

RVO Missies, NBSO, TIO, BDC, 2de lijn, SIB, PIB en DHI - 1

Pilot vragenlijst was eerst alleen voor 1^e en 2^e lijnsvraagbeantwoording (telefonisch) en NBSO, Missies, BDC en TIO.

Najaar 2022: SIB toegevoegd

Febr 2023: PIB toegevoegd: PIB: eerst vraag AN1, AN2b3 en AN4 stellen en dan pas starten met de vragenlijst.

Maart 2023: DHI toegevoegd

Start voor 1^e en 2^e lijn - telefonisch

Goede<%~_DayPart_%>, u spreekt met <naam> van onderzoeksbureau Blauw Research uit Rotterdam. Ik ben op zoek naar <%~aanhef%>.

[ENQ: INDIEN JUISTE PERSOON:]

Goede<%~_DayPart_%>, u spreekt met <naam> van onderzoeksbureau Blauw Research uit Rotterdam.

In opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, voeren wij een onderzoek uit naar de kwaliteit van haar dienstverlening. Met de uitkomsten van het onderzoek wil RVO haar dienstverlening verder verbeteren. Dit gesprek zal tevens worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.

[ENQ: indien niet gelegen] Mag ik een afspraak met u maken op een tijdstip dat het u schikt?

Tekst voor 1^e lijn

Q1. Volgens onze informatie heeft u op <%~Datumaanmelding2%> per telefoon/e-mail contact gehad met <naam RVO-medewerker> van RVO. Klopt dat?

Tekst voor 2^e lijn

Q2. Volgens onze informatie heeft u recent contact gehad met RVO over een internationaal vraagstuk over [land] met [naam RVO medewerker]. Klopt dat?

[single response]

- Ja
- Nee

Question title: Contact RVO

{condition: -}

{don't randomize}

Start

Q01. Voor welk type organisatie bent u werkzaam?

[single response]

- Bedrijf
- Bracheorganisatie
- Universiteit, kennisinstelling
- NGP of not-for-profit organisatie
- Overheid
- Overig

Question title: Ttpe organisatie

{condition: missies, NBSO, TIO, BDC – condition: vulgroep not in (1,2,10,11,12,13,14,15,16 }
{fixed}

exprQ01: klopt zoals deze nu staat

Start: SIB

In sample wordt aangeleverd welke subsidie men heeft aangevraagd.

Q1nw. Heeft u uw subsidie vanuit Support International Business (SIB) voor <inlezen subsidie> al ingezet?

[single response]

- ja
- nee, nog niet. Ik verwacht dat het traject waarvoor ik subsidie heb aangevraagd afgerond zal zijn op (vul maand en jaar in): _____

Question title: Soort subsidie

{condition: SIB}
{fixed}

Blok: Cijfer

Tekst voor missies, NBSO, BDC, TIO en SIB en PIB

Q2. Welk cijfer geeft u <naam event / NBSO kantoor/de dienstverlening van TIO (RVO) / Support International Business (SIB) / het PIB-programma <%~NaamEvenementMissie1% / de dienstverlening van RVO met betrekking tot uw DHI-project?>?

Tekst voor 1^e en 2^{de} lijn

Q2. Op basis van dat contact, welk cijfer geeft u de dienstverlening van RVO?

[single response]

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

- 7
- 8
- 9
- 10

Question title: Rapportcijfer
{don't randomize}

Q3. Welk cijfer geeft u aan de volgende onderdelen van PIB?

[items pop-up]

Answer categories for the respondent:

– 1-10

List:

- het cluster van de bedrijven inclusief de coördinator
- de rol van het betrokken ambassadenetwerk (de ambassade, het consulaat en/of NBSO)
- de rol van de liaison officer
- de rol van RVO
- de inhoud van het PIB-programma

Question title: Cijfer subaspecten PIB

{condition: if vulgroep=16}

{program slide carrousel}

{randomize}

Q3a. Wat zou <NBSO kantoor / RVO / SIB / het PIB-programma <%~NaamEvenementMissie1%> / DHI> in haar geleverde dienst moeten blijven doen?

[open question]
Question title: Continueren
{condition : iedereen }
{max characters: 999}
{blank is allowed }

Q3b. Welke suggesties of tips wilt u <NBSO kantoor / RVO / SIB / het PIB-programma <%~NaamEvenementMissie1% / DHI>> meegeven om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren?

[open question]
Question title: Verbeteren
{condition: iedereen, wordt vóór 3a voorgelegd bij een rapportcijfer van 1 t/m 6, daarna krijgt men nog 3a}
{max characters: 999} {blank is allowed }

Blok 2

Q4. In hoeverre bent u tevreden over het volgende aspect:

[items pop-up]
Answer categories for the respondent:

- heel ontevreden
- ontevreden
- niet tevreden, niet ontevreden
- tevreden
- heel tevreden
- n.v.t. / weet ik niet

List:

- deskundigheid medewerker <1^e lijn, 2^e lijn, NBSO, TIO, BDC SIB, DHI >
- snelheid van reactie <NBSO, BDC, 1^e lijn, 2^e lijn, DHI >
- ontvangen informatie <NBSO, TIO, 1^e lijn, 2^e lijn>
- de doorverwijzing <NBSO, BDC, 1^e lijn, 2^e lijn>
- verloop van contact <NBSO, TIO, 1^e lijn, 2^e lijn, DHI >
- het voorbereidingstraject <missies>
- informatievoorziening voorafgaand aan de dienstverlening <BDC>
- inhoud van het programma <missies>
- inhoud van de deelsessies <BDC>
- inhoud van het programma of event <BDC>
- inhoud van de verschillende modules <missies>
- kwaliteit van de spreker(s) <missies, BDC>
- de uitvoering van het event (logistiek) <missies>
- de logistieke uitvoering <BDC>
- mogelijkheid om (online) te netwerken <missies, BDC>
- een-op-een gesprekken met vertegenwoordigers van de Nederlandse overheid <BDC>
- inhoud van het traject <TIO>
- informatievoorziening op de website/online <SIB>
- verloop van de subsidieaanvraag <SIB>

Question title: Tevredenheid dienstverlening
{program slide carousel}
{randomize}

Q17. Was u voorafgaand aan <naam event> al zakelijk internationaal actief op deze markt?

[single response]

- ja
- nee

Question title: Internationaal actief vooraf
{condition: alleen missies en daarbinnen alleen bedrijven}
{fixed}

Q5. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Door <naam NBSO-kantoor <NBSO> / naam event <missies, BDC> / de ontvangen dienstverlening <1e en 2^e lijn>, SIB > ben ik beter voorbereid op internationaal ondernemen.

[single response]

- helemaal mee oneens
- mee oneens
- niet mee eens, niet mee oneens
- mee eens
- helemaal mee eens
- n.v.t. / weet ik niet

Question title: Voorbereid op internationaal ondernemen
{condition: iedereen behalve TIO, PIB en DHI, alleen bedrijven}

Q6. Wat heeft <naam NBSO-kantoor <NBSO> / naam event <missies, BDC> / TIO <TIO>, SIB <SIB> de ontvangen dienstverlening <2^e lijn>, / het PIB-programma <%~NaamEvenementMissie1%>/ DHI> u opgeleverd?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- relevante kennis en informatie <alle missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI>
- zakelijke contacten en/of netwerken <alle missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI >
- informatie of doorverwijzing naar verdere overheidsondersteuning <missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI >
- kennis over maatschappelijk verantwoord ondernemen <alle missies, NBSO, TIO, BDC, SIB, PIB, DHI, 2^e lijns>
- meer zichtbaarheid van het cluster als onderdeel van de betreffende Nederlandse (sub-)sector op de doelmarkt PIB, nieuw code, op deze plaats invoegen
- (handels)belemmering is weggenomen, namelijk... <missies, NBSO, TIO, BDC, SIB, PIB, DHI >
- anders, namelijk... fixed position
- niets waar ik naar op zoek was fixed and exclusief - Skip to q7e

Question title: Opbrengst event/dienstverlening
{don't randomize} {niet voorleggen aan 1^e lijn}
{if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q19. Hoeveel omzetgroei heeft u in het afgelopen jaar gerealiseerd?

[single response]

- tot €50.000
- €50.000 - €100.00
- €100.00 - €250.000
- €250.000 - €500.000
- €500.000 – €1 miljoen
- €1 miljoen – €4 miljoen

- €4 miljoen - €20 miljoen
- €20 miljoen - €50 miljoen
- meer dan €50 miljoen
- weet ik niet
- geen, omzet is gelijk gebleven
- geen, omzet is gedaald

Question title: Omzetgroei afgelopen jaar PIB
 {if vulgroep=16, dus aan iedereen van PIB stellen}
 {fixed}

Q7a2. Verwacht u hierdoor nu een vervolgstap te kunnen zetten richting export, import of buitenlandse investeringen?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- ja, export (van goederen en/of diensten)
- ja, import
- ja, buitenlandse investeringen
- **nee** skip to q7d

Question title: Vervolgstep internationaliseren
 {condition: alle missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI}
 {condition: if previous question is not 'niets waar ik naar op zoek was'}
 {niet voorleggen aan 1^e lijn}
 {if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q7b2. Welke vervolgstap verwacht u nu te zetten?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- afsluiten van zakelijk contract
- uitwerken exportplan don't show for DHI
- zoeken naar partnerschap(pen) (distributeurs, agents, leveranciers, afnemers, samenwerkingspartners, kennispartners) don't show for DHI
- zoeken van financiering (subsidies, garanties, overige financieringsvormen)
- investeren in positionering don't show for DHI
- vestiging openen
- doen van (markt)onderzoek don't show for DHI
- deelname aan verdere overheidsactiviteiten
- betreden van nieuwe markt don't show for DHI
- anders, namelijk... fixed
- weet ik nog niet fixed

Question title: Soort vervolgstap
 {condition: if Q7a2 = 1,2,3}
 {condition: alle missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI}
 {don't randomize}
 {if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q7c. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

De ontvangen ondersteuning heeft bijgedragen aan het zetten van deze vervolgstap(pen).

[single response]

- helemaal mee oneens
- mee oneens
- niet mee eens, niet mee oneens

- mee eens
- helemaal mee eens
- n.v.t. / weet ik niet

Question title: Bijdrage ondersteuning

{condition: if Q7a2 = 1,2,3}

{condition: alle missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI}

{fixed}

{if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q7d2. Kunt u toelichten waarom u geen concrete vervolgstap verwacht te zetten?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- bedrijfseconomische redenen
- onvoldoende informatie
- onvoldoende financiering
- onvoldoende capaciteit
- politieke belemmeringen
- teveel concurrentie
- anders, namelijk... fixed
- vervolgstap is niet de intentie fixed

Question title: Reden geen vervolgstap

{condition: if Q7a2 = nee}

{condition: missies, NBSO, TIO, BDC, 2^e lijn, SIB, PIB, DHI}

{don't randomize}

{if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven - expressie: if Q6=don't know, dan q7a2=nee }

Q7e. Wat had u verwacht dat de dienstverlening u kon opleveren?

[ENQ: WEES ZO UITGEBREID MOGELIJK IN HET NOTEREN VAN HET ANTWOORD]

[open question]

Question title: Verwachtte dienstverlening

{condition: alleen voor 2^e lijn & Q7a2 = nee}

{max characters: 999 (6x40)}

{blank is allowed}

{if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q7f. In hoeverre heeft de Covid19-pandemie het zetten van een vervolgstap de DHI beïnvloed?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- het heeft vertraging opgeleverd
- minder export en/of investeringen binnen 3 jaar
- geen export of investering binnen 3 jaar
- anders, namelijk...
- Covid heeft geen invloed gehad exclusive

Question title: Invloed Covid op DHI

{condition: if vulgroep=17=DHI}

{don't randomize}

Q13. Kunt u een indicatie geven van de waarde van de (verwachte) overeenkomsten?

[single response]

- tot €50.000
- €50.000 - €100.00
- €100.00 - €250.000

- €250.000 - €500.000
- €500.000 – €1 miljoen
- €1 miljoen – €4 miljoen
- €4 miljoen - €20 miljoen
- €20 miljoen - €50 miljoen
- meer dan €50 miljoen
- kan geen indicatie geven

Question title: Waarde overeenkomsten

{condition: alleen missies (vulgroep=3,4,5) en PIB (vulgroep=16) & if Q7a2 = 1,2,3}

{fixed}

{if not q01=2,3,4,5 or 6 dus alleen bedrijven}

Q20. PIB is een vorm van publiek-private samenwerking. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:

Publiek-private samenwerking is van meerwaarde ten opzichte van individueel de buitenlandse markt betreden.

[single response]

- helemaal mee oneens
- mee oneens
- niet mee eens, niet mee oneens
- mee eens
- helemaal mee eens
- n.v.t. / weet ik niet

Question title: Waarde overeenkomsten

{condition: if vulgroep=PIB=16}

Q21. Kunt u uw antwoord toelichten?

[open question]

Question title: Toelichting stelling over meerwaarde publiek-private samenwerking

{condition: if Q20=1,2,3,4,5}

{max characters: 999 (6x40)}

{blank is allowed}

Q9. Hoe heeft u kennis van <naam NBSO-kantoor <NBSO> / naam event <missies, BDC> / SIB <SIB> genomen?

Tekst voor 1e lijn en 2e lijn

Hoe bent u bij RVO terechtgekomen?

Meer antwoorden mogelijk.

[multiple response]

- aanbevolen door iemand
- al eerder met RVO contact gehad
- via RVO-website
- internet (anders dan RVO-website)
- RVO-coach en/of -adviseur <alleen missies>
- RVO-nieuwsbrief <niet tonen voor NBSO>
- (netwerk)event
- sociale media <niet tonen voor BDC>
- via buitenlandnetwerk
- door andere overheidsinstantie
- Groei over Grenzen campagne
- anders, namelijk... fixed

Question title: Kennis event opgedaan

{condition: missies, NBSO, BDC, 1^e lijn, 2^e lijn, SIB niet voor TIO, PIB en DHI}

{don't randomize}

Q14. Heeft het inzetten van <naam bewindspersoon> bij deze missie toegevoegde waarde voor u?

[single response]

- ja
- nee
- weet niet

Question title: Waarde bewindspersoon

{condition: Missies met bewindspersonen}

{don't randomize}

{if not q01=2,3,4,5 or 6}

Q15. Wat kan er worden verbeterd aan de rol van de bewindspersonen tijdens deze missie?

[open question]

Question title: Verbeterpunten bewindspersoon

{condition: Missies met bewindspersonen}

{if not q01=2,3,4,5 or 6}

{max characters: 999}

{blank is allowed }

Q16. Heeft u suggesties voor effectievere vormen van ondersteuning dan deze missie?

[open question]

Question title: Suggestie effectievere ondersteuning

{condition: Start-up missies & zonder bewindspersoon}

{max characters: 999}

{blank is allowed }

Q11. Zijn er andere zaken die u met RVO wilt delen die niet aan bod zijn gekomen in deze enquête?

[open question]

Question title: opmerking
{max characters: 999}
{blank is allowed}

Contact opnemen en anonimiteit

Q18. Mogen we u actief benaderen voor een follow-up traject van deze markt/sector combinatie?

Uw contactgegevens worden dan met RVO gedeeld zodat ze contact met u kunnen opnemen. U bent dan niet meer anoniem.

[single response]

- ja, ik geef RVO toestemming om contact met mij op te nemen
- nee

Question title: Actief benaderen follow-up traject
{condition: BDC}
{fixed}

Q8. Zou u verdere ondersteuning van RVO op het gebied van internationaal ondernemen wensen?

[single response]

- ja
- nee

Question title: Wensen verdere ondersteuning RVO
{ 1^e lijn en 2^e lijn}

AN1. De resultaten van dit onderzoek worden anoniem verwerkt. RVO kan haar dienstverlening nog verder verbeteren als uw contactgegevens en antwoorden aan hen doorgegeven mogen worden. Geeft u hier toestemming voor?

RVO zal dit alleen gebruiken voor onderzoek met als doel hun dienstverlening te verbeteren en niet voor andere doeleinden.

[single response]

- ja
- nee, ik wil anoniem blijven [tonen if Q8=1 ENQ: U gaf net aan dat uw verdere ondersteuning zou wensen, als u anoniem blijft is dat niet mogelijk]

Question title: Anonimiteit
{alle instrumenten behalve BDC, die hebben Q18}

AN2b3. RVO zou graag contact met u willen opnemen <om u verder te ondersteunen op het gebied van internationaal ondernemen en/of> om de dienstverlening te verbeteren. Zou u teruggebeld willen worden?

[multiple response]

- ja, RVO mag mij benaderen voor verdere ondersteuning op het gebied van internationaal ondernemen <alleen tonen als q8=ja>
- ja, RVO mag op basis van mijn antwoorden in deze enquête contact met mij opnemen om de dienstverlening te verbeteren
- nee, ik wil niet benaderd worden door RVO [tonen if Q8=1 ENQ: U gaf net aan dat uw verdere ondersteuning zou wensen, als RVO geen contact mag opnemen is dat niet mogelijk].

Question title: Behoeft follow-up
{alle instrumenten, behalve BDC}
{condition: if AN1=1}

Q8a. Zou u binnen 1 maand of een half jaar teruggebeld willen worden door een RVO medewerker?

[single response]

- binnen 1 maand
- na een half jaar

Question title: Terugbellen door RVO

{condition: if q8=1 and AN2b3=1}

{ 1^e lijn en 2^e lijn}

AN4. Wat zijn uw contactgegevens?

[textboxes]

- naam: _____
- organisatie: _____
- email: _____
- telefoonnummer: _____

Question title: ANW gegevens

{condition: AN2b3=1 or 2} or Q18=1}

{blank is allowed}

AN3. Daarnaast wil RVO deze opname ook graag beluisteren voor kwaliteitsdoeleinden. Mogen wij de opname van dit gesprek aan RVO beschikbaar stellen?

- ja
- nee

Question title: Opname beluisteren

{condition: 1e en 2e lijn }

{don't randomize}

Panelvraag (vrklant). Tot slot wijzen wij u graag op het klantenpanel van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Als lid van dit panel kunt u circa 4 keer per jaar uw mening geven over uiteenlopende onderwerpen die betrekking hebben op de dienstverlening en uitvoering van regelingen door RVO. Daarmee helpt u ons om de dienstverlening te verbeteren. Deelname aan het klantenpanel is vrijwillig en verplicht u nergens toe. Ook benadrukken wij dat de antwoorden die u zojuist in de enquête heeft gegeven op geen enkele wijze gekoppeld worden aan de gegevens die van u gevraagd worden wanneer u zich aanmeldt voor het klantenpanel RVO.

Wilt u zich aanmelden?

[single respons]

- Ja
- Nee

Questiontitle: Panelvraag

Dit was de laatste vraag. Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname.

Klik hieronder om de vragenlijst af te sluiten en uw antwoorden op te slaan. U komt daarna terecht op het portal van het klantenpanel van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) waar u zich kunt aanmelden.

{indien ja op klantenpanel}

<https://ioresearch.jambo.software/panel/klantenpanelrvo/home.html>

End. Dit was de laatste vraag. Nogmaals hartelijk bedankt voor uw deelname.