

## RVO-klantonderzoek decentrale overheden (1-meting)

### Aanleiding en doelstelling onderzoek

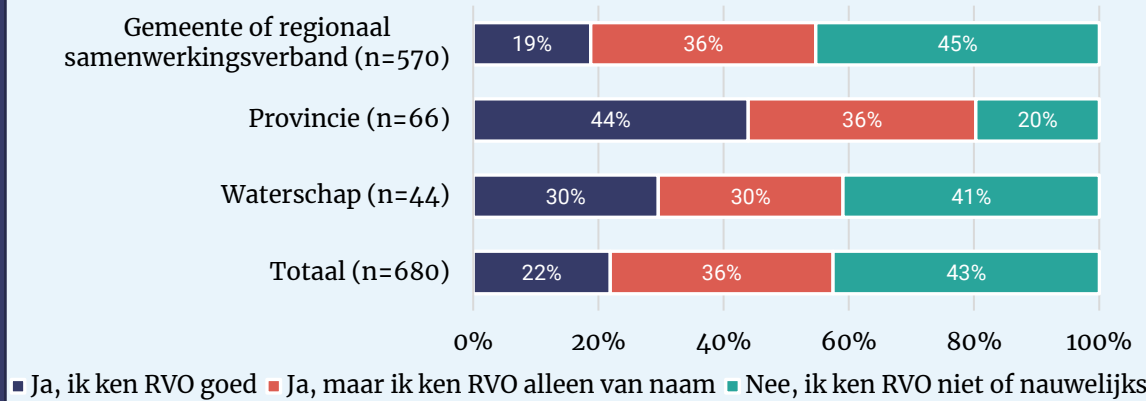
In 2020 heeft I&O Research voor RVO een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de decentrale overheden. Naar aanleiding daarvan heeft RVO diverse elementen in de dienstverlening aangepast. I&O Research heeft nu, drie jaar later, opnieuw voor RVO in beeld gebracht wat de ervaringen, waardering en behoeften zijn van decentrale overheden, zodat RVO de dienstverlening verder kan verbeteren. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

1. In hoeverre kennen decentrale overheden RVO als kennispartner?
2. In hoeverre kennen decentrale overheden de producten en diensten van RVO?
3. In hoeverre worden de producten en diensten van RVO gewaardeerd door decentrale overheden?
4. In hoeverre is de dienstverlening richting decentrale overheden de afgelopen jaren verbeterd?
5. Waar liggen wensen en behoeften van decentrale overheden richting RVO en haar producten en diensten en hoe kan RVO nog beter aansluiten op deze behoeften?

### RVO meest bekend onder ambtenaren bij de provincie

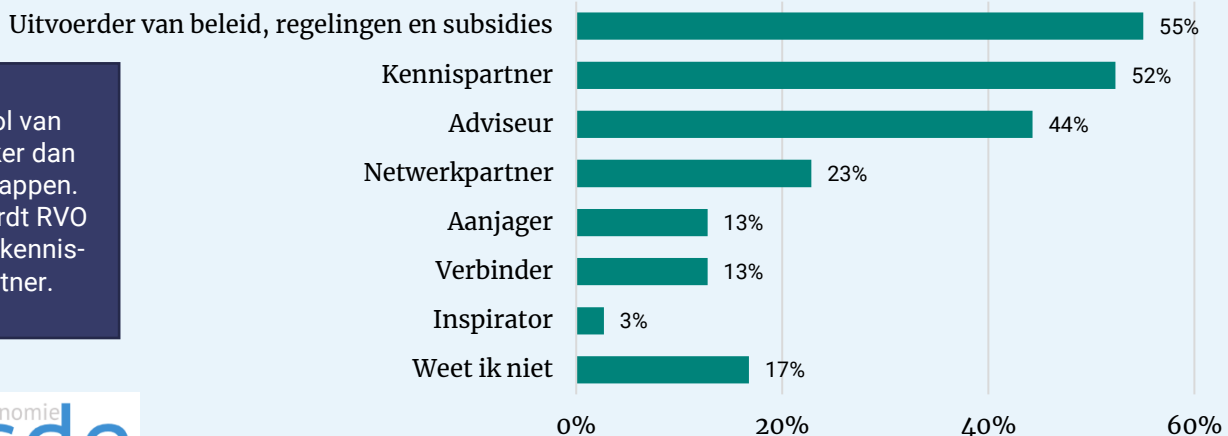
Tijdens de interviews geven sommige ambtenaren – met name diegenen die RVO niet of nauwelijks kennen – aan dat zij RVO niet direct associëren met een organisatie die er ook is voor decentrale overheden. Dat komt volgens hen deels door de naam, die doet vermoeden dat RVO zich op ondernemers richt. Deze perceptie maakt dat men zich minder snel spontaan in het aanbod van RVO verdiept.

#### Kent u de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, ook wel RVO genoemd?



### RVO wordt naast uitvoerder ook gezien als kennispartner en adviseur

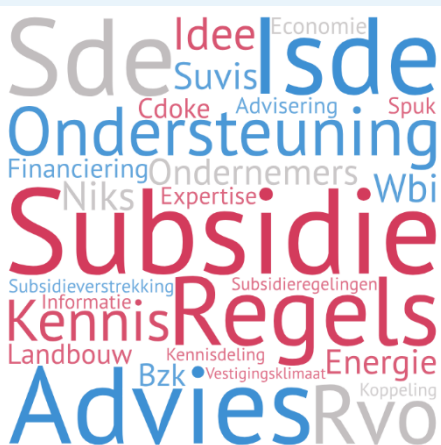
#### Meest belangrijke rollen en taken voor RVO volgens ambtenaren die RVO goed kennen



Provincies vinden de rol van kennispartner belangrijker dan gemeenten en waterschappen. Tijdens de interviews wordt RVO nauwelijks genoemd als kennis- en samenwerkingspartner.

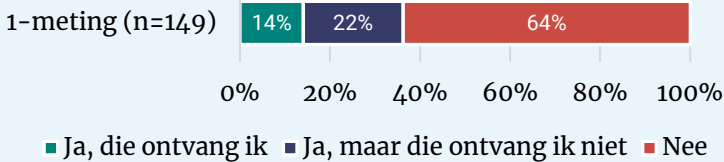
*"Ik zie een onderscheid tussen RVO als verstrekker en als kennispartner."*  
Ambtenaar waterschap

*"RVO staat voor mij meer op afstand. Landelijk opererend, uitvoeringsorganisatie. Heeft niet echt een gezicht voor mij."*  
Ambtenaar gemeente

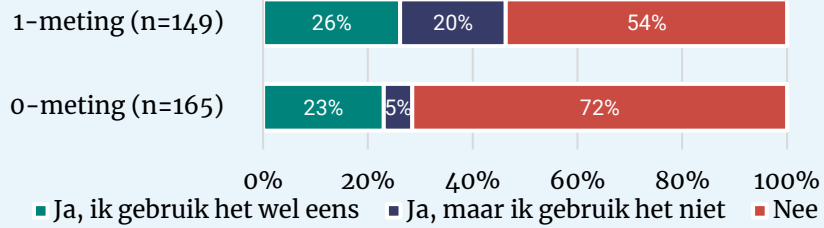


# Contactonderdelen RVO niet heel bekend, maar hoge tevredenheid bij gebruik

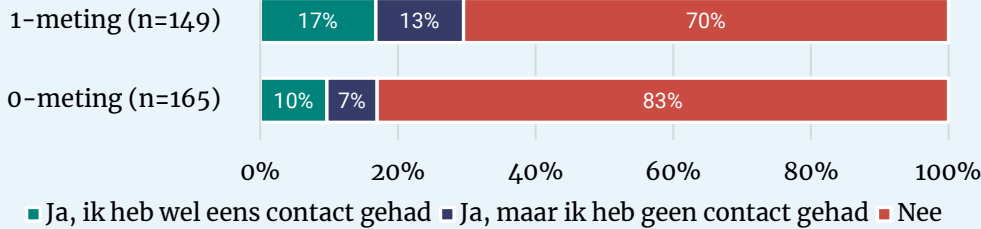
## Bent u bekend met de nieuwsbrief voor decentrale overheden?



## Bent u bekend met rvo.nl/overheden?



## Bent u bekend met de regio-liaisons?



*“Onze liaison voor Zuid-Nederland is een van de belangrijke contactpersonen. We zijn onze kennisrelatie met RVO nog aan het opbouwen. Dat is nog even een gezamenlijke zoektocht maar de eerste ervaringen zijn positief.”*  
Ambtenaar provincie

De onderdelen op deze pagina zijn beoordeeld door ambtenaren die RVO goed kennen. De verschillende contactonderdelen van RVO zijn voor veel van hen onbekend. Van de ambtenaren die rvo.nl/overheden wel kennen zijn zeven op de tien ambtenaren er (zeer) tevreden over. Driekwart is tevreden over de regio-liaisons en eenzelfde percentage is tevreden over de nieuwsbrief.

## Ambtenaren tevreden over kwaliteit van informatie en dienstverlening

De ambtenaren die RVO goed kennen waarderen de algemene dienstverlening met een 7,0 (2020; 7,2). RVO scoort hoger onder de ambtenaren op de klimaat- en energietransitie (7,1) dan op de landbouw- (6,4) en economietransitie (6,8). Op de overige ontwikkelingen scoort RVO een 7,1



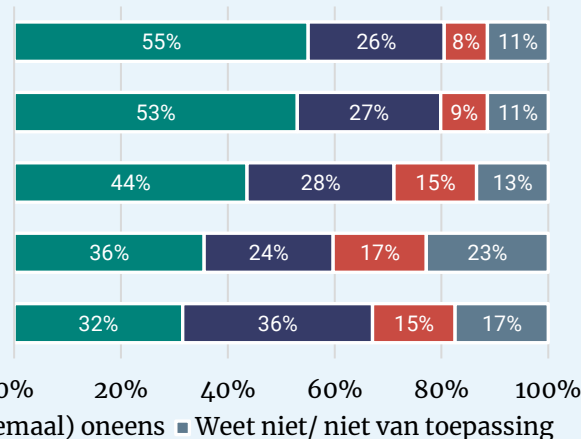
De dienstverlening van RVO is van goede kwaliteit

RVO helpt ons verder

De dienstverlening van RVO is laagdrempelig

Ik kan makkelijk in contact komen met de juiste adviseur van RVO

RVO brengt een versnelling in de ontwikkelingen op mijn werkgebied

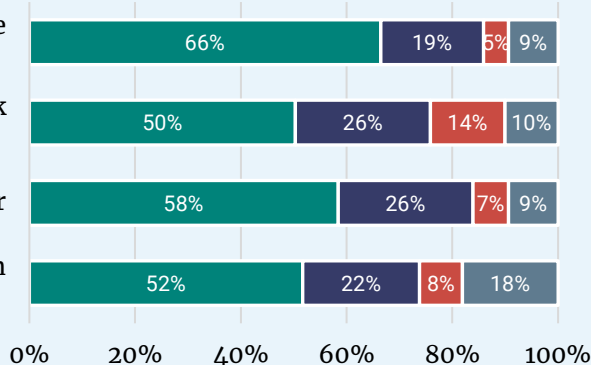


De informatie van RVO is van goede kwaliteit

De informatie van RVO is gemakkelijk vindbaar

De informatie van RVO helpt ons verder

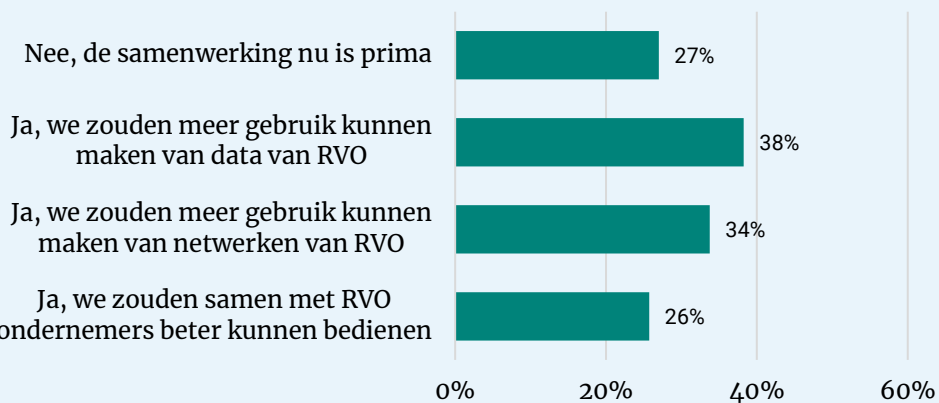
RVO kent de ontwikkelingen op mijn werkgebied



*“Interactie met RVO is nodig. Dat RVO zich bijvoorbeeld verdiept in wat een waterschap doet en nodig heeft.”*

■ (Helemaal) eens ■ Neutraal ■ (Helemaal) oneens ■ Weet niet/ niet van toepassing

## Ziet u kansen om (beter of meer) met RVO samen te werken? (n=311)



In een open vraag gaven ambtenaren aan met welke (aanvullende) diensten en producten RVO hen kan helpen:

1. betere bereikbaarheid en reactiesnelheid van klantenservice en adviseurs;
2. proactievare opstelling naar potentiële klanten / gemeenten;
3. de bekendheid van RVO en haar toegevoegde waarde voor decentrale overheden vergroten;
4. vergemakkelijken toegang tot subsidies en andere middelen, met name genoemd op de thema's verduurzaming en stimulering ondernemersparticipatie;
5. het (actiever) delen van kennis, informatie en data.

## Conclusies en aanbevelingen

### 1. Algemene perceptie

Ruim een op de vijf ambtenaren kent RVO goed, 36 procent kent RVO van naam en 43 procent kent RVO niet of nauwelijks.

RVO is onder de decentrale overheden vooral bekend als subsidieverstrekker. De ambtenaren die RVO goed kennen, zien RVO (ook) als kennispartner en adviseur. Met name door ambtenaren bij provincies wordt RVO vaker als kennispartner gezien.

**Bekendheid:** communiceer actief over wat RVO te bieden heeft en wat zij specifiek voor decentrale overheden kan betekenen

### 2. Contactonderdelen

Méér ambtenaren kennen [rvo.nl/overheden](http://rvo.nl/overheden), maar het gebruik en de tevredenheid zijn niet toegenomen.

De bekendheid van regio-liaisons is groter, hoewel nog steeds beperkt. Bekenden zijn wel heel tevreden over deze adviseurs.

De nieuwsbrief voor overheden kent vooral tevreden gebruikers, al valt er nog veel winst in bekendheid te behalen.

Leg duidelijk uit wat de rol is van de regio-liaison als aanspreekpunt en vraagbaak voor de decentrale ambtenaar

### 3. Dienstverlening

Ambtenaren die RVO goed kennen, waarderen de algemene dienstverlening met een 7,0 (was 7,2 in 2020). Zij die werken op de klimaat- en energietransitie zijn het meest positief.

Het merendeel van de ambtenaren is positief over de vindbaarheid en kwaliteit van informatie van RVO. Een derde vindt dat adviseurs van RVO bereikbaar zijn en dat RVO de ontwikkelingen in hun werkgebied versnelt.

Benut de reputatie onder bestaande klanten door het stimuleren en faciliteren van mond-tot-mondreclame richting de achterban

### 4. Verbeteringen

Een kwart van de ambtenaren is tevreden met de huidige samenwerking. Daarnaast ziet een groter deel van de ambtenaren kansen om méér gebruik te maken van de data en netwerken van RVO.

Ambtenaren adviseren RVO om proactief aan relaties te bouwen en meer bekendheid te geven aan haar specifieke aanbod voor decentrale overheden.

Overweeg om vaker (in persoon) aan te haken op lokale en regionale overlegstructuren om te verbinden met overheden

## Verantwoording

Dit onderzoek bestond uit een kwantitatief en een kwalitatief onderdeel. Tussen 14 juni en 6 juli 2023 zijn 1.571 ambtenaren uitgenodigd om deel te nemen, waarvan 1.027 via het I&O Research Panel en 544 via contacten van RVO. Daarnaast is er via de sociale mediakanalen van RVO een open link uitgezet. In totaal hebben 680 ambtenaren de vragenlijst ingevuld.

Een eerdere meting van dit onderzoek vond plaats in 2020. Omdat relatief veel respondenten in het onderzoek kwamen vanuit het I&O Research Panel, zijn er vergeleken met de 0-meting relatief veel respondenten die RVO niet of alleen van naam kennen. Dit heeft invloed op de vergelijking met de 0-meting. Om wel te kunnen vergelijken hebben we waar mogelijk de resultaten vergeleken van de doelgroep die RVO goed kent. De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek zijn ongewogen omdat de verdeling van de totale populatie onbekend is. De verschillen tussen gemeenteambtenaren, ambtenaren bij provincies en ambtenaren bij waterschappen zijn indicatief door het beperkte aantal respondenten onder de twee laatstgenoemde groepen.

In de vragenlijst hebben 35 respondenten zich aangemeld voor de online interviews. Er hebben 5 gesprekken van 60 tot 90 minuten plaatsgevonden via Microsoft Teams met in totaal 14 ambtenaren. Er is rekening gehouden met spreiding in type overheidsorgaan, bekendheid met RVO en type functie.