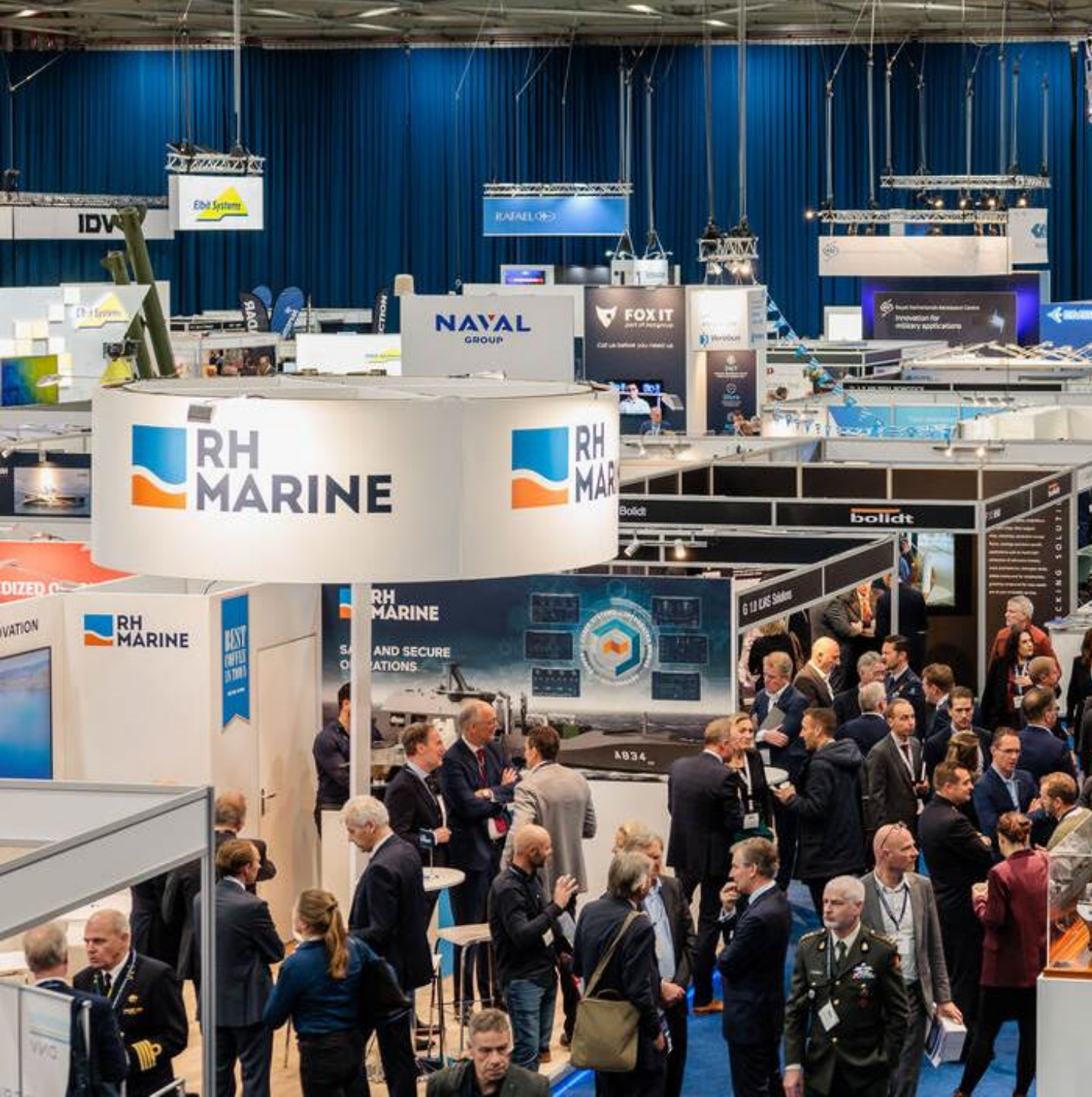




Tevredenheidsonderzoek onder deelnemers 2022

Onderzoeksrapportage

5 december 2022

Inhoudsopgave



Management Summary

Pagina 3



Resultaten

Pagina 7



Bijlagen

Pagina 26

Management Summary



De aanleiding

Tevredenheidsonderzoek onder deelnemers

- De Stichting Nederlandse Industrie voor Defensie en Veiligheid (NIDV) omschrijft zichzelf als een belangrijke en onafhankelijke schakel tussen overheid, kennisinstellingen en industrie. Om een concreet inzicht te krijgen in hoe de achterban deze rol ervaart, voert onderzoeksbureau MWM2 in 2022 een gestructureerd en onafhankelijk onderzoek uit onder deelnemers.
- Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van deelnemers over de dienstverlening van de NIDV, en eventuele aandachtspunten te signaleren. Daarbij kijken we specifiek naar het imago van de NIDV onder deelnemers, hun behoeften, de waardering voor (diverse aspecten van) de dienstverlening, en welke verbetermogelijkheden men ziet.
- Het methodisch peilen van uw oordeel was al langer onze ambitie, als aanvulling op persoonlijke feedback bij bedrijfsbezoeken en evenementen. De opvolgende lockdowns en corona-onzekerheid maakten dat een periode met normale dynamiek is afgewacht. Het is weliswaar nog geen ‘normaal jaar’ gebleken, maar de terugkeer van reguliere live evenementen maakte het toch representatiever dan 2020-2021.



Conclusie

Deelnemerstevredenheidsonderzoek 2022

De NIDV heeft een positief imago onder deelnemers: zij zien de NIDV als een professionele verbinder en hechten veel waarde aan haar brede netwerk. Onder MKB'ers heerst de behoefte om hier nog actiever bij betrokken te worden.

De NIDV heeft het imago van een professionele verbinder

- De kernwaarden 'verbindend' en (49%) en 'informatief' (46%) worden het meest met de NIDV geassocieerd.
- Deelnemers zijn het erover eens dat de NIDV een duidelijke propositie heeft (84%), zorgt voor verbinding (84%), professioneel is (76%) en een sterke positie bekleedt in de sector (76%).
- Als sterke punten worden het grote netwerk en branchevertegenwoordiging, kennis over de industrie, en samenwerking en verbinding genoemd.
- Als verbeterpunten noemt men het vaakst meer aandacht voor MKB, communicatie, en meer internationale samenwerking.

Deelnemers zijn tevreden over de NIDV en hebben hoge blijfintentie

- Deelnemers beoordelen de NIDV met een 7,4 gemiddeld; één op de drie zou de organisatie actief aanbevelen (NPS: 16).
- Zeven op tien deelnemers voelt zich redelijk tot sterk betrokken bij de NIDV; een ruime meerderheid (86%) acht de kans om ook de komende jaren deelnemer te blijven (zeer) waarschijnlijk.
- Ruim driekwart van de deelnemers is (zeer) tevreden over de georganiseerde activiteiten en de informatievoorziening van de NIDV.
- Tevredenheid over de dienstverlening van de NIDV kan nog verder vergroot worden door meer persoonlijk contact, belangenbehartiging en meerwaarde voor (ook de kleinere) deelnemers.

Netwerken belangrijkste reden voor deelname aan de NIDV

- Netwerken (97%) is (met afstand) de meest voorkomende reden om deelnemer te zijn van de NIDV, gevolgd door belangenbehartiging (65%). Voor twee derde weet de NIDV volledig tot grotendeels in de behoeften te voorzien.
- Deelnemers zijn het meest bekend met de netwerkevenementen, themabijeenkomsten, en updates over ontwikkelingen in de sector. Dit zijn bovendien de aspecten waaraan zij de meeste waarde hechten.
- MKB'ers zouden nog beter in hun behoeften kunnen worden voorzien door meer betrokken te worden. Ook achten zij voor MKB een andere benadering nodig: persoonlijker, meer contact en ondersteuning, met oog voor de ondernemer.

Aanbevelingen

De NIDV weet goed te voorzien in de belangrijkste reden voor deelname: netwerken. Wees er echter waakzaam voor dat deelnemers de NIDV niet *alleen* als een netwerkvehikel gaan zien. Creëer daarom ook voldoende zichtbaarheid buiten de evenementen, en zorg ervoor dat hierbij ook voldoende aandacht uitgaat naar de MKB'er: zij hebben behoefte aan meer betrokkenheid en persoonlijk contact.



Verbeterprioriteit 1:
*Meer persoonlijk
contact buiten events*

Deelnemers geven aan dat het persoonlijke contact met de NIDV buiten de georganiseerde evenementen minder is geworden sinds de organisatie gegroeid is. Toch zouden deelnemers het prettig vinden als de NIDV tussendoor af en toe incheckt. Dit kan zijn door interesse te tonen in hoe het gaat bij het bedrijf en waar het zich mee bezighoudt, of door actief in gesprek te gaan over diens behoeften.

→ **Vergroot de betrokkenheid onder deelnemers door ook voldoende zichtbaar te blijven buiten de evenementen.**



Verbeterprioriteit 2:
*Meer aandacht voor
de MKB'er*

MKB'ers zien binnen de NIDV teveel focus op grote projecten en bedrijven. Met beperkte middelen is het voor hen soms lastig een voet tussen de deur te krijgen. De NIDV zou hierin kunnen helpen door MKB'ers actief te betrekken in het proces, en vaker te linken aan de juiste personen. Daarnaast zijn MKB'ers gebaat bij een persoonlijke benadering, met meer ondersteuning en oog voor de ondernemer.

→ **Verbeter de perceptie dat de NIDV er alleen is voor grote bedrijven door MKB'ers actiever te betrekken.**



Verbeterprioriteit 3:
*Versterk de rol van
defensie-expert*

Naast de rol van professionele verbinder zijn deelnemers ook positief over de industriekennis die de NIDV in huis heeft. Meer dan de helft van deelnemers ziet het delen van specialistische kennis ook als een belangrijke activiteit van de NIDV, al is slechts een derde hier goed bekend mee. Door deze expertise nog beter onder de aandacht te brengen, kan de NIDV een sterkere claim leggen op deze rol.

→ **Versterk de claim op deskundigheid door deelnemers te voorzien van advies en specialistische kennis.**

Resultaten

Imago

Deelnemers omschrijven de NIDV als een professionele verbinder met een groot netwerk en veel kennis over de sector. Meer aandacht voor MKB, communicatie en meer internationale samenwerking zijn verbeterpunten.

Defensie, netwerken, en NEDS veelgehoorde associaties

Ook omschrijft men NIDV vaak als professioneel, (des)kundig, en belangbehartiger

Woordwolk meest genoemde associaties

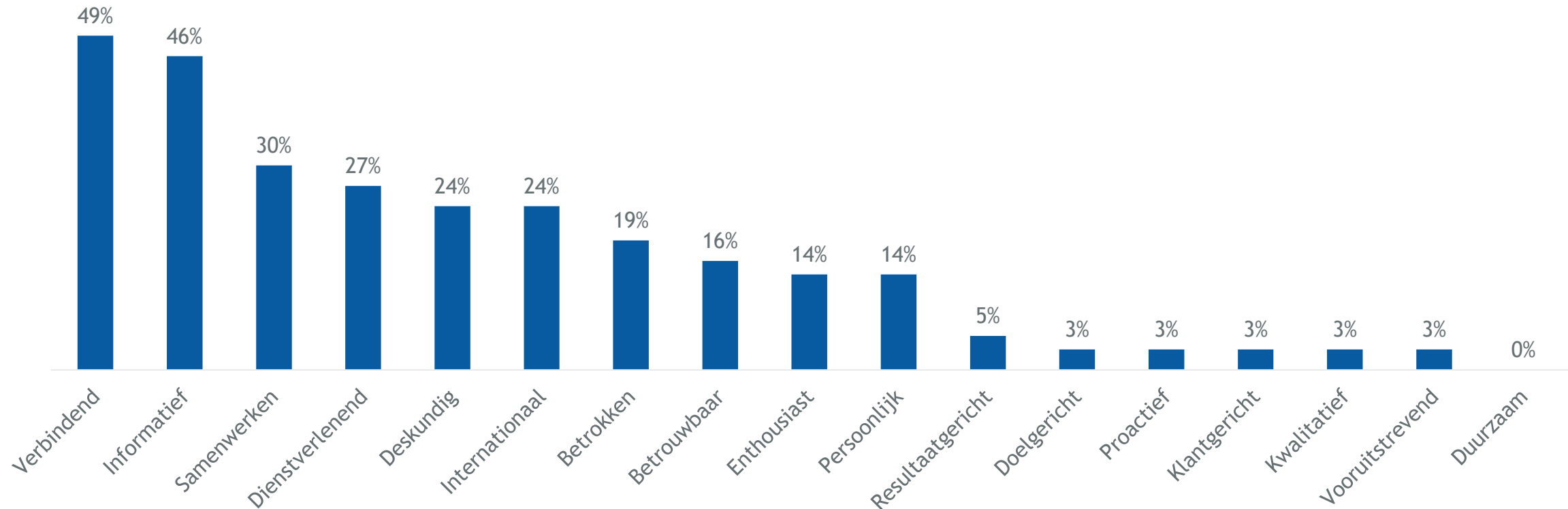


*Vraagstelling: Wat komt er bij u op als u denkt aan de NIDV?
Basis: allen (n=37)*

Kernwaarden verbindend en informatief best passend bij de NIDV

Deelnemers zien NIDV vooral als een organisatie die partijen samenbrengt, kennis heeft en deelt, en zich dienstverlenend opstelt

Imago stellingen

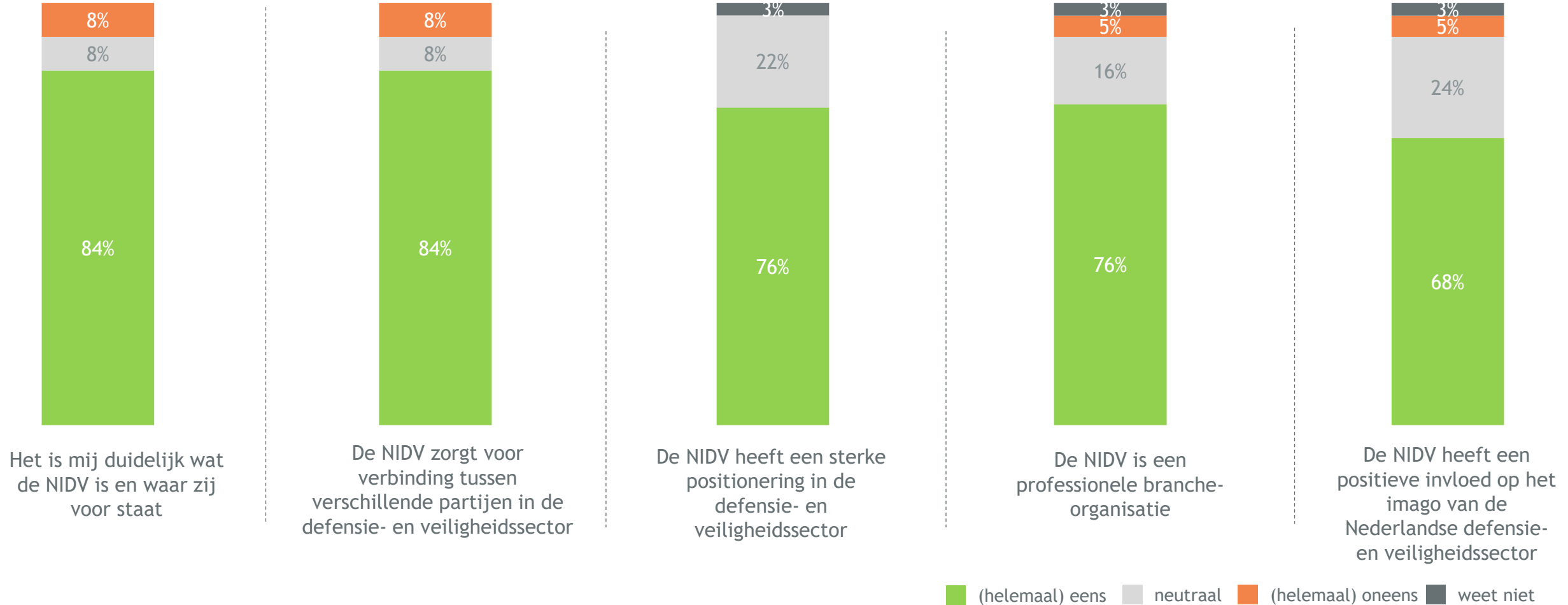


Vraagstelling: Welke kernwaarden passen volgens u bij de NIDV? Kies er maximaal 3.
Basis: allen (n=37)

De NIDV heeft een duidelijke propositie en zorgt voor verbinding

Ook ziet driekwart de NIDV als een professionele brancheorganisatie met een sterke positionering

Imago stellingen



Vraagstelling: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
Basis: allen (n=37)

Groot netwerk en sterke vertegenwoordiging, kennis en informatie-deling en prettige samenwerking vaak genoemd als sterke punten

Sterke punten NIDV



Netwerk &
branchevertegenwoordiging

“Brede lobby voor de industrie.”

*“Heel groot netwerk dat bedrijven helpt
toegang te krijgen binnen defensie-
industrieën wereldwijd.”*

*“Representatie en geluid vanuit de Nederlandse
defensie-industrie richting de politiek.”*



Kennis &
informatievoorziening

*“Er is veel kennis aanwezig over de sector
en actuele zaken die spelen in de
industrie.”*

“Informatiebijeenkomsten en de NEDS.”

*“Goed op de hoogte van ontwikkelingen
binnen defensie.”*



Verbinding &
samenwerking

*“Verbindend binnen Nederland en een
fijne samenwerking.”*

*“Actief, goede samenwerking met
Defensie en het bedrijfsleven.”*

*“Persoonlijk, meedenken, bereidheid om
contacten te leggen met relevante
internationale organisaties.”*

Meer aandacht voor MKB, communicatie, en meer internationale samenwerking en aanwezigheid genoemd als verbeterpunten

Verbeterpunten NIDV



Meer aandacht
voor MKB

“Focus ligt teveel op internationale projecten i.s.m. grote Nederlandse bedrijven, terwijl merendeel leden MKB is.”

“Sterk gefocust op grote projecten en ondernemingen. MKB actiever betrekken en meenemen.”

“Informatieverstrekking naar MKB.”



Betere communicatie

“Meer contactpersonen binnen de organisatie.”

“Betere communicatie en verbinding.”

“Informatieverstrekking projecten onder de maat (e-mail met aankondigingen bevatten weinig wezenlijke info).”



Meer internationale
samenwerking

“Een sterkere permanente “presence” in Brussel (EDF/EDA) is noodzakelijk.”

“Internationale samenwerking bevorderen. ‘Alles’ wat ons leger nodig heeft komt uit het buitenland dus juist daar is het voor de NL-industrie grotendeels te doen.”

“Rechtstreeks contact tussen Nederlandse SME's en buitenlandse delegaties bevorderen.”

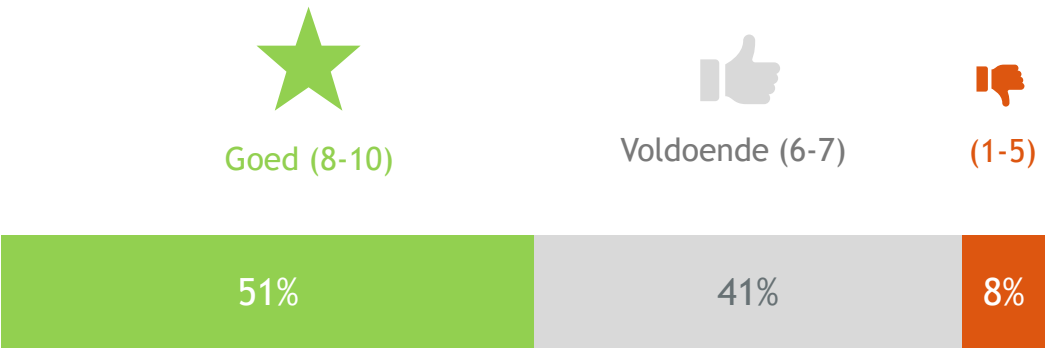
Tevredenheid

Deelnemers waarderen de NIDV met een 7,4 en hebben een sterke intentie om te blijven. Met name de activiteiten en informatievoorziening wordt gewaardeerd, maar een sterkere meerwaarde voor (ook de kleinere) bedrijven is gewenst.

Deelnemers beoordelen de NIDV met een ruime voldoende

Een derde is geneigd om de NIDV aan te bevelen, ongeveer de helft valt in ‘passieve’ groep

Tevredenheid

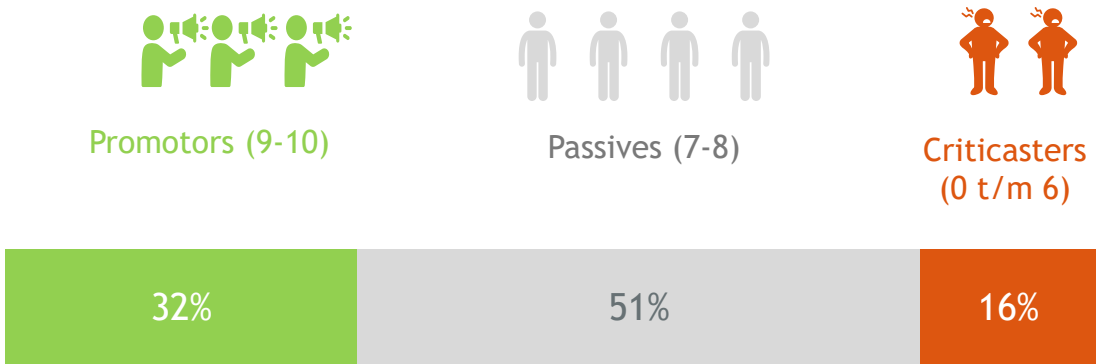


Rapportcijfer



Vraagstelling: Welk rapportcijfer zou u, alles bijeen genomen, aan de NIDV geven?
Basis: allen (n=37)

Aanbevelen



NPS

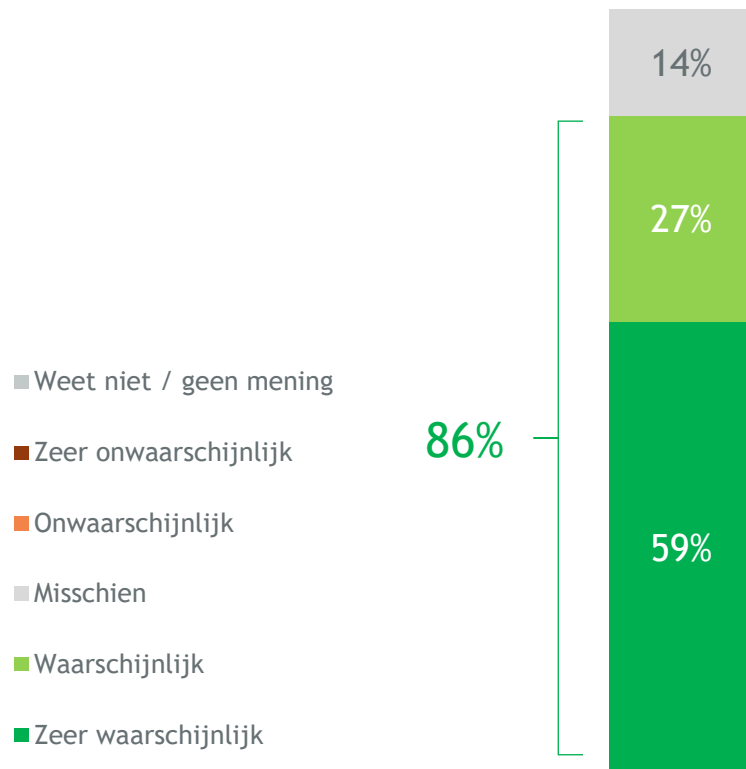


Vraagstelling: Hoe waarschijnlijk is het, op een schaal van 0 t/m 10, dat u deelnemerschap aan de NIDV zult aanbevelen aan andere bedrijven (indien zij nog geen deelnemer zijn?)
Basis: allen (n=37)

Ruime meerderheid blijft (zeer) waarschijnlijk deelnemer

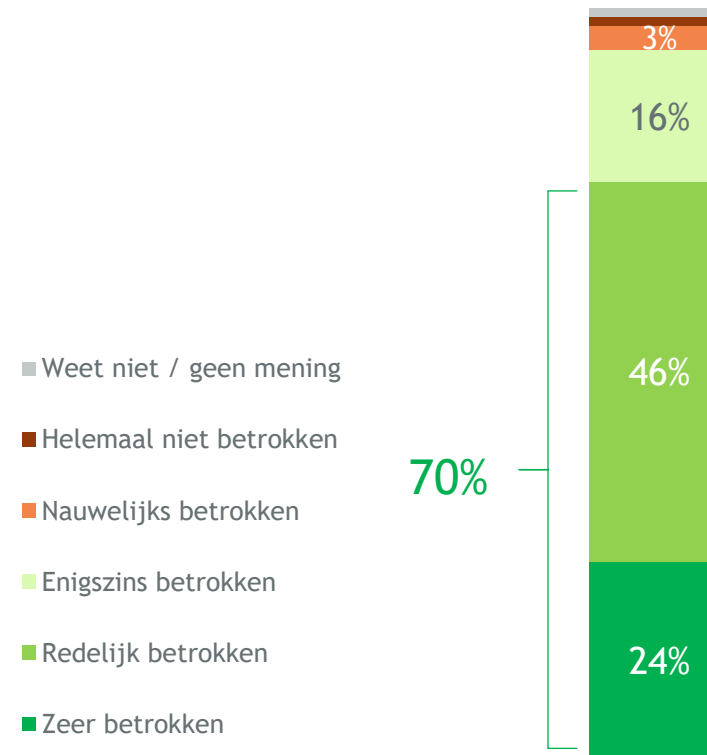
Zeven op tien voelt zich redelijk tot sterk betrokken bij de NIDV, het blijven meten van ervaring en waardering en opvolgen van de uitkomsten biedt mogelijkheid om betrokkenheid uit te breiden

Intentie om deelnemer te blijven bij de NIDV



Vraagstelling: Hoe waarschijnlijk is het dat uw bedrijf of organisatie over drie jaar deelnemer is van de NIDV?
Basis: allen (n=37)

Gevoel van betrokkenheid bij de NIDV



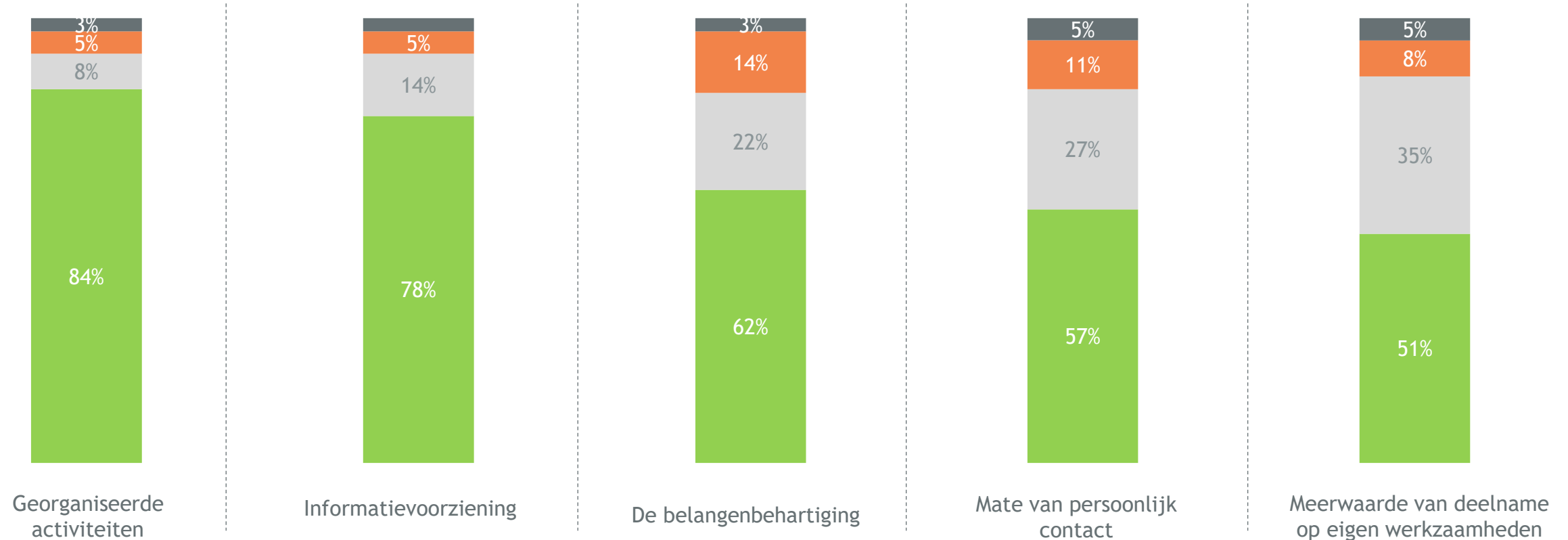
Vraagstelling: Hoe betrokken voelt u zich bij de NIDV?
Basis: allen (n=37)

“Prima initiatief”
“Prima om dit jaarlijks te doen.”
“Ben benieuwd wat er mee gedaan wordt.”
“Blijft het bij een onderzoek of gaan we dit resultaat gebruiken om echt met betrokkenen in gesprek te gaan ter versterking van de leden van de stichting?”

Ruim driekwart van de deelnemers is (zeer) tevreden over activiteiten en informatievoorziening van de NIDV

De meeste ruimte voor verbetering lijkt te liggen bij persoonlijk contact en meerwaarde creëren

Tevredenheid diensten NIDV



Vraagstelling: In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende diensten van de NIDV?
Basis: allen (n=37)

(zeer) tevreden neutraal (zeer) ontevreden weet niet

Op gebied van activiteiten, belangenbehartiging, en informatie voelen niet alle (MKB) deelnemers zich voldoende geïncludeerd

Ook geeft men aan dat de NIDV pro-actiever contact zou kunnen leggen met deelnemers

Georganiseerde activiteiten

- “Projectdagen hebben een focus op grootschalige projecten, een kleinschalige MKB kan hier niet op reageren of deelnemen. Er wordt vrijwel geen tijd besteed aan wat voor Defensie ‘kleinschalige’ projecten zijn, terwijl deze in de praktijk een waarde vertegenwoordigen die gelijk staat aan een jaaromzet.”

Meerwaarde op eigen werkzaamheden

- “Er is vanuit de NIDV nog geen Defensie contact richting ons gekomen.”
- “Weinig toegevoegde waarde, ik zit niet met potentiële klanten aan tafel.”

Mate van persoonlijk contact

- “Buiten de evenementen is er niet veel persoonlijk contact. NIDV is ook een stuk groter geworden, dus zal ook lastiger zijn..”
- “Is alleen aanwezig wanneer ik dat opzoek, kan pro-actiever door de NIDV geschieden.”
- “Niet of nauwelijks, het is voor leden zoeken naar een naald in een hooiberg wie er binnen Defensie verantwoordelijk voor is (POC).”
- “Wordt weinig tot niet gebeld over waar wij als bedrijf mee bezig zijn binnen de sector.”

Belangenbehartiging

- “Er wordt slecht gecommuniceerd over welk belang naar wie wordt behartigd.”
- “Niet ieder bedrijf voelt zich altijd genoeg gesteund, i.v.m. andere bedrijven.”
- “Er wordt teveel [...] gesproken in jargon. Dit is een valkuil, en voor civiele bedrijven in een Defensie industrie niet altijd duidelijk.”

Informatievoorziening

- “Beperkt.”
- “Slecht, er wordt niet ingegaan op het belang van de MKB.”

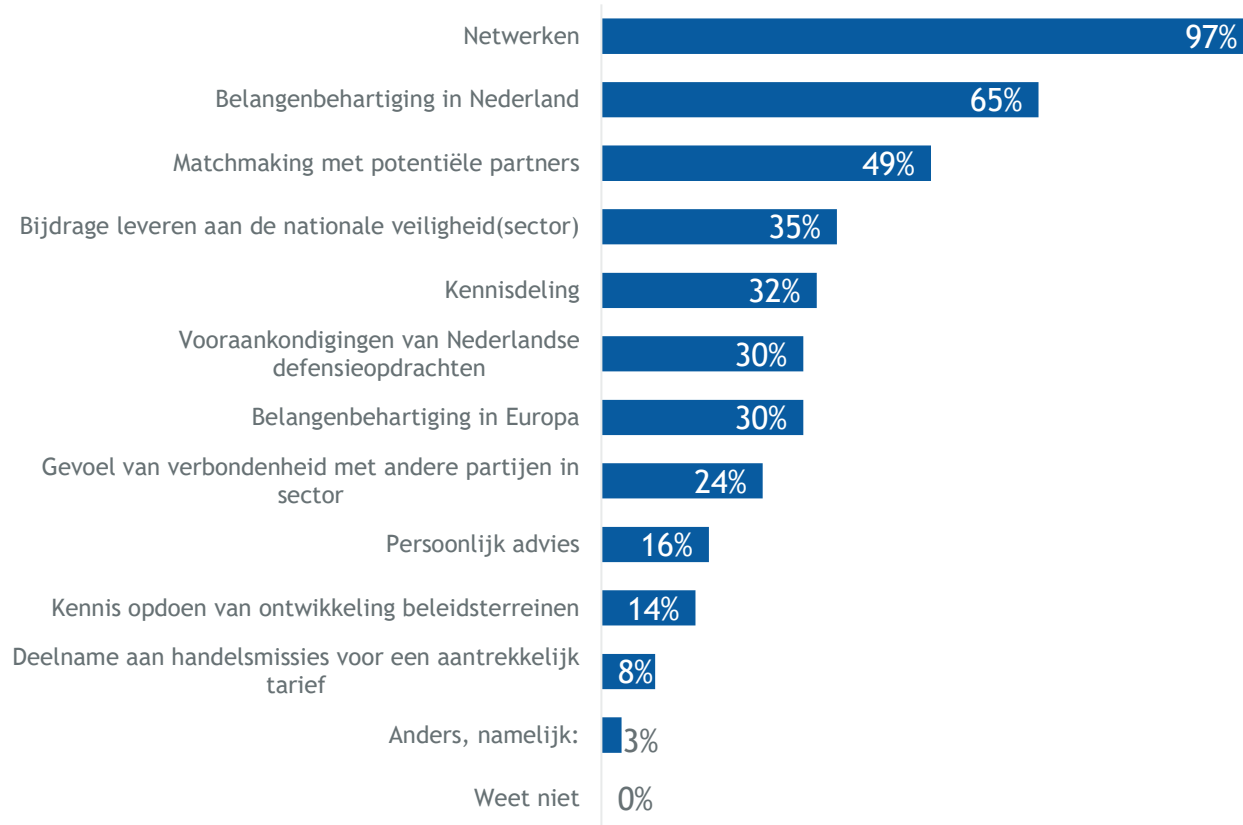
Behoeften

Netwerken is met afstand de belangrijkste reden voor deelname aan de NIDV. De NIDV weet redelijk goed in de behoeften van deelnemers te voorzien, maar zou de MKB groep beter kunnen bedienen door hen meer te betrekken, en vaker persoonlijk contact te leggen.

Netwerken met afstand de belangrijkste reden voor deelname, gevolgd door belangenbehartiging in Nederland

Voor twee derde van de deelnemers voorziet de NIDV grotendeels of volledig in hun behoeften

Redenen lidmaatschap



In hoeverre voorziet NIDV in deze behoeften?

Volledig/grotendeels (67%):

- “De NIDV voorziet in netwerkondersteuning en biedt helderheid in regelgeving overheid.”
- “Er zijn diverse ‘sub-clubs’ waar je bij aan kunt sluiten. Er wordt een redelijke expertondersteuning gegeven.”

Enigszins (19%):

- “25% van de events is nuttig voor ons, zoals NEDS en projectdagen. De overige events zijn voor ons te algemeen.”
- “We kunnen nauwelijks op politieke steun rekenen. Er is geen level playing field, zeker niet ten opzichte van staatsbedrijven.”
- Ik zie de NIDV met name als netwerkvehikel, qua beïnvloeding op politieke beslissers acht ik de invloed marginaal.”

Niet of nauwelijks (8%):

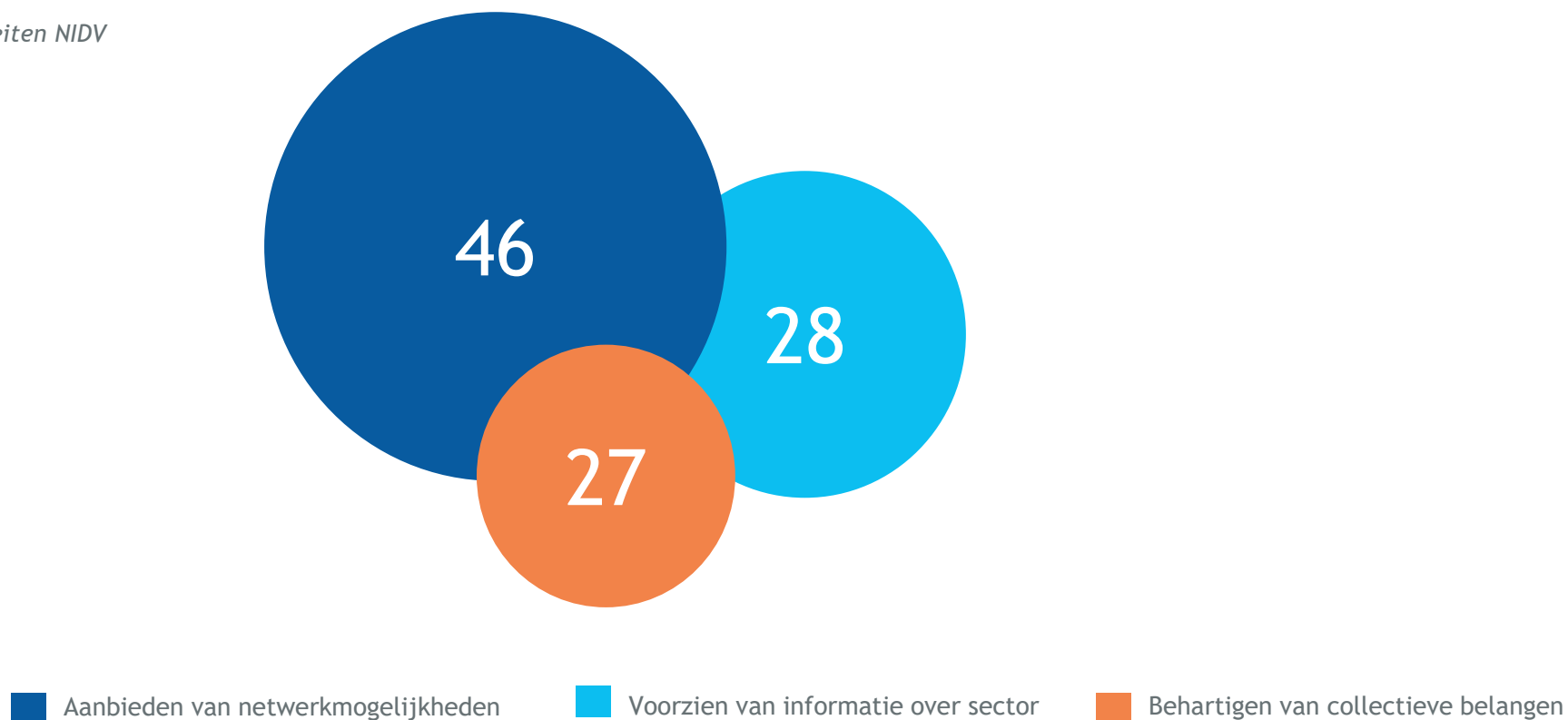
- “Richt zich onvoldoende op de Nederlandse industrie.”
- “De informatievoorziening naar het MKB is onder de maat.”

Aanbieden van netwerkmogelijkheden belangrijkste van de drie kerntaken van de NIDV

Daarnaast is het belang van informatievoorziening en collectieve belangenbehartiging ongeveer gelijk

- De leden werden gevraagd 100 punten te verdelen over onderstaande activiteiten in termen van belang.

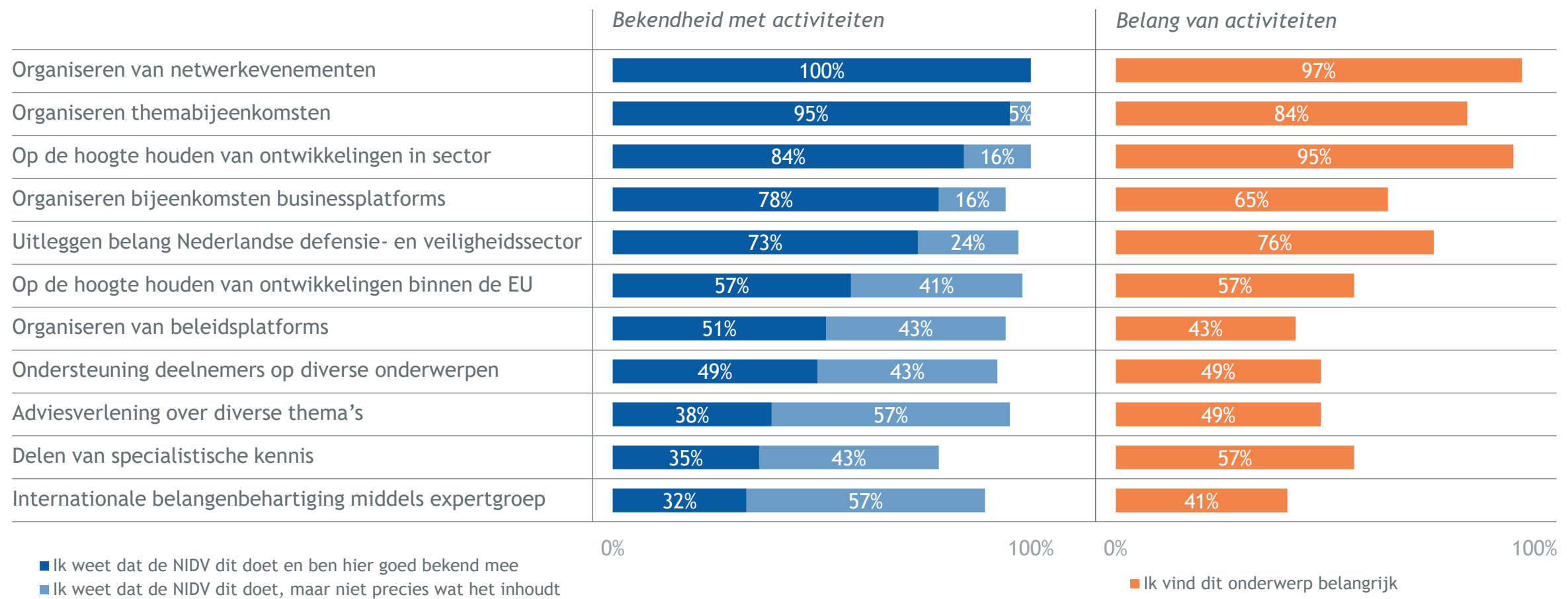
Puntenverdeling belang activiteiten NIDV



Vraagstelling: Als u 100 punten in termen van belang mag verdelen over de onderstaande activiteiten van NIDV, hoe zou die verdeling dan zijn?
Basis: allen (n=37)

Deelnemers zeer goed bekend met netwerkevenementen, thema-bijeenkomsten, en updates over sectorontwikkelingen

Deze activiteiten worden bovendien als het belangrijkste aangemerkt



Vraagstelling: De NIDV houdt zich bezig met verschillende activiteiten binnen de defensie- en veiligheidsindustrie. Kunt u per activiteit aangeven in hoeverre u bekend bent met deze activiteiten?
Vraagstelling: Geef van de onderstaande activiteiten en diensten aan hoe belangrijk u deze vindt.
Basis: allen (n=37)

MKB'ers willen meer betrokken worden, zowel op strategisch niveau als in het contact met andere partijen

Daarnaast geven zij vaak aan dat voor MKB'ers een andere benadering nodig is: persoonlijker, meer contactmomenten, ondersteunend en met oog voor de situatie van de ondernemer

Wat hebben MKB'ers nodig om beter in hun behoeften te worden voorzien?

Meer betrokken worden

- Actief stimuleren dat MKB een **volwaardige rol** in programma's kan spelen.
- Op strategisch niveau wordt er vaak gesproken met grote bedrijven. **Betrek het MKB in die gesprekken**. Het MKB is vaak toeleverancier voor een groot bedrijf en dus betrokken in het geheel, echter is het goed om MKB op voorhand meer te betrekken/positioneren bij gesprekken tussen Defensie en OEM.
- De NIDV zou hun leden nog meer kunnen **promoten** binnen bv. DMO en buitenlandse organisaties als er concrete projecten zijn.
- MKB'ers met specialistische kennis **linken aan grotere bedrijven** vanuit behoefte.
- **Mensen aannemen** die er gewerkt hebben.
- Tijdens beurzen in het buitenland, of bij buitenlandse missies op bezoek in Nederland ook de gelegenheid geven aan het MKB om rechtstreeks in contact te komen met buitenlandse MOD's, zelfs als dit een kortere tijd is dan de grote bedrijven als Damen / Thales / TNO. "**Elevator pitch**" mogelijkheid bieden.

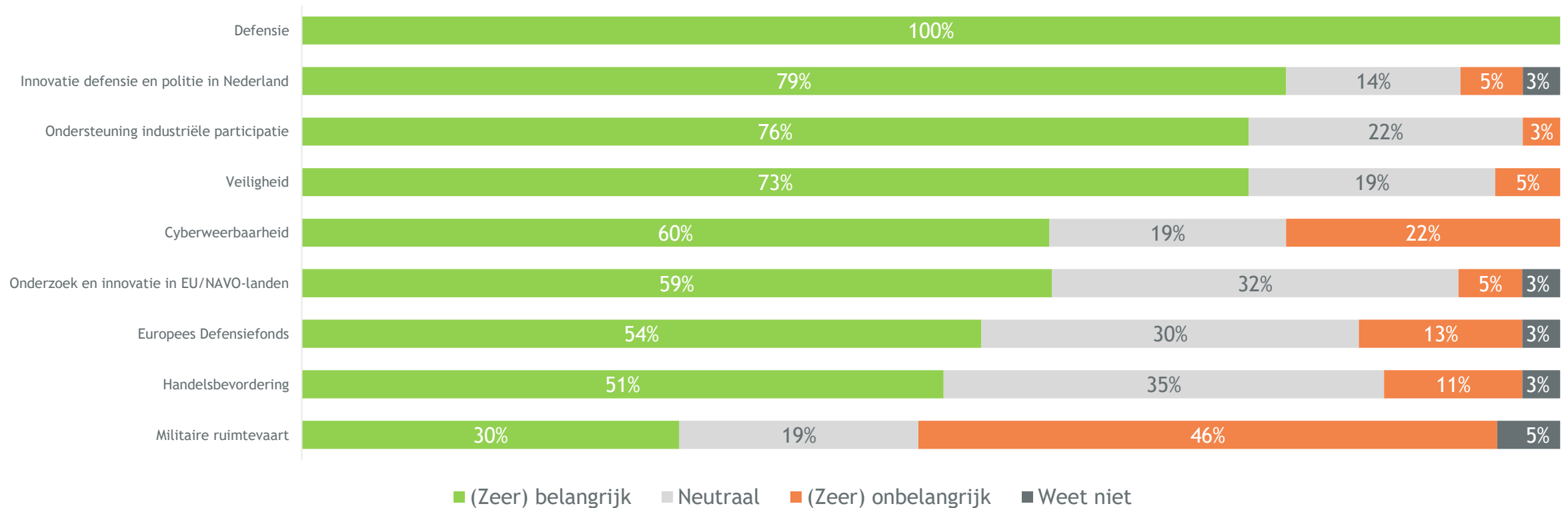
Persoonlijke, klantgerichte benadering

- Voldoende **persoonlijk contact**.
- Bij complexe materie, probeer het **eenvoudig en compact** te houden (vertalen naar MKB).
- Meer oog voor de **specifieke problematiek** van het MKB. Bv. aanbestedingen vragen veel resources die een kleiner bedrijf niet altijd heeft.
- Meer denken in lijn van de klant (NIDV-lid), dus **commercieel denken**.
- Regelmatig **inventariseren** wat de behoeftes van MKB zijn.
- MKB'ers denken groot, maar beginnen klein. Die verdienen een **andere wijze van aandacht** om ze verder te helpen.
- Persoonlijke aandacht. Een soort **starters-kit** aanbieden voor vergaren van kennis en netwerk.
- **Verplaatsen in de stoel van de ondernemer**. Daar moet veelal één persoon alles regelen / organiseren en dat vergt een andere benadering. Hierin moet de NIDV ondersteunen.
- **Evaluatiegesprekken** met deze leden.
- **Meer contactmomenten**, moderniseren communicatie-uitingen.

Innovatie binnen Defensie en politie en ondersteuning bij industriële participatie gezien als belangrijkste thema's

Daarnaast lijken deelnemers Defensie iets belangrijker te vinden dan Veiligheid

Mate van belang onderwerpen NIDV

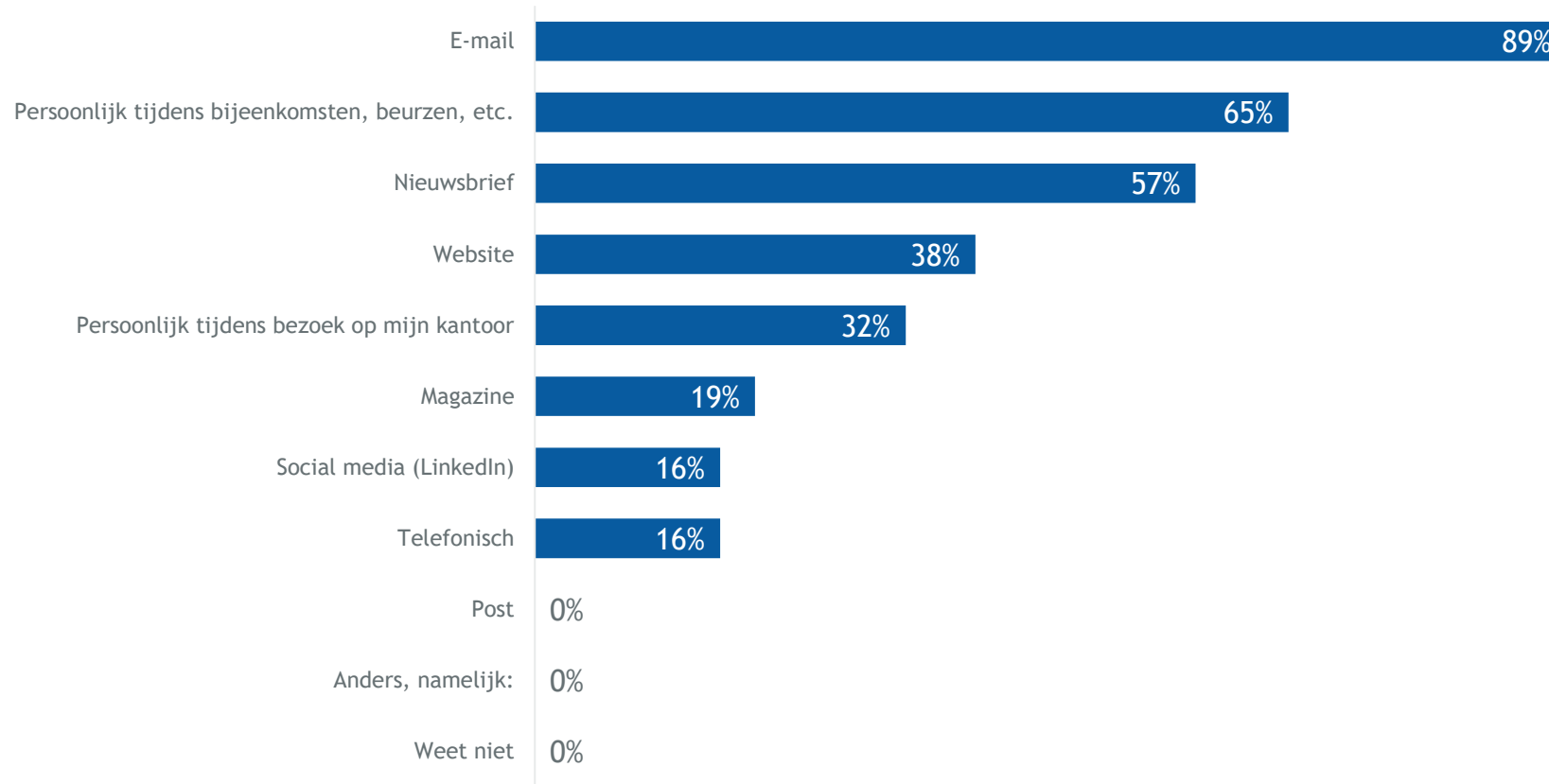


Vraagstelling: De NIDV houdt zich met onderstaande onderwerpen bezig. Geef aan hoe belangrijk u deze vindt
Basis: allen (n=37)

Negen op tien deelnemers wil via mail op de hoogte gehouden worden door de NIDV

Daarnaast komt ook twee derde graag persoonlijk in contact tijdens bijeenkomsten of beurzen

Voorkeur informatiekanalen



Vraagstelling: Hoe wordt u het liefst door de NIDV op de hoogte gehouden van nieuws en informatie?
Basis: allen (n=37)

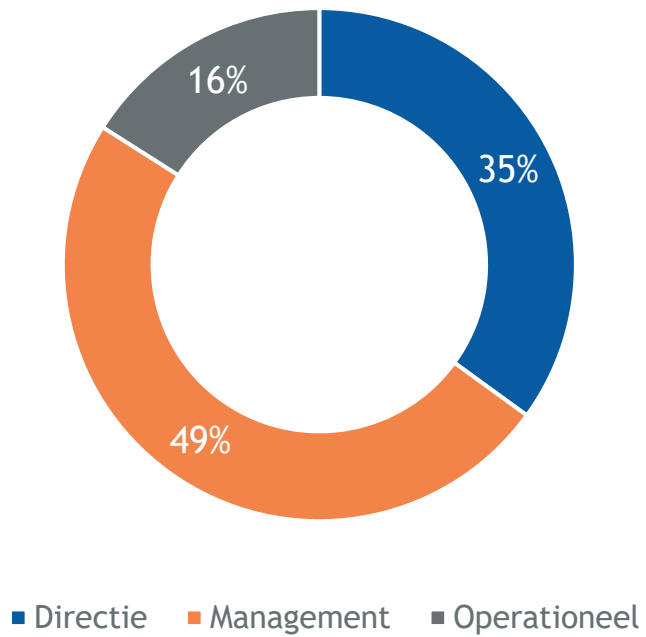
Bijlagen



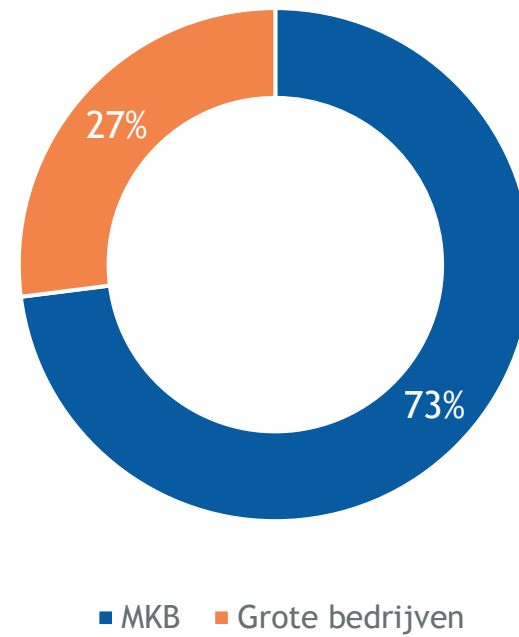
Achtergrondgegevens

In totaal hebben 37 deelnemers de vragenlijst ingevuld, deze zijn als volgt verdeeld:

Functieniveau



Bedrijfsgrootte



Onderzoeksverantwoording



Methode



Steekproef & Veldwerk



Online vragenlijst:
20 vragen



Respons
Netto respons leden n=37



Gemiddelde invulduur:
15 minuten



Veldwerkperiode:
1 november t/m 22 november

Tot ziens bij MWM2

Auteurs: Jelle Fastenau en Annette Dorenbos

Datum: 5 december

