

# Invest-NL Klantrelatieonderzoek

Samengevat: kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de klantrelatie met Invest-NL

September 2024

**blauw**



## Medewerkers Invest-NL zorgen voor enthousiasme onder de relaties

Dit jaar is de meerderheid van de relaties positief over Invest-NL. Daarmee is de NPS dit jaar dan ook gestegen ten opzichte van 2021 van -36 naar 3. Deze stijging komt vooral door een daling in het aandeel detractors (aanbevelingsintentie 0-6); slechts een kwart geeft dit jaar aan Invest-NL niet aan te bevelen. 3 op de 10 relaties is een promoter en zou Invest-NL zeer waarschijnlijk aanbevelen (aanbevelingsintentie 9-10).

De voornaamste reden voor relaties om Invest-NL aan te bevelen zijn de medewerkers. Zo is de prettige manier van samenwerken met Invest-NL een sterk punt van Invest-NL. Daarnaast vinden relaties Invest-NL deskundig en behulpzaam tijdens het aanvraagproces.

Verbeterpunten voor de relatie met Invest-NL zijn de snelheid waarmee Invest-NL helpt en de aanvraag behandelt. Ook is de inzet van het netwerk van Invest-NL een aandachtspunt, zo zien relaties kansen voor meer verbinding binnen de sectoren en tussen de portfoliobedrijven die Invest-NL beheert.



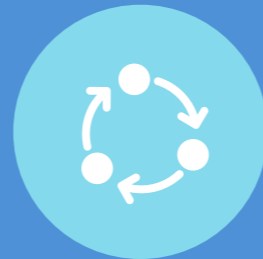
### Medewerkers maken het verschil

De medewerkers zijn hét sterke punt van de dienstverlening van Invest-NL. Relaties zijn met name enthousiast over de betrokkenheid, professionaliteit en deskundigheid van de medewerkers. Ten opzichte van enkele jaren geleden zeggen relaties dat er veel meer expertise op het gebied van venture capital in huis is gehaald waardoor Invest-NL meer risico durft te nemen.



### Waardering voor de impact op duurzaamheid

Relaties waarderen Invest-NL erg voor de impact die ze maken met hun werk, met name met betrekking tot duurzaamheid. Wel zijn er kritische geluiden als het gaat om “maakt financierbaar wat niet financierbaar lijkt”. Relaties vinden dat Invest-NL soms wat meer risico mag nemen, door bijvoorbeeld in kleinere partijen te investeren of juist te investeren in andere initiatieven. In het algemeen overheerst het beeld dat Invest-NL deze missie aardig waar maakt.



### Behoeftte aan meer snelheid vanuit Invest-NL

Relaties ervaren de doorlooptijden van de processen in vergelijking met commerciële partijen nog steeds als traag en te gedegen. De snelheid wordt dan ook vaak genoemd als verbeterpunt. Volgens relaties kan Invest-NL vooral verwachtingen aan de voorkant beter managen m.b.t. stappen in het proces en de tijd die dit kost. Ook de voorwaarden waaronder Invest-NL wel of niet besluit te investeren voelen voor relaties soms wat subjectief aan.



### Inzet van het netwerk

Voor alle doelgroepen is de inzet van het netwerk een belangrijk verbeterpunt. Men verwacht vooral internationaal netwerk en meer verbinding binnen de sectoren en tussen de portfoliobedrijven die Invest-NL stimuleert. Relaties willen dat Invest-NL de ketentransitie als thema oppakt. Vooral partijen in de energietransitie hopen dat Invest-NL de hele keten bij elkaar brengt om zo tot meer en grotere veranderingen te komen.



### Onduidelijkheid over rol bij besluitvorming

Weinig relaties weten wat de rol van Invest-NL is bij besluitvorming in Den Haag. Men verwacht vanuit Invest-NL vooral op het gebied hun invloed (nationaal en internationaal) dat Invest-NL ervoor zorgt dat de juiste technische innovaties op de juiste momenten bij de juiste partijen onder de aandacht wordt gebracht. Men ziet Invest-NL namelijk als brug tussen commerciële partijen en de politiek.

# Invest-NL investeert al goed, maar de impact kan nog groter worden



Extra toelichting op de generieke drivers vanuit het kwalitatieve onderzoek.

## Extra toelichting drivers kwadrant - Uitbouwen

### Invest-NL helpt startups en scale-ups sneller groeien

In het kwalitatieve onderzoek horen we dat Invest-NL met wat ze doen echt impact maken door te investeren in bedrijven die er anders wellicht niet gekomen zouden zijn. Zonder Invest-NL komen sommigen er ook wel, maar minder snel, zoals de ondernemers dat zelf aangeven.

Wat voor ondernemers enorm helpt is dat de naam van Invest-NL vertrouwen uitstraalt naar de markt en daardoor makkelijker andere investeerders aantrekt. Andersom werkt het ook als een ondernemer wordt afgewezen, dan blijft dat ook een beetje aan zijn bedrijf 'kleven' en kan het de suggestie wekken dat er wat mis is met een organisatie waardoor het zoeken van investeerders juist lastiger wordt.

Ondernemers en partners zien het als de taak van Invest-NL om het geld dat Invest-NL tot haar beschikking heeft ook werkelijk uit te geven. Hierbij is het belangrijk dat Invest-NL los staat van de Tweede Kamer, zodat Invest-NL risicovolle investeringen kan doen, zonder op het matje te moeten komen om verantwoording af te leggen.

” Het is een vorm van investeringen waar Nederland op zat te wachten

- Portfoliobedrijf

” Ze zijn proactief om de markt vooruit te helpen, vaak voor ondernemers die het zelf lastiger voor elkaar krijgen. Ze publiceren onderzoek om in de markt bekender te maken met voor- en nadelen.

- Partner

### 1. Meer kansen creëren

Enkele keren horen we van partners en ondernemers dat Invest-NL andere producten of andere soort investeringen moet aanbieden. Wat we voorbij horen komen zijn garantieloze leningen of dat een bedrijf op een andere manier geld krijgt, zonder dat Invest-NL aandelen krijgt. Jonge ondernemers worstelen soms met de verwatering van hun bedrijf of met de inbreng van commerciële investeerders, doordat die de onafhankelijkheid van het bedrijf in het geding kunnen brengen. Om die onafhankelijkheid te waarborgen, hebben ze liever dat de overheid in hen investeert. Zo kunnen ze langer blijven doen wat zij denken dat goed is en zijn ze niet verplicht om de kant op te gaan die een commerciële investeerder op wil. Om dit tegen te gaan, is er behoefte aan verschillende vormen van steun vanuit Invest-NL.

### 2. Impact vergroten door netwerk intensiever in te zetten en te benutten

Invest-NL organiseert nu al bijeenkomsten en events, maar er is een grote behoefte bij portfoliobedrijven aan kleinere events (etentjes, ronde tafel sessies) waarin Invest-NL portfoliobedrijven uit dezelfde sector bij elkaar brengt (denktank) om te zien of ze elkaar verder kunnen helpen. Zij willen dat Invest-NL de ketentransitie oppakt. Vooral partijen in de energietransitie hopen dat Invest-NL de hele keten bij elkaar brengt om zo tot meer en grotere veranderingen te komen.

### 3. Een goede samenwerking met partners kan tot meer impact leiden

Partners zien Invest-NL als een prettige partner, mits Invest-NL zich niet op hun terrein begeeft. BD-partners vinden het prettig om een goede hand shake met Invest-NL te kunnen maken, zodat hun succesvolle investeringen daarna ook weer in waarde verdubbelen. Er is een sterke behoefte om niet tegen elkaar, maar met elkaar ervoor zorgen dat een bedrijf gaat groeien, dan profiteren ze allemaal. Met name CAP-partners waarderen het dat Invest-NL mee kan doen in grote investeringsrondes, die anders niet gelukt zouden zijn.

# Verantwoording kwantitatief onderzoek



## METHODE

Kwantitatief  
Online en telefonische  
interviews

BRUTO STEEKPROEF

n=1266

NETTO STEEKPROEF

n=188

RESPONS

15%



De doelgroep van dit onderzoek zijn de relaties van Invest-NL. Hieronder vallen portfoliobedrijven, partners, prospects, afgewezen relaties en overige relaties. Ter aanvulling op het online onderzoek hebben 31 relaties (portfoliobedrijven, prospects en afgewezen relaties) deelgenomen aan het onderzoek d.m.v. een telefonisch interview.



De resultaten van dit onderzoek zijn gewogen naar de verschillende groepen relaties van Invest-NL o.b.v. het aangeleverde adressenbestand.



Veldwerkperiode

27-11-2023 t/m 15-12-2023



Gemiddelde  
invulduur



Als steekproefkader is het adressenbestand van Invest-NL gebruikt.

Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

# Verantwoording kwalitatief onderzoek



## METHODE

KWALITATIEF

Individuele interviews



19 interviews met prospects,  
partners,  
(beheer)portfoliobedrijven en  
afgewezen ondernemers



De doelgroep van dit onderzoek zijn relaties van Invest-NL:

- BD-partners, n=4
- Portfoliobedrijven, n=4
- Partners, n=4
- Prospects, n=4
- Afgewezen ondernemers, n=3



Invest-NL heeft een bestand met contactgegevens aangeleverd ten behoeve voor het kwantitatieve deel van het onderzoek. Blauw heeft vervolgens hieruit een aantal relaties geselecteerd, die de accountmanagers vervolgens uitgenodigd hebben voor deelname aan het onderzoek. Op deze manier heeft er vanuit Invest-NL geen voorkeursselectie kunnen plaatsvinden voor de deelnemers aan het onderzoek. Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Duur van de gesprekken



Veldwerkperiode

7 februari t/m 4 maart 2024



Alle gesprekken hebben plaatsgevonden via MS Teams. De gesprekken duurden 60 minuten per gesprek. Invest-NL heeft niet met de gesprekken meegekeken, zodat de deelnemers vrij waren om zich kritisch te kunnen uiten ten aanzien van Invest-NL.