

Rapport Onderzoek Tevredenheidsonderzoek

Ondernemersfonds Heerlen

9 september 2021

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methodiek
Het onderzoek is online uitgevoerd. In totaal hebben 80 vertegenwoordigers / bestuurders van ondernemingen die contact hebben gehad met het Ondernemersfonds Heerlen via email een uitnodiging ontvangen voor deelname. Zij vertegenwoordigen in totaal N=521 ondernemers*.

Tevens is een herinnering verzonden.

De veldwerkperiode liep van 16 augustus t/m 1 september 2021.

Respons
In totaal hebben n=39 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Het responspercentage komt daarmee uit op 49% (39/80) en is, mede gezien de doelgroep, zeer hoog te noemen. De 39 respondenten vertegenwoordigen gezamenlijk ongeveer 250 ondernemers en vormen daarmee een goede basis om uitspraken te kunnen doen over de doelgroep als geheel. De maximale foutmarge bij deze steekproef- en populatiegroottes bedraagt 15,3% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)**.

* Een deel van de uitgenodigde ondernemers fungeert als vertegenwoordiger van een grotere groep ondernemers en heeft in zijn/haar reactie de mening van deze groep kenbaar gemaakt.
** De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal plus of minus 15,3%. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de statistische kans aan dat, bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, het resultaat van deze herhaalmeting binnen de foutmarge blijft.

CONTACT MET HET ONDERNEMERSFONDS

31% van de respondenten is via een kennis of collega in contact gekomen met het ondernemersfonds.

67% van de respondenten geeft aan via een andere manier in contact zijn gekomen met het ondernemersfonds.
Voorbeelden hiervan zijn:

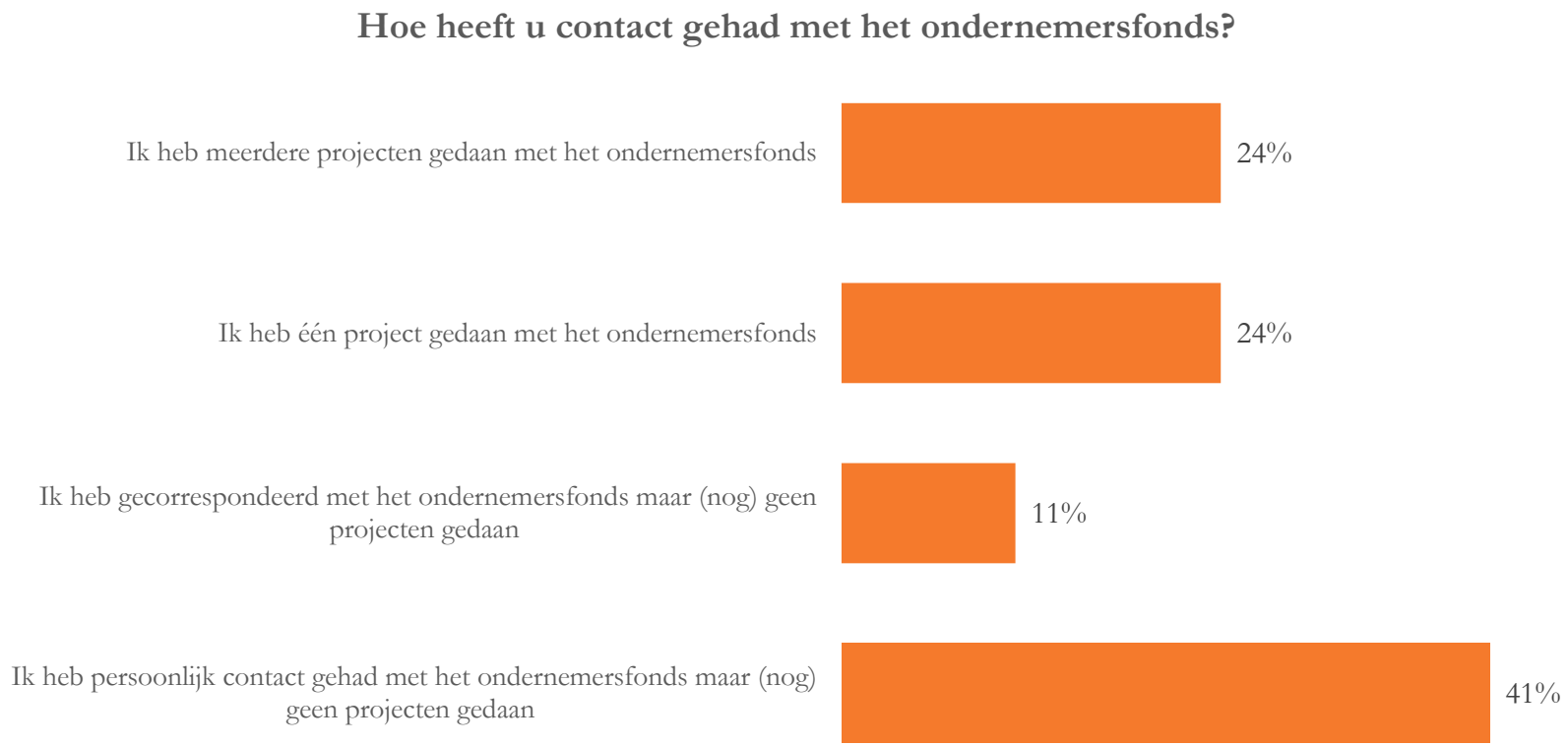
- Zelf contact gezocht
- Benaderd door het ondernemersfonds
- Via een andere ondernemersvereniging
- Via contacten bij het werk



n= 39
Basis: alle respondenten

MANIEREN VAN CONTACT MET HET ONDERNEMERSFONDS

Ongeveer de helft (48%) van de respondenten geeft aan een of meerdere projecten te hebben gedaan via het ondernemersfonds. 41% van de respondenten heeft persoonlijk contact gehad met het ondernemersfonds maar (nog) geen projecten gedaan en 11% heeft gecorrespondeerd met het ondernemersfonds.



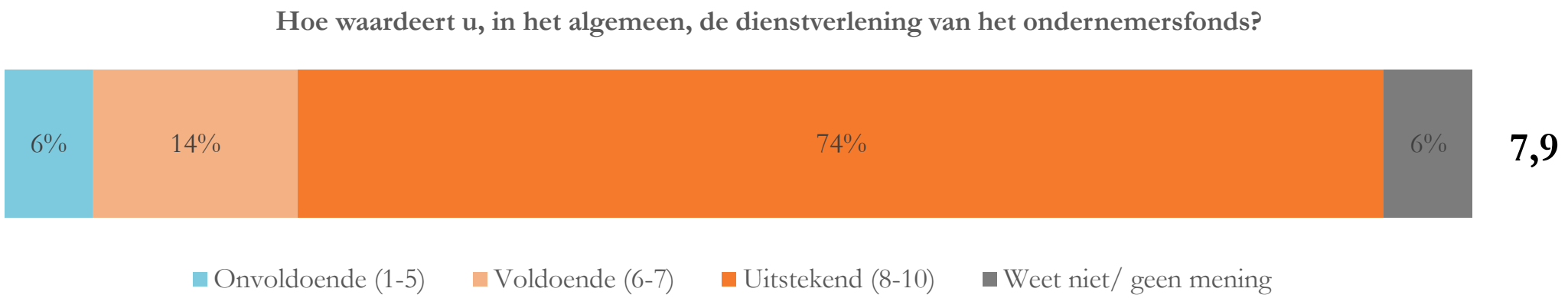
n= 37
Basis: alle respondenten

WAARDERING VAN DE DIENSTVERLENING

74% van de respondenten waardeert, in het algemeen, de dienstverlening van het ondernemersfonds met uitstekend (rapportcijfer 8 of hoger). 6% geeft het fonds een onvoldoende (1-5).

Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 7,9.

Respondenten die één of meerdere projecten hebben gedaan via het fonds waarderen het fonds gemiddeld met een 8,4. Respondenten die alleen contact hebben gehad waarderen het fonds gemiddeld met een 7,4. Dit verschil is statistisch overigens niet significant.



n= 36
Basis: alle respondenten

WAARDERING VAN DE DIENSTVERLENING

Aan de respondenten is gevraagd om een toelichting te geven op de waardering van de dienstverlening. Hieronder volgt een bloemlezing van deze toelichtingen, uitgesplitst naar waardering van de dienstverlening.

Onvoldoende

- 'Nog geen concrete activiteit gezien'
- 'We zijn erge zoekend naar effectieve investeringen'

Voldoende

- 'Lastig om een concreet beeld te krijgen van wat ze doen: wat wel en wat niet. denk dat er meer nodig is om ondernemerschap verder te brengen. Zoals procesuren van OFH en lobby voor ondernemers.'
- 'Proactief en zoekt brede samenwerking'

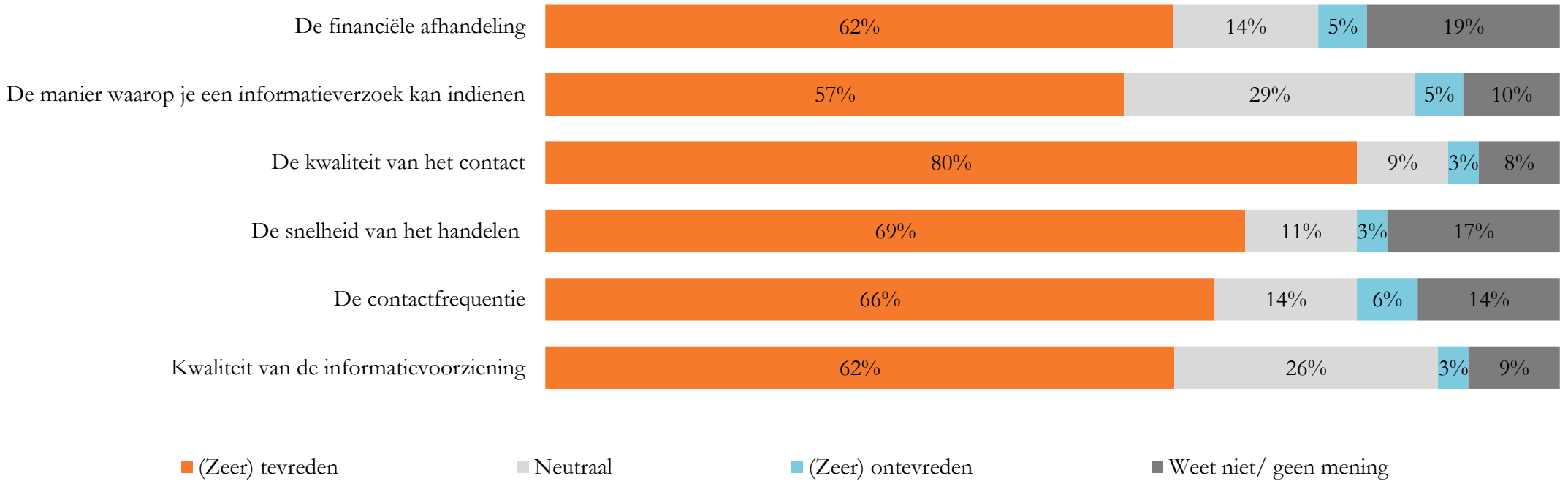
Uitstekend

- 'Initiatiefrijk en ondersteunend'
- 'Afspraken werden nagekomen'
- 'Duidelijkheid'
- 'Wij werken zeer nauw samen met de gebiedsmanager en dat bevalt prima'
- 'Professionele aanpak, snelle reactie, heldere voorwaarden'
- 'Perfecte samenwerking'
- 'Prettig, persoonlijk contact; afspraak is afspraak'
- 'Het is bijzonder fijn dat er ondersteuning vanuit het ondernemersfonds is voor projecten.'

n= 36
Basis: alle respondenten

(ON)TEVREDENHEID OVER HET ONDERNEMERSFONDS

Over het algemeen is men in meerderheid (zeer) tevreden over het fonds wat betreft de verschillende aspecten. Het percentage dat ontevreden is over een aspect, overstijgt de 6% niet. Met name over de kwaliteit van het contact is men te spreken. 80% geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn.

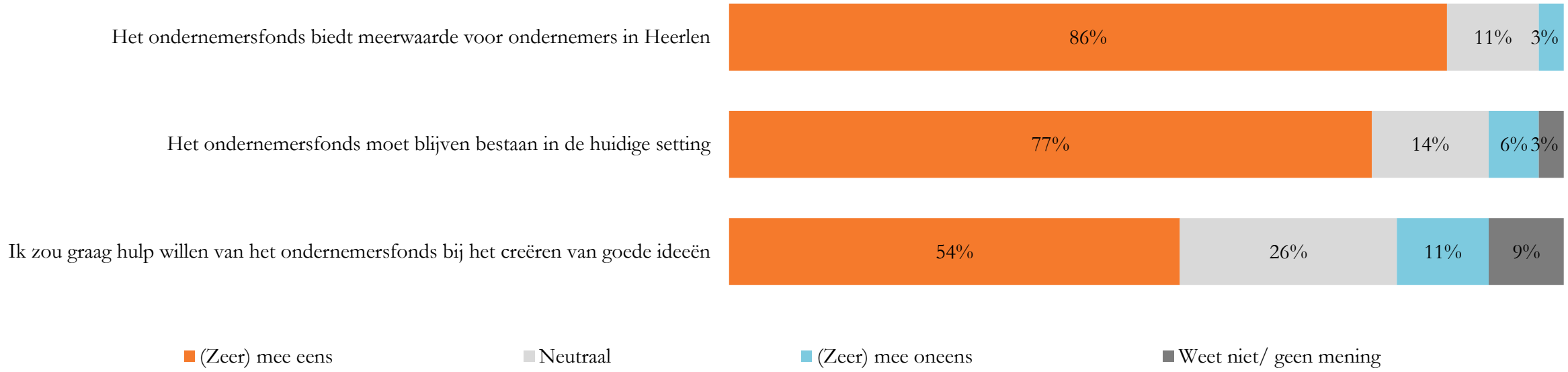


n= 35
Basis: alle respondenten

MENING OVER DIVERSE STELLINGEN

De meeste respondenten geven aan meerwaarde te zien in het fonds (86% is het (zeer) eens met de stelling) en vindt dat het fonds in de huidige setting moet blijven bestaan (77%).

Over de wens om hulp te krijgen bij het creëren van goede ideeën is iets meer verdeeldheid. Hoewel 'slechts' 11% aangeeft het hier (zeer) mee oneens te zijn, geeft ongeveer de helft (54%) aan het er juist (zeer) mee eens te zijn. 35% antwoordt 'neutraal' of 'weet niet'.



n= xxx

Basis: alle respondenten die in contact zijn geweest met het ondernemersfonds

COMPLIMENT VOOR HET ONDERNEMERSFONDS

62% van de respondenten geeft een compliment aan het ondernemersfonds. Onderstaand is een bloemlezing van de antwoorden weergegeven.



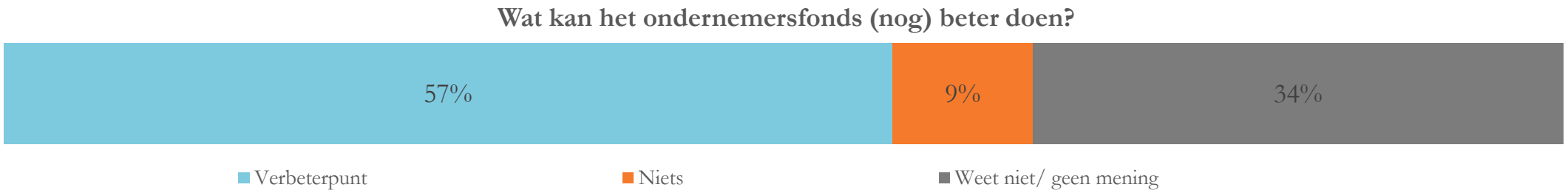
Complimenten

- ‘Betrekken van belangrijke stakeholders, definiëren van doelstellingen’
- ‘Contact ondernemers, behoefte onderzoek’
- ‘Bundelen van ideeën, toegangsregistratie’
- ‘Stad in beweging brengen’
- ‘Meer projecten komen nu goed op gang’
- ‘Betrokkenheid en financiële steun’
- ‘Hulp bij de opstart van de projecten’
- ‘Duidelijk en snel werken’
- ‘Financieren projecten’

n=35
Basis: alle respondenten

VERBETERPUNT VOOR HET ONDERNEMERSFONDS

57% van de respondenten geeft een verbeterpunt over wat het ondernemersfonds (nog) beter kan doen. Onderstaand is een bloemlezing van de antwoorden weergegeven.



Verbeterpunten

- 'Zichtbaarder, vuist maken voor de ondernemer, belangenbehartigen.'
- 'Meer verbinding creeren en zichtbaarheid vergroten'
- 'Communicatie en verantwoording en samenstelling bestuur'
- 'Wellicht kunnen procedures, voorwaarden etc. wat uitgebreider beschreven worden in documenten zodat wij niet steeds onze contactpersoon hoeven lastig te vallen met vragen maar dat dingen op te zoeken zijn.'
- 'Transparantie. Altijd in contact met gebiedsmanager, maar plannen kunnen nooit gepresenteerd worden aan hele bestuur.'
- 'Onbekend maakt onbemind'
- 'Corresponderen, maar alleen indien men hier zelf behoefte aan heeft'
- 'Betere communicatie via website'

n=35
Basis: alle respondenten