

2010

## JAARVERSLAG VAN WEINIG WOORDEN

>1

Over 10 minuten weet u waarom duizenden MKB-ondernemers dit jaar gebruik hebben gemaakt van onze dienstverlening en waarom wij met zoveel partners werken aan het stimuleren van innovatie in het MKB.



Innovatiecentrum

Syntens heeft 15 vestigingen verspreid over heel Nederland. Het hoofdkantoor zit in Nieuwegein.

Syntens is voor direct innovatieadvies bereikbaar op **088-4440222** (van 08.00 tot 20.00 uur) en voor algemene vragen op **088-4440444**.

#### HOOFDKANTOOR

Kelvinbaan 42  
3439 MT NIEUWEGEIN

#### REGIOKANTOREN

Comeniusstraat 10  
1817 MS ALKMAAR

De Ruyterkade 5  
1013 AA AMSTERDAM

Kronenburgsingel 525  
6831 GM ARNHEM

Mozartlaan 7  
4837 EH BREDA

Laan van Ypenburg 90  
2497 GB DEN HAAG

J.F. Kennedylaan 2  
5612 AB EINDHOVEN

Hengelosestraat 585  
7521 AG ENSCHEDE

Paterswoldseweg 810  
9728 BM GRONINGEN

Heliconweg 62  
8914 AT LEEUWARDEN

Het Ravelijn 1  
8233 BR LELYSTAD

Werkhorst 36  
7944 AV MEPPPEL

Buitenruststraat 225  
4337 ER MIDDELBURG

Buitenop 8E  
6041 LA ROERMOND

Blaak 40  
3011 TA ROTTERDAM

#### Uitgever

Syntens

#### Concept en realisatie

Scripta Media bv

#### Hoofdredactie

Ursula van Kooij

Viola Wijnands

#### Art direction

Marjolein Rams

#### Beeld

Lars van den Brink (case)

Erik Franssen (quote)

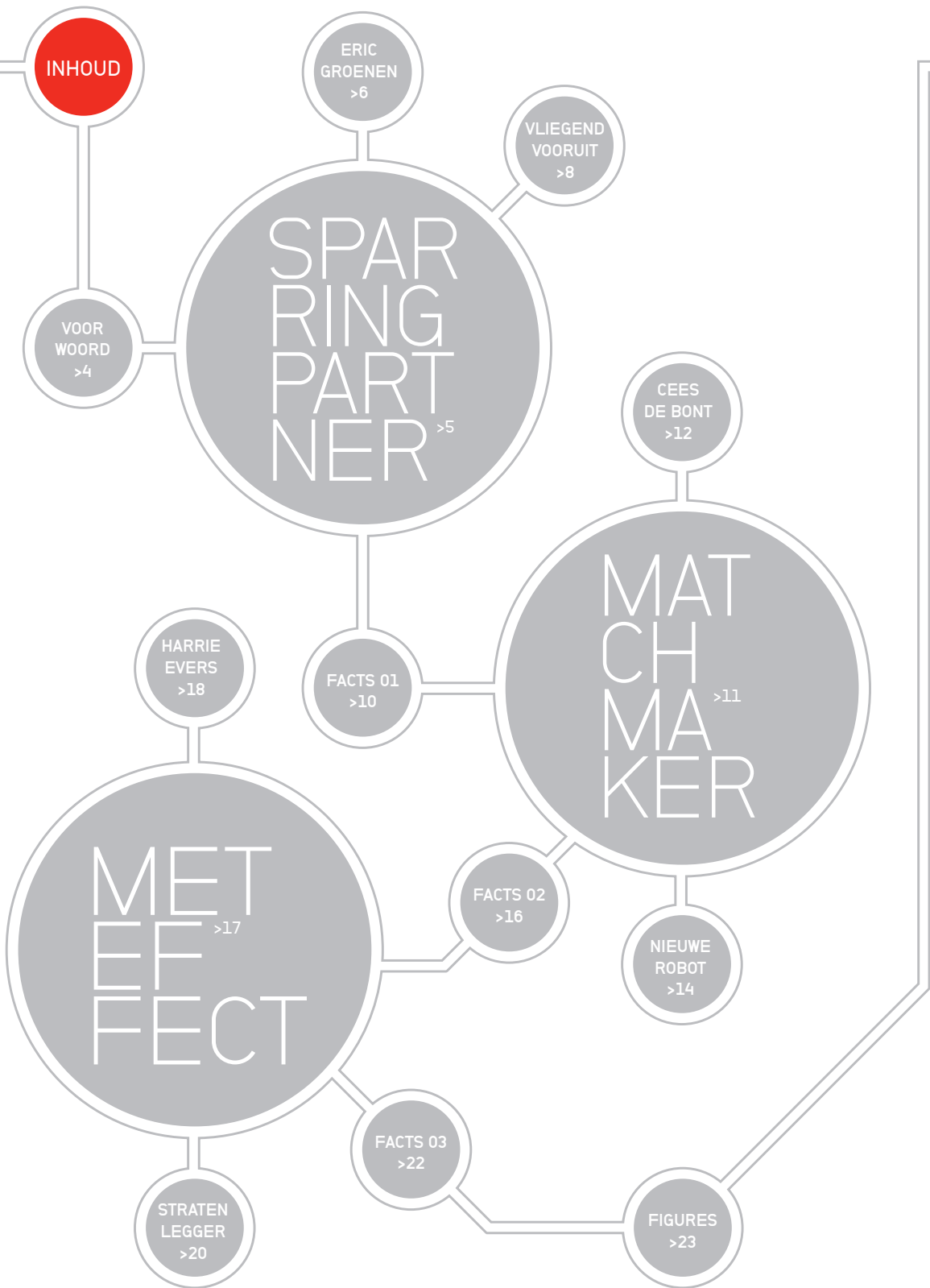
#### Lithografie

Grafimedia Amsterdam

#### Drukwerk

Deltabach





IN 2010 is de Nederlandse economie weer voorzichtig aangetrokken. Tegelijkertijd bleken de klappen van de crisis en de ambitieuze bezuinigingsagenda (compleet met een nieuw innovatiebeleid) van het nieuwe kabinet een beperkende factor te zijn bij de ontwikkeling en vernieuwing van bedrijven. De vraag die veel ondernemers in het Midden en Kleinbedrijf zich hebben gesteld is: hoe kan ik weer groeikracht ontwikkelen?

INNOVATIE is daarop het krachtige antwoord. Innoverende bedrijven groeien sneller en zijn gemiddeld succesvoller op de markt. Innoverende bedrijven benutten nieuwe kennis, passen nieuwe technologie eerder toe en voeren vernieuwingen door.

SYNTENS helpt groeikracht bij MKB-ondernemers in de praktijk te brengen in het besef dat publieke middelen de komende jaren schaars zullen zijn. Daarom heeft Syntens in 2010 gekozen voor een aanpak om meer impact bij ondernemingen te bereiken. We maken meer ondernemers bewust van de mogelijkheden die zij hebben om te innoveren en we helpen ondernemers concreet om daarin stappen te zetten, die leiden tot resultaat voor de onderneming.

HET NETWERK van Syntens strekt zich uit over de belangrijkste sectoren van de Nederlandse economie en is regionaal beschikbaar en toegankelijk. Blijkens onderzoek dragen de activiteiten van Syntens jaarlijks indirect bij aan een extra omzet bij het Nederlandse bedrijfsleven van enkele honderden miljoenen euro's.

WIJ GEVEN U in dit jaarverslag inzicht in de toegevoegde waarde van Syntens. Daar hebben wij zo min mogelijk woorden aan gependeed: de feiten en cijfers spreken voor zich. Meer uitleg is overbodig: de impact vindt namelijk bij de ondernemingen plaats.

**Piet van Stalduinen**

Algemeen directeur Syntens

SPARRINGPARTNER

01

>5

SPARRING

RING

PART

NER

SYNTENS GEEFT MKB-  
ONDERNEMERS RICHTING  
EN INZICHT IN HUN EIGEN  
VERNIEUWING. Waar liggen  
de beste kansen? En welke  
kennis is er nodig?

‘SYNTENS HEEFT ONS GEHOLPEN MET HET EXPLICIET MAKEN VAN ONZE INNOVATIEAMBITIE EN DE STRATEGIE DAARVOOR. We vonden in Syntens een sparringpartner om te klankborden, we konden ons verhaal kwijt en kregen daardoor soms een nieuwe en heel andere kijk op de zaak’

Eric Groenen, Dual Inventive

Dual Inventive ontwikkelt en produceert sinds 2006 technologische producten die het werken aan de Railinfra veiliger en efficiënter maken. Het bedrijf maximaliseert daardoor de spoorcapaciteit voor vervoerders en verbetert de betrouwbaarheid van de railinfrastructuur.



**De innovatie** > FBO One is een software-oplossing die het fijnmazige logistieke proces van vluchtafhandeling van zaken- en privéjets (van champagne tot fuel) effectief ondersteunt. De verbinding met de Europese verkeersleiding Eurocontrol zorgt voor de meest accurate vluchttijden en de verbinding met vlooteigenaren voor het elektronisch boeken van werkorders en het afhandelen van facturen. Dit heeft directe invloed op de klanttevredenheid van de jet-eigenaar en de passagier.

# VLIEGEND VOORUIT

**FBO One** (Amsterdam Software, Amsterdam)

Amsterdam Software is met het innovatieve systeem FBO One **MARKTLEIDER IN EUROPA** geworden. De verdere groei richt zich op de Verenigde Staten en andere landen buiten Europa.

Binnen korte tijd is de **OMZET MET 100% GESTEGEN** en is het **AANTAL BANEN** bij Amsterdam Software **VERDUBBELD**. Er is extra personeel aangenomen voor operationele ondersteuning aan klanten, softwareontwikkeling, systeembeheer en verkoop.

**De samenwerking** > De industriekennis van KLM Jet Center, vlooteigenaren en luchtvaartdienst Eurocontrol is gecombineerd met de technologische kennis van Amsterdam Software. Hierdoor werken partijen in de keten optimaal met elkaar samen. Syntens vormde een uitstekend klankbord en was tevens matchmaker in de zoektocht naar nieuwe verbindingen en partijen.

**Ries Vriend** (rechts) directeur Amsterdam Software > **Edwin Niemoller** (midden) FBO Director KLM > **Houk Nolten** (links) innovatieadviseur van Syntens



## FACTS

In 2010 waren de circa **250 INNOVATIEADVISEURS** van Syntens SPARRINGPARTNER voor zo'n **6.000 MKB-ONDERNEMERS**.

Dit deden zij in de regio, **DICHT BIJ DE ONDERNEMER VANUIT 15 VESTIGINGEN** in het land.

Uit de Syntens effectmeting 2010 blijkt dat bij **88% VAN DE ONDERNEMERS** de **INNOVATIEAMBITIE** redelijk tot zeer veel is verhelderd.

**NIEUWE INZICHTEN** zijn opgedaan door **90% VAN DE ONDERNEMERS**, vooral op het gebied van markt & marketing en organisatie & proces. 2 op de 3 ondernemers geven aan dat de nieuwe inzichten van groot tot zeer groot belang zijn voor het bedrijf.

Uit onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek 2010 blijkt dat **DE ADVIEZEN VAN SYNTENS IN 2010 ZIJN BEOORDEELD MET EEN 8,0**. Ondernemers hechten vooral belang aan de professionaliteit, klantgerichtheid en betrouwbaarheid van Syntens.

M M A T

C H

M A

K E R

DOOR DE MKB-ONDERNEMER  
IN CONTACT TE BRENGEN MET  
KENNISINSTELLINGEN EN  
MEDEONDERNEMERS kan een  
ondernemer zijn innovatieambitie  
ook echt realiseren.





‘SYNTENS IS  
EEN VAN DE  
BELANGRIJKSTE  
BRUGGENHOOFDEN  
naar het MKB. Zij  
verzorgen jaarlijks  
ongeveer 30% van  
de instroom van  
MKB-ondernemers  
betrokken bij  
onze projecten en  
studentopdrachten’

Prof. dr. C. J. P. M. de Bont,  
Decaan Faculteit Industrieel Ontwerpen,  
TU Delft

# NIET ZOMAAR EEN ROBOT

iCollector (Ferdar, Almere)

**De innovatie** > **iCollector**: een intelligente robot die goederen kan verzamelen, opslaan en uitleveren. De machine is zo een automatische bevoorrading voor onder andere de farmaceutische en agrarische industrie, alsook distributiecentra en de backofficekant van webshops.

**De samenwerking** > De iCollector van Ferdar is ontstaan in een samenwerking met **Syntens** en de **Hogeschool van Amsterdam (HvA)**. Syntens bood in het ontwikkeltraject houvast op het gebied van octrooiliteratuur, licentieschap en fungeerde als kritisch oog. HvA deed voor Ferdar een marktonderzoek.



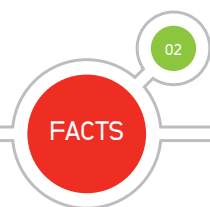
Derde van links, Ferdar-directeur **Fred Bokhorst** > derde van rechts Syntens-adviseur **Dries Stoel** > rechts studenten van de Hogeschool van Amsterdam.

De iCollector is in 2010 op de markt gebracht en heeft in het eerste jaar een **OMZET BEHAALD VAN 350.000 EURO.**

ER IS INMIDDELS INTERNATIONALE BELANGSTELLING getoond voor de iCollector, zowel in Europa als daarbuiten. Zo zijn er concrete plannen om de Amerikaanse markt te veroveren.

De verwachting is dat de omzet van de iCollector **OVER DRIE JAAR IS VERDERTIGVOUDIGD.**

Ferdar, de onderneming in Almere die de iCollector heeft ontwikkeld, heeft door het aanhoudende succes **ELF NIEUWE MEDEWERKERS** aangetrokken.



Met een actief **MKB-RELATIE-BESTAND VAN 70.000 BEDRIJVEN** en vele contacten met kennisinstellingen en overheden speelde Syntens in 2010 een belangrijke rol voor economische groei in ondernemend Nederland.

Syntens beschikt over een actuele en **GEVALIDEERDE DATABASE** van circa **2.000 KENNISDRAGERS**, personen werkzaam bij kennisinstellingen, brancheorganisaties en adviesbureaus.

Vanuit dit bestand werden in 2010 bijna **3.000 VERBINDINGEN** gelegd tussen MKB-ondernemers en deze kennisdragers.

Syntens heeft **SAMENWERKINGS-OVEREENKOMSTEN** met meer dan **30 GROTERE BRANCHE-ORGANISATIES**. In samenwerking komt een aanbod voor de ondernemers tot stand, dat past bij de ontwikkelingen, uitdagingen en mogelijkheden van de specifieke sector.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2010 blijkt dat **66% VAN DE ONDERNEMERS TEVREDEN TOT ZEER TEVREDEN** is over de derde partij waarmee men door Syntens in contact is gebracht.

Uit de effectmeting 2010 blijkt dat **66% VAN DE ONDERNEMERS** door Syntens beter de **JUISTE INFORMATIE, KENNIS EN TECHNOLOGIE KAN VERKRIJGEN**.

Syntens is partner in de Stichting Innovatie Alliantie. In 2010 werden zo'n **1.500 ONDERNEMERS VERBONDEN MET HOGESCHOLEN** in **30 PROJECTEN**.

Syntens is in Nederland de **PARTNER IN HET ENTERPRISE EUROPE NETWERK**, waarin internationale matching van bedrijven plaatsvindt, die op zoek zijn naar business of innovatiepartners. Dat leverde in 2010 circa **50 INTERNATIONALE MATCHES** op.

MET EFFECT

03

>17

MET EFFECT

Nadat de innovatiedoelstellingen zijn bepaald en de kennispartners zijn gevonden functioneert Syntens als trajectbewaker. MET DE JUISTE BEGELEIDING EN COACHING KAN DE ONDERNEMER GROEIEN.

Norm-teq begon in 1995 met de innovatieve Norm-teq 3D gevel-dragers die in de hoogbouw worden gebruikt om gemetselde muren te ondersteunen. De nieuwste ontwikkeling is Norm-teq LIFE, waarbij verouderde jaren '60/'70 flatwoningen getransformeerd worden in ruime, energieneutrale appartementen.

'SYNTENS HEEFT  
NORM-TEQ GEDUWD,  
GEHOLPEN EN  
IN VERBINDING  
GEBRACHT MET EEN  
KENNISINSTELLING  
OM TE VERNIEUWEN.  
Dit heeft ertoe geleid  
dat we in enkele jaren  
zijn gegroeid naar  
een bedrijf van 36  
medewerkers'

Harrie Evers, Norm-teq



# STENEN ERIN, STRAAT ERUIT

**Tigerstone** (Vanku BV., Rijen)

**De innovatie** > De Tigerstone is een bestratingsmachine die hetzelfde vakmanschap aan de dag legt als een stratenmaker, maar vele malen sneller werkt en ergonomisch bediend kan worden. Stratenmakers leggen de stenen er aan de bovenkant in en van onderen rolt er een kant-en-klare bestrating uit. Zo kan de volledige breedte van een straat in één keer worden gelegd, inclusief randafwerking.

**De samenwerking** > Vanku BV heeft deze noviteit in de wegenbouwsector ontwikkeld en besteedt de productie van de maakdelen uit aan bedrijven in de directe omgeving en assembleert de machine zelf. De verkoop van de Tigerstone laat Vanku over aan M&H Trading uit Oosterbeek. Syntens helpt met haar kennis en netwerk bij de uitrol naar het buitenland.



Van rechts naar links > **3 stratenmakers** > **Alex Molenbroek** mede-eigenaar M&H Trading > **Alexander Hardebol** mede-eigenaar M&H Trading > **Toon de Groot** technisch medewerker Vanku > **Yvette Diepenhorst** innovatieadviseur van Syntens > **Roland van de Pas** innovatieadviseur van Syntens

De lancering van de Tigerstone heeft in twaalf maanden tijd geleid tot een **OMZETSTIJGING VAN 400%**.

Vanku en de bedrijven met wie Vanku de machine bouwt en verkoopt, hebben **10 FTE EXTRA PERSONEEL** moeten aannemen om de vraag te kunnen voorwerken. En dit is nog maar het begin.

De internationale vraag naar de Tigerstone is overweldigend. Inmiddels is er interesse getoond uit **54 LANDEN** en worden de eerste buitenlandse orders afgerond.

Uit de Syntens effectmeting 2010 blijkt dat bij **94% VAN DE ONDERNEMERS SYNTENS INVLOED HEEFT GEHAD OP HET INNOVATIEVERMOGEN**. Vooral op het plannen voor de toekomst maken, genereren van ideeën en het omzetten van ideeën in concrete resultaten.

Ook blijkt dat **95% VAN DE ONDERNEMERS INNOVEERT** en dan vooral rond producten en diensten, nieuwe marktsegmenten en procesverbetering.

**83% VAN DEZE ONDERNEMERS** geeft aan dat Syntens van invloed is op het **EERDER, BETER OF SNELLER REALISEREN VAN INNOVATIES**. Het gaat hierbij vooral om nieuwe organisatieinrichting, procesverbetering, nieuwe marktsegmenten en het verbeteren of vernieuwen van producten of diensten.

**HET WERK VAN SYNTENS** draagt jaarlijks indirect bij aan enkele **DUIZENDEN NIEUWE BANEN** in het MKB en aan **ENKELE HONDERDEN MILJOENEN EURO'S** nieuwe en innovatieve omzet in het MKB.\*

**BALANS PER 31 DECEMBER 2010**

(bedragen x €1.000 na saldobestemming)

	31-12-2010	31-12-2009
<b>ACTIVA</b>		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	2.354	3.341
Vorderingen	4.627	3.428
Liquide middelen	15.956	16.729
<b>Totaal Activa</b>	<b>22.937</b>	<b>23.498</b>
<b>PASSIVA</b>		
Reserve (incl. bestemmingsreserve)	4.500	3.735
Voorzieningen	667	896
Kortlopende schulden	17.770	18.867
<b>Totaal Passiva</b>	<b>22.937</b>	<b>23.498</b>

\*Bron: Tweemeting Syntens, Evaluatie 2003-2006/ EIM – Buck Consultants International.

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2010

(bedragen x €1.000)

	begroting 2010	werkelijk 2010	werkelijk 2009
<b>BATEN</b>			
Basissubsidie	32.457	32.518	32.185
Inkopen	717	656	671
Bruto Basissubsidie	33.174	33.174	32.856
Inkopen	-717	-656	-671
<b>Netto Basissubsidie</b>	<b>32.457</b>	<b>32.518</b>	<b>32.185</b>
<b>Doelsubsidies</b>			
Totaal doelsubsidies	12.365	12.598	13.275
Inkopen	-4.100	-3.348	-4.034
	8.265	9.250	9.241
Voorzieningen / saldo afgesloten projecten	-	301	-663
<b>Netto Doelsubsidies</b>	<b>8.265</b>	<b>9.551</b>	<b>8.578</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>40.722</b>	<b>42.069</b>	<b>40.763</b>
<b>LASTEN</b>			
Exploitatielasten			
Personele lasten	33.469	34.799	33.685
Overige bedrijfslasten	7.401	6.758	7.095
Overige baten en lasten	-148	-253	-531
<b>Totaal Exploitatielasten</b>	<b>40.722</b>	<b>41.304</b>	<b>40.249</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>0</b>	<b>765</b>	<b>514</b>

## PRESTATIE-INDICATOREN

(bedragen x €1.000)

	begroting 2010	werkelijk 2010	afwijking
Aantal unieke bedrijven geactiveerd	6.000	6.250	4%
Aantal unieke bedrijven voorgelicht	14.000	18.065	29%
Percentage nieuwe klanten	40%	55%	38%
Gemiddelde score klanttevredenheid (KTO)	8,0	8,0	0%
Aantal declarabele uren (basissubsidie)	294.378	296.705	1%
Aantal declarabele uren (doelsubsidie)	79.945	85.313	7%
Aantal declarabele uren per FTE adviseur	1.326	1.345	1%
Percentage declarabele uren besteed aan klanten	80%	77%	-4%
Percentage ziekteverzuim	3,0%	1,7%	-43%

De activiteiten van Syntens worden in 2010 grotendeels gefinancierd door het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie door middel van een basissubsidie van € 33,2 miljoen.

Projecten worden gefinancierd via andere middelen, zoals doelfinanciering van nationale, regionale en Europese overheden. In 2010 betreft het ca. € 12,6 miljoen.

Het saldo van de baten en lasten over 2010 bedraagt € 756.000 positief. Van dit resultaat is netto € 300.000 bestemd voor een bestemmingsreserve en zal het overige worden toegevoegd aan de reserve.



# JAAR

## SYNTENS HEEFT EEN BREED NETWERK VAN PARTNERS:

### Kamers van Koophandel

### Innovatiepartners

Achterhoeks Centrum voor Technologie  
 Actiz  
 Aequor  
 Amsterdamse Innovatie Motor ATO  
 Amsterdam Fashion Institute  
 Dutch Polymers Institute  
 ECP-FPM  
 Groene Kenniscoöperatie  
 Innosport  
 Innovatieplatform Twente  
 Innovatienetwerk Zeeland  
 Kennisalliantie Zuid Holland  
 LifeTecZone  
 Netherlands Water Partnership  
 Platform Betatechniek  
 Port 4 Growth  
 Premsela.org  
 Sensor Universe  
 SIA Stichting Innovatie Alliantie  
 Stichting Flowers & Food  
 Stichting Food Valley  
 Stichting Health Valley  
 Stichting Innovator  
 Stichting InstalNova  
 Stichting Zaanstreek first in Food  
 STW  
 Taskforce Multifunctionele Landbouw  
 Technologie Centrum Noord Nederland  
 United Brains  
 Veluws Centrum voor Technologie  
 ZonMw

**Landelijke Innovatieprogramma's**  
 Dinalog  
 Food & Nutrition Delta  
 High Tech Automotive Systems  
 Life sciences & health  
 Logistiek & Supply Chains  
 Maritiem  
 Materialen M2i  
 Point One  
 Polymeren  
 Service Innovation & ICT  
 Watertechnologie

**Rijksoverheid**  
 AgentschapNL  
 Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
 Ministerie van Infrastructuur en Milieu  
 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

**Kennisinstellingen**  
 Deltares  
 ECN  
 Marin  
 MLR  
 Nway  
 TNO  
 Welvus

**Ontwikkelingsmaatschappijen**  
 BOM  
 LIOF  
 NOM  
 OMFL  
 Oost NV

**Brancheorganisaties**  
 Aannemersfederatie Nederland

AVAG  
 BNA  
 BNO  
 Bouwend Nederland  
 CBM  
 CMBO  
 Erkende Verhuizers  
 EVO  
 Federatie Lunne Plaat  
 Fenex  
 FNLI  
 FME-CWM  
 Focwa  
 Fosag  
 HBO-Raad  
 Horeca Nederland  
 ICT-Office  
 Koninklijke Metaalunie  
 KVG0  
 KVNR  
 LTO-Noord  
 MKB-Infra  
 MKB-Nederland  
 NLingenieurs  
 NDA  
 NRK  
 NVEH  
 NVG  
 NVTB  
 Scheepsbouw Nederland  
 TLN  
 Uneto-VNI  
 VEA  
 VNO-NCW  
 VVVF  
 ZLTO

**De Nederlandse Universiteiten en Hogescholen**

**Alle Nederlandse provincies**

**www.syntens.nl**

