk ecosysteem

Vanuit het één overheid principe moet het voor ondernemers duidelijk zijn bij welke dienstverlener ze voor wat terecht kunnen. Daarnaast moeten ondernemers indien nodig 'warm' doorverwezen worden naar een andere dienstverlener. Ik wil me inzetten voor een heldere rolverdeling tussen de verschillende partijen die actief zijn in de mkb-dienstverlening. Daarbij ligt de focus eerst op RVO, KVK en ROM's in verhouding tot de provincies en regio's. Uiteraard wordt daarbij ook gekeken hoe dienstverlening van publieke partijen zich verhoudt tot het private aanbod. In 2024 zijn de volgende resultaten behaald op dit doel:

- De samenwerking tussen verschillende partijen in het ecosysteem wordt verder vormgegeven en vastgelegd in samenwerkafspraken over rollen en taken. De betrokken partijen hebben de uitgangspunten onderschreven in een bestuurlijke werkconferentie eind 2024. Deze moeten nog verder uitgewerkt en geconcretiseerd worden. Inzet is om deze afspraken begin derde kwartaal 2025 te bekrachtigen.
- Tegelijkertijd hebben de eerste zes regio's al stappen gezet. Ze hebben samenwerkingsuitgangspunten opgesteld voor het verbeteren van de verhouding tussen regionale en landelijke dienstverlening, te starten met de KVK en RVO. De rol van de KVK en RVO in de regio is hierdoor verduidelijkt. Een gedeelde conclusie is dat vraagactivatie voornamelijk in de regio plaatsvindt en dat landelijke partijen als KVK en RVO de regio's door middel van data hierbij kunnen ondersteunen.
- Landelijke regelingen moeten daarnaast veel prominenter bekend worden in de regio door kennis en informatie over subsidies beter te laten landen in het regionale netwerk. Vanuit het beleidstraject verduurzaming mkb (KGG) gaan we dit in Q2 verder uitwerken in een plan van aanpak.

**Directoraat-generaal
Bedrijfsleven & Innovatie**
Directie Ondernemerschap

Ons kenmerk
DGBI-O / 97820321

3. Vooruitblik - versterken samenwerking.

Met de geboekte voortgang en de concrete plannen blijft mijn ministerie vastberaden om de doelen van de Actieagenda mkb-dienstverlening te realiseren:

- De samenwerking met regio's is essentieel gebleken en wordt in Q2 uitgebreid met 10 extra regio's om een effectief en samenhangend stelsel van publieke dienstverlening voor het mkb op te bouwen.
- Daarnaast is het afgelopen jaar ook duidelijk geworden dat branche- en ondernemersverenigingen een cruciale schakel vormen tussen bedrijven en publieke dienstverleners. Hun persoonlijke benadering en vertrouwensrelatie met ondernemers zijn essentieel om het mkb te activeren. Dit wordt komend jaar verder versterkt.
- Hoewel belangrijke stappen zijn gezet richting een samenhangend mkb-ecosysteem, is verdere samenwerking tussen landelijke en regionale dienstverleners noodzakelijk. Een betere afstemming tussen overheden zorgt ervoor dat ondernemers makkelijker toegang krijgen tot de juiste dienstverlening.

4. Regierol EZ

De partijen binnen de Actieagenda mkb-dienstverlening onderstrepen de noodzaak tot verbetering en erkennen dat meer regie vereist is, met EZ als coördinerende partij. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het ondernemersbeleid en het economisch klimaat vul ik deze regierol als volgt in:

- Facilitering van de uitvoering: EZ ondersteunt de Actieagenda door de aanstelling van dhr. Rob Schouten als onafhankelijk aanjager sinds 2024. Hij coördineert de uitvoering van acties en is voorzitter van de stuurgroep waarin alle samenwerkende organisaties zijn vertegenwoordigd.
- Afstemming van rollen en taken: EZ brengt beleidsdepartementen en uitvoeringsorganisaties samen om versnippering en overlap in ondernemersdienstverlening te verminderen en een gestroomlijnd, landelijk aanbod te creëren, beginnend met de transitithema's verduurzaming, circulaire economie en digitalisering.
- In 2025 staan in de Strategische Evaluatie Agenda (SEA) van het ministerie van Economische Zaken periodieke rapportages gepland voor Ondernemerschap en Innovatiebeleid. Deze rapportages geven een totaalbeeld van de effectiviteit, efficiëntie en randvoorwaarden van het beleid⁶. EZ zal de verbeterpunten uit evaluaties actief opvolgen en

⁶ Kamerstuk 33009 nr. 147

monitoren. Waar nodig zal daarbij ook in gesprek worden gegaan met uitvoerders als RVO hoe bereik en impact richting het MKB verbeterd kunnen worden.

- EZ stimuleert de provincies en samenwerkende regio's om in de regionale samenwerkingsverbanden tussen de publieke en private dienstverleners de ondernemersvraag te activeren maar ook om het regionale aanbod te vereenvoudigen. EZ faciliteert het gesprek tussen de bestuurslagen en deelt best-practices en hulpmiddelen via het leerprogramma.
- Behoud van beleidsverantwoordelijkheid: EZ voert regie, maar neemt geen inhoudelijke beleidsverantwoordelijkheid over van andere ministeries.

**Directoraat-generaal
Bedrijfsleven & Innovatie**
Directie Ondernemerschap

Ons kenmerk
DGBI-O / 97820321

De Actieagenda sluit aan bij het overheidsbrede initiatief Werk aan Uitvoering (WaU), gericht op een betere publieke dienstverlening voor burgers en ondernemers. Voor 2025 en 2026 is €4,7 miljoen uit WaU-middelen beschikbaar, waarmee de uitvoering via een gezamenlijke roadmap wordt opgepakt.

Tegelijk met de Actieagenda is ook het KplusV-onderzoek naar de innovatie- en regiostimuleringsstaak van de Kamer van Koophandel (KVK) met de Kamer gedeeld. Eind dit jaar volgt een update over de opvolging van de aanbevelingen. Dit onderzoek wordt meegenomen in de lopende evaluatie van de Wet op de Kamer van Koophandel, waarvan de uitkomsten en vervolgstappen later dit jaar worden gepresenteerd.

Met deze aanpak verstevigt EZ zijn regierol en werkt mijn ministerie de komende periode intensief samen met alle betrokken partijen aan een effectievere en toekomstbestendige ondernemersdienstverlening.

Dirk Beljaarts
Minister van Economische Zaken