

Resultaten KTO 2020



marketingdrenthe

Overzicht & Kpi's

Onderzoeksverantwoording

Doel: Achterhalen hoe tevreden de **achterban*** (ondernemers en overheid) is over **Marketing Drenthe** als organisatie en de wijze waarop wij onze **taken uitvoeren**.



Online onderzoek



December/januari 2020



256 respondenten
18% respons

256
respondenten

222

ondernemers
(17% respons)

34

Medewerkers
overheid
(40% respons)

Samenvatting (1)

Rapportcijfer gestegen en groter deel beveelt ons aan.

- Ondernemers geven ons een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 tegen 7,2 in 2019. Als er afgelopen jaar contact met ons is geweest, ligt het cijfer zelfs op een 7,9 (was 7,5) en bij onze belangrijkste accounts op 8,5 (was 8,0).
- 73% van de ondernemers beveelt ons aan bij collega-ondernemers. Ook hier ligt de score hoger als er contact is geweest (85%).
- Van bestuurders en ambtenaren krijgen we een 8,0. Zij bevelen ons unaniem aan.

Minder contact; vooral minder persoonlijke afspraken en bijeenkomsten.

- Afgelopen jaar heeft een iets kleiner deel van de ondernemers contact met ons gehad (58% vs. 62% vorig jaar).
- Beide groepen treffen ons minder vaak via een persoonlijke afspraak en bij (online/fysieke) bijeenkomsten.
- Onze zakelijke kanalen worden goed gevolgd. Onze website wordt door stakeholders het meest in de gaten gehouden. Driekwart ontvangt de Oerkreet, dit aandeel is afgenomen. Onze social media kanalen worden vooral door bestuurders gevolgd.

9 op 10 maakt gebruik van participatiemogelijkheden. Feiten en cijfers vaker toegepast door ondernemers.

- 9 op 10 ondernemers maakt gebruik van 1 of meerdere participatiemogelijkheden: 7 op 10 staan vermeld op Drenthe.nl, bij 45% wappert de Drenthe-vlag en 55% heeft de afstandssticker in gebruik.
- 2 op 3 ondernemers maken gebruik van kennis: 4 op 10 gebruiken onze feiten en cijfers, 3 op 10 volgen de coronamonitor.
- Ondernemers hebben minder vaak evenementen ingevoerd en bijeenkomsten bezocht.
- Er wordt juist vaker gebruik gemaakt van feiten/cijfers.
- Er heerst een hogere tevredenheid over onze uitingen, kennis/advies/expertise en samenwerking.

Samenvatting (2)

Marketing Drenthe wordt vooral gezien als zichtbaar, actueel, verbindend, inspirerend en creatief.

- Ondernemers hebben veelal dezelfde associaties bij ons als bestuurders/ambtenaren. De woorden zichtbaar, verbindend, inspirerend en creatief staan bij beide groepen in de top 5.
- De associatie met zowel actueel als proactief is in beide groepen toegenomen.
- Waar bestuurders ons afgelopen jaar vaker zichtbaar en creatief vonden, hadden ondernemers deze associaties juist minder vaak. Voor verbindend geldt het omgekeerde (vaker bij ondernemers en juist minder vaak bij bestuurders).
- De negatieve associaties komen niet meer voor in de top.

Promotie blijft de belangrijkste kerntaak, belang verbinden overheid en ondernemer neemt toe

- Belang kerntaken: promotie staat bij de achterban nog steeds op 1; belang van buitenlandse promotie neemt iets af.
- Het belang van het leggen van verbinding tussen ondernemers en overheid neemt toe.

De marketing van Drenthe moet gezamenlijk gebeuren. Meerderheid staat achter oerpositionering

- Waar vorig jaar nog 82% van de ondernemers de marketing van Drenthe gezamenlijk wilde oppakken, nam dat percentage in 2020 toe naar 90%. Overheden zeggen unaniem de marketing samen te willen doen.
- Het belang van samenwerking in sector wordt vaker gezien; ook wordt er vaker gemerkt dat er wordt samengewerkt.
- Het draagvlak voor de oerpositionering blijft hoog. Meer ondernemers haken aan op deze positionering.
- 2 op 3 ondernemers dragen dragen de oerpositionering zelf uit.

KPI's 2020 verkennen en verbinden behaald

Verbinden

	KPI 2020	Score 2020	Score 2019	Score 2018
Rapportcijfer MD als contact gehad	7,50	7,89 ✓	7,45	7,35
Rapportcijfer MD als geen contact	6,70	7,04 ✓	6,58	6,49
% de marketing van Drenthe moeten we samen doen	90%	90% ✓	82%	88%
% dat MD aanbeveelt (als contact gehad)	75%	85% ✓	74%	73%

Verkennen

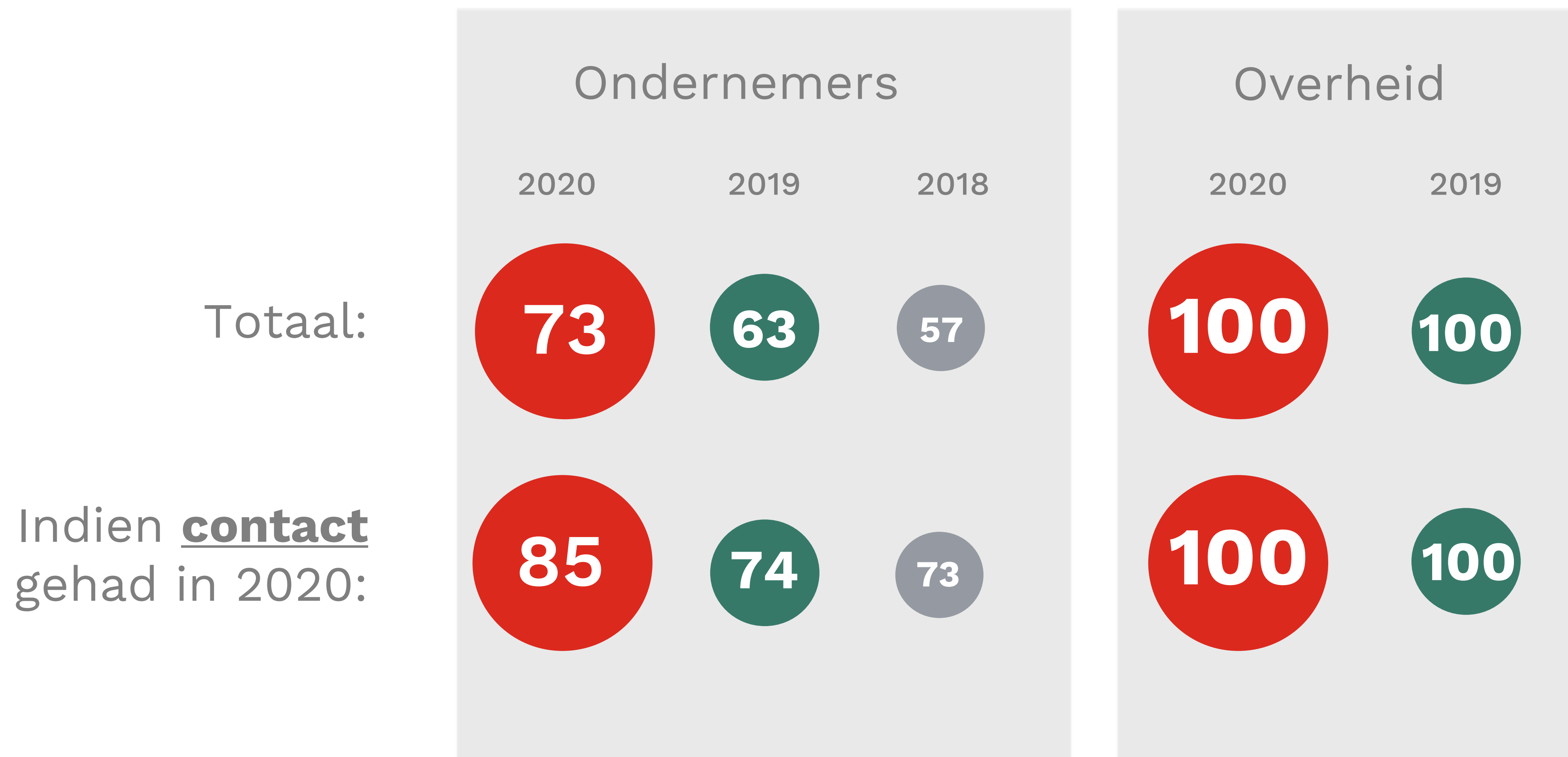
	KPI 2020	Score 2020	Score 2019	Score 2018
% dat gebruik maakt van feiten cijfers	60%	73% ✓	63%	51%
% dat tevreden is over de gedeelde informatie	55%	69% ✓	57%	47%

Rapportcijfer & **Aanbevelingsscore**

Rapportcijfer ondernemers t.o.v. 2019 fors gestegen



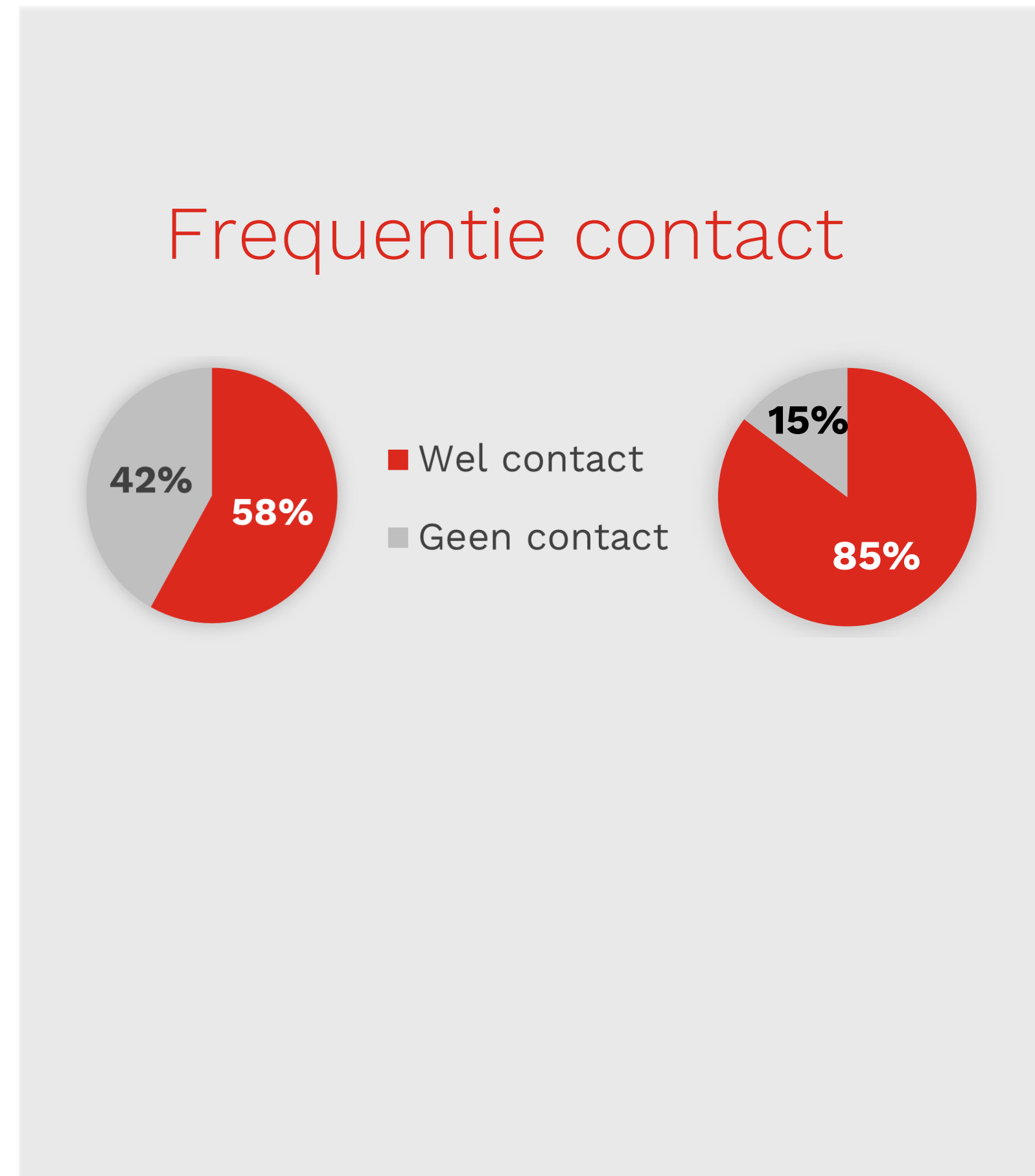
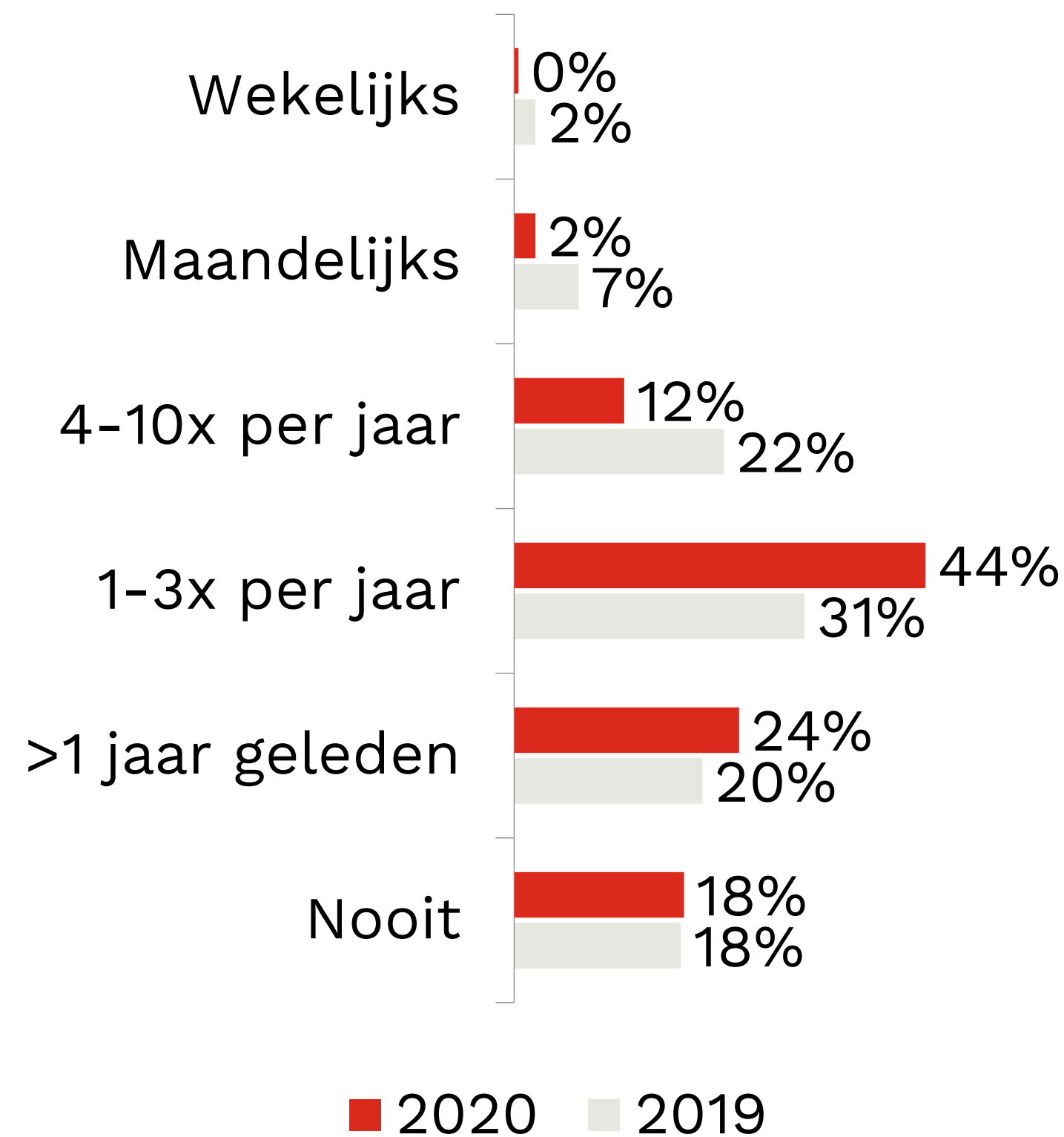
Ook aanbevelingsscore ondernemers t.o.v. 2019 toegenomen



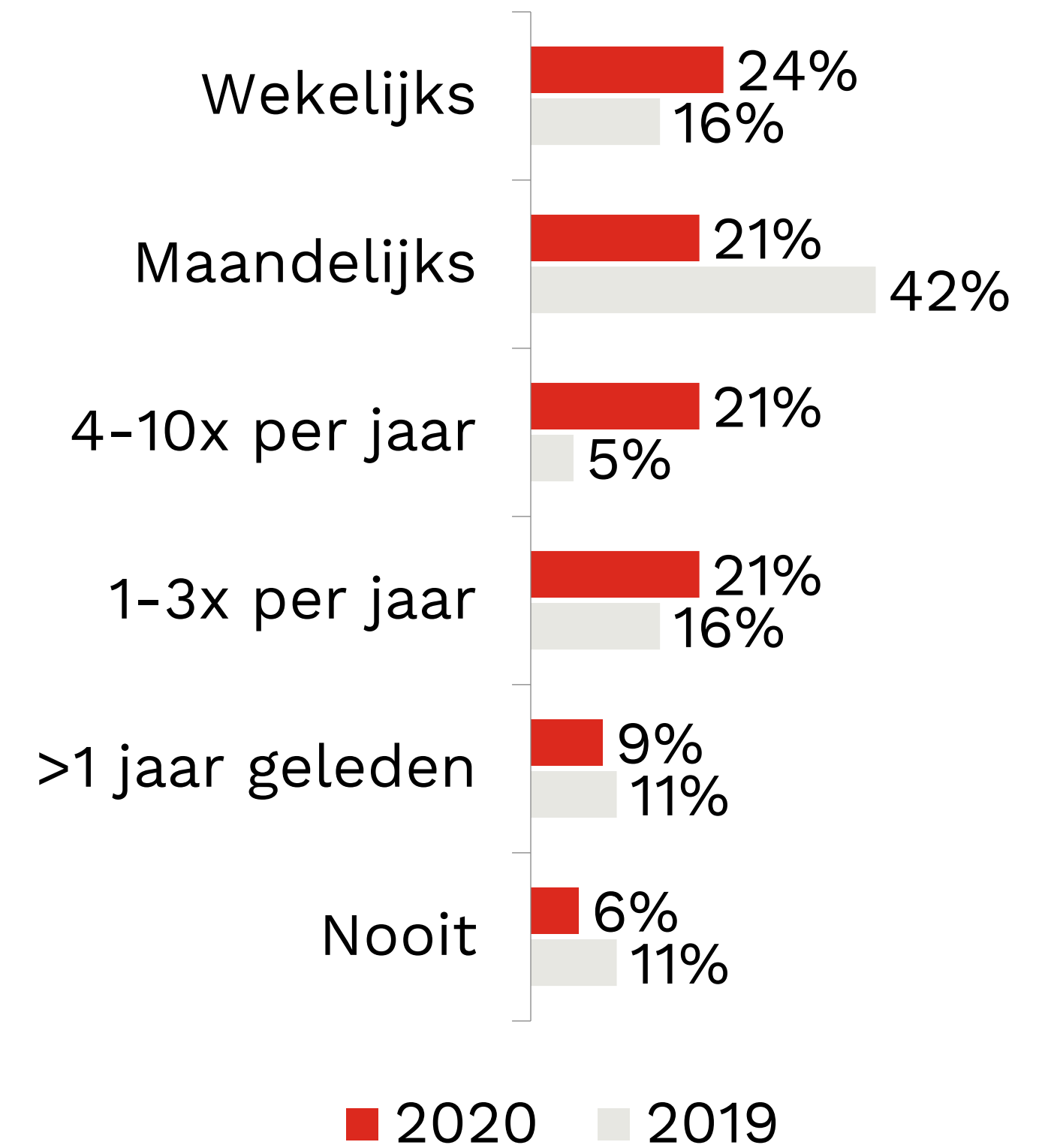
Contact &
Betrokkenheid

Minder contact met ondernemers in 2020

Ondernemers



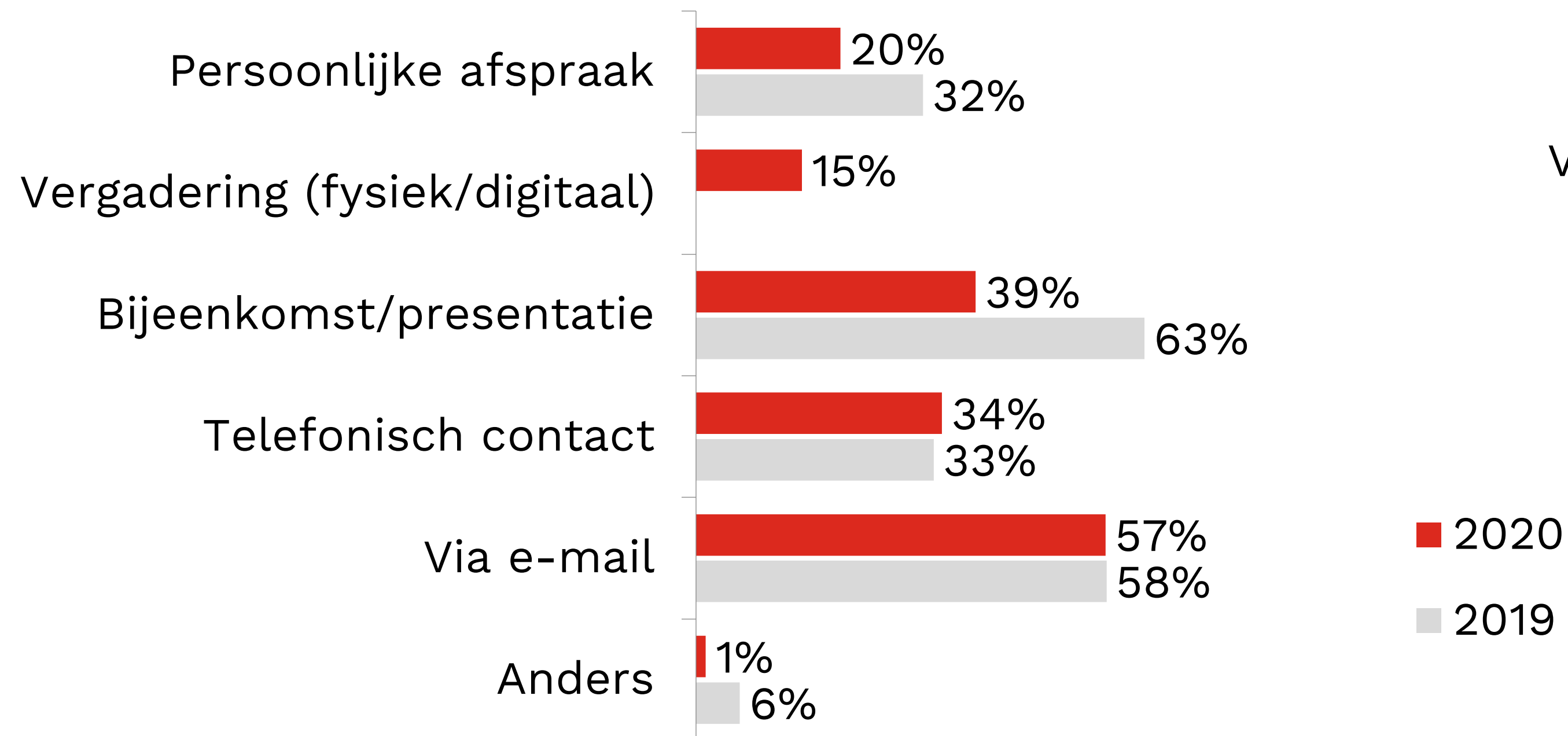
Overheden



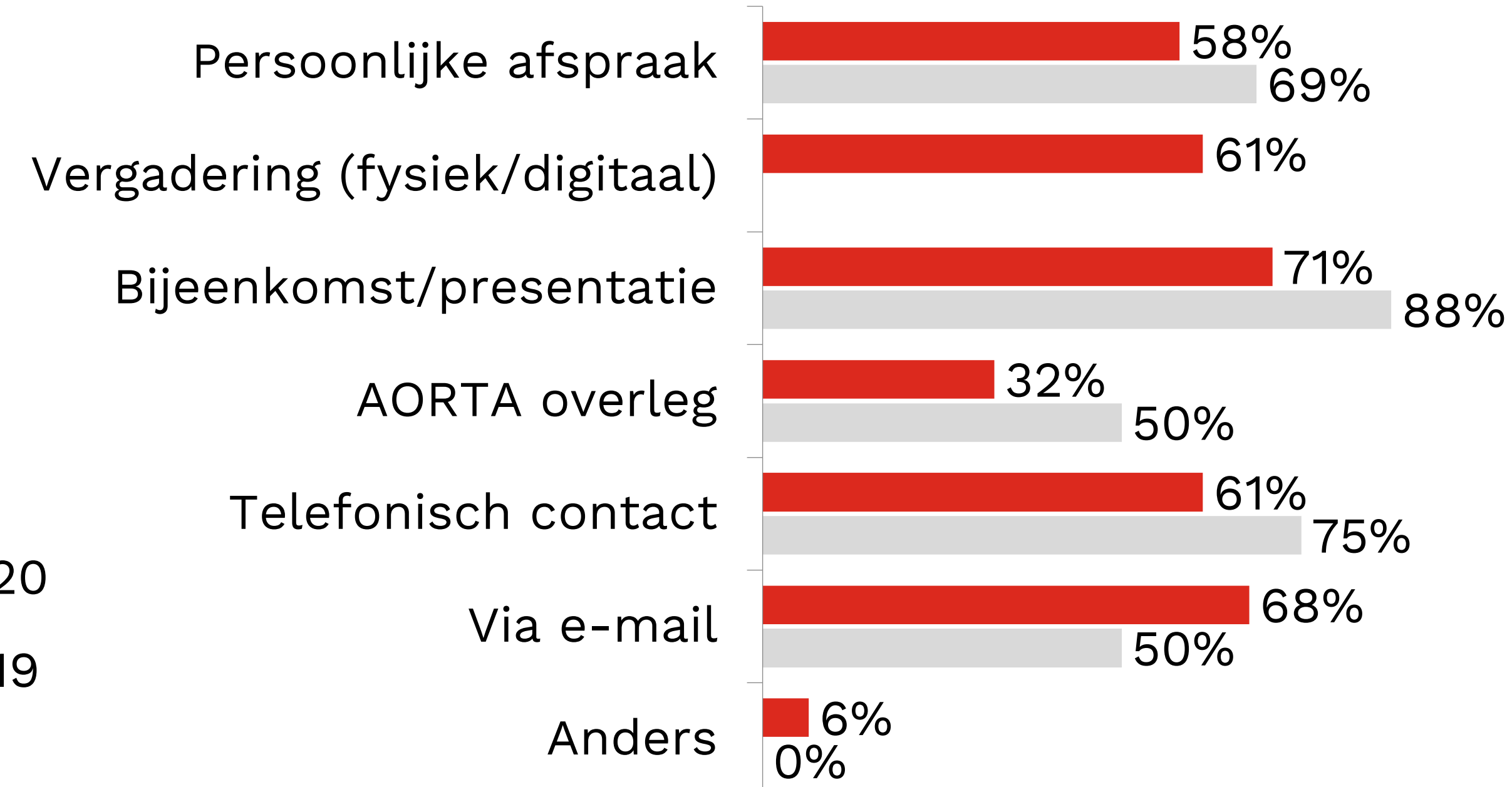
- 58% van de ondernemers heeft afgelopen jaar contact met ons gehad. Vorig jaar lag dit op 62%.
- Bij degenen die contact met ons hadden, lag de frequentie beduidend lager dan vorig jaar.
- Voor een kwart was het contact langer dan een jaar geleden, en bijna 1 op de 5 heeft nog nooit contact met ons gehad.
- Van de bestuurders had 85% het afgelopen jaar contact met ons; bij een kwart was dit zelfs wekelijks.

Minder persoonlijke afspraken en bijeenkomsten

Ondernemers



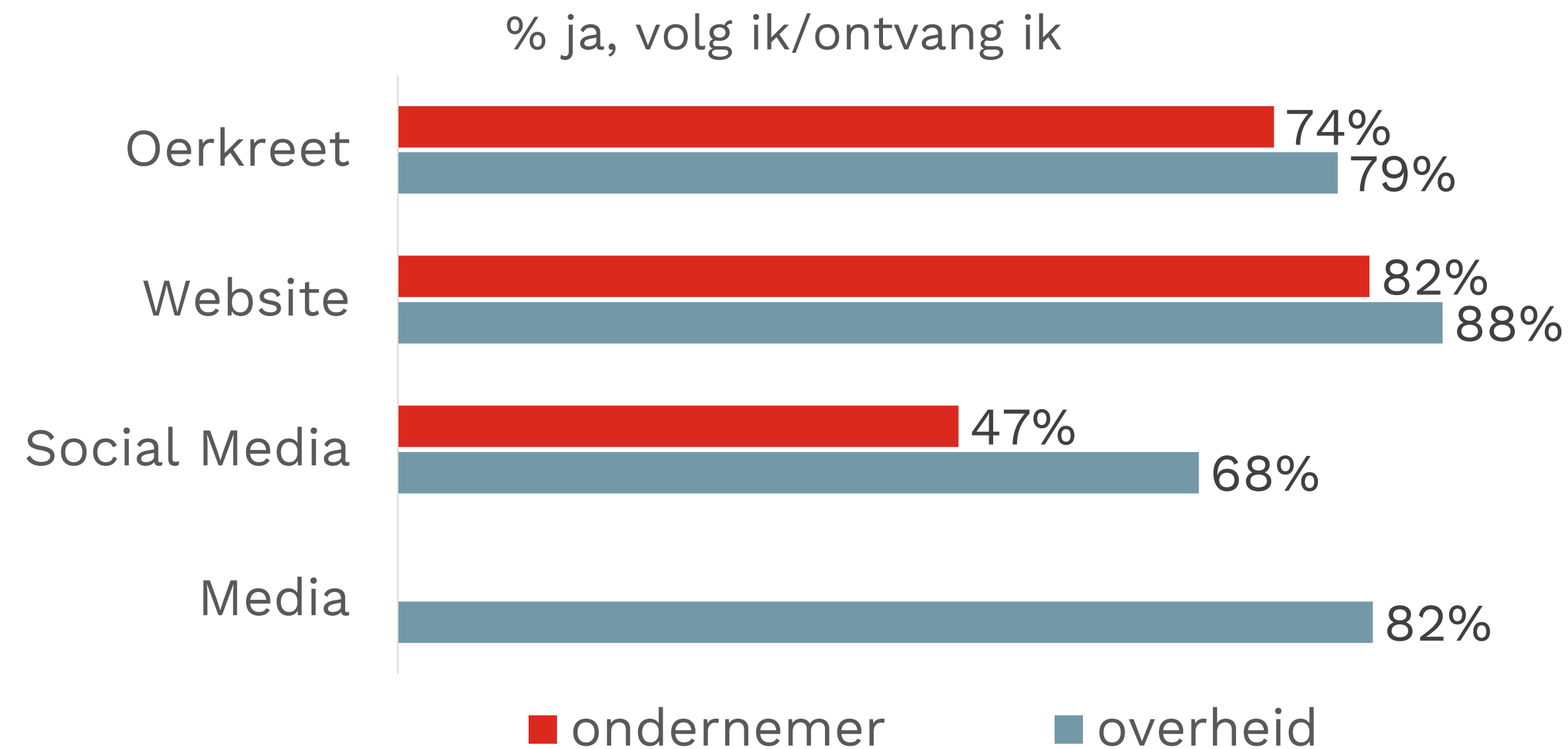
Overheden



Wijze van contact

- In 2020 waren er minder persoonlijke afspraken met ondernemers en overheden. Ook was men minder vaak bij een bijeenkomst. Ook het AORTA-overleg vond minder vaak plaats (of werd minder bijgewoond).
- De reden hiervan ligt natuurlijk bij corona.
- Overheden hadden daarnaast vaker per mail contact en minder vaak telefonisch.

Zakelijke kanalen goed gevolgd

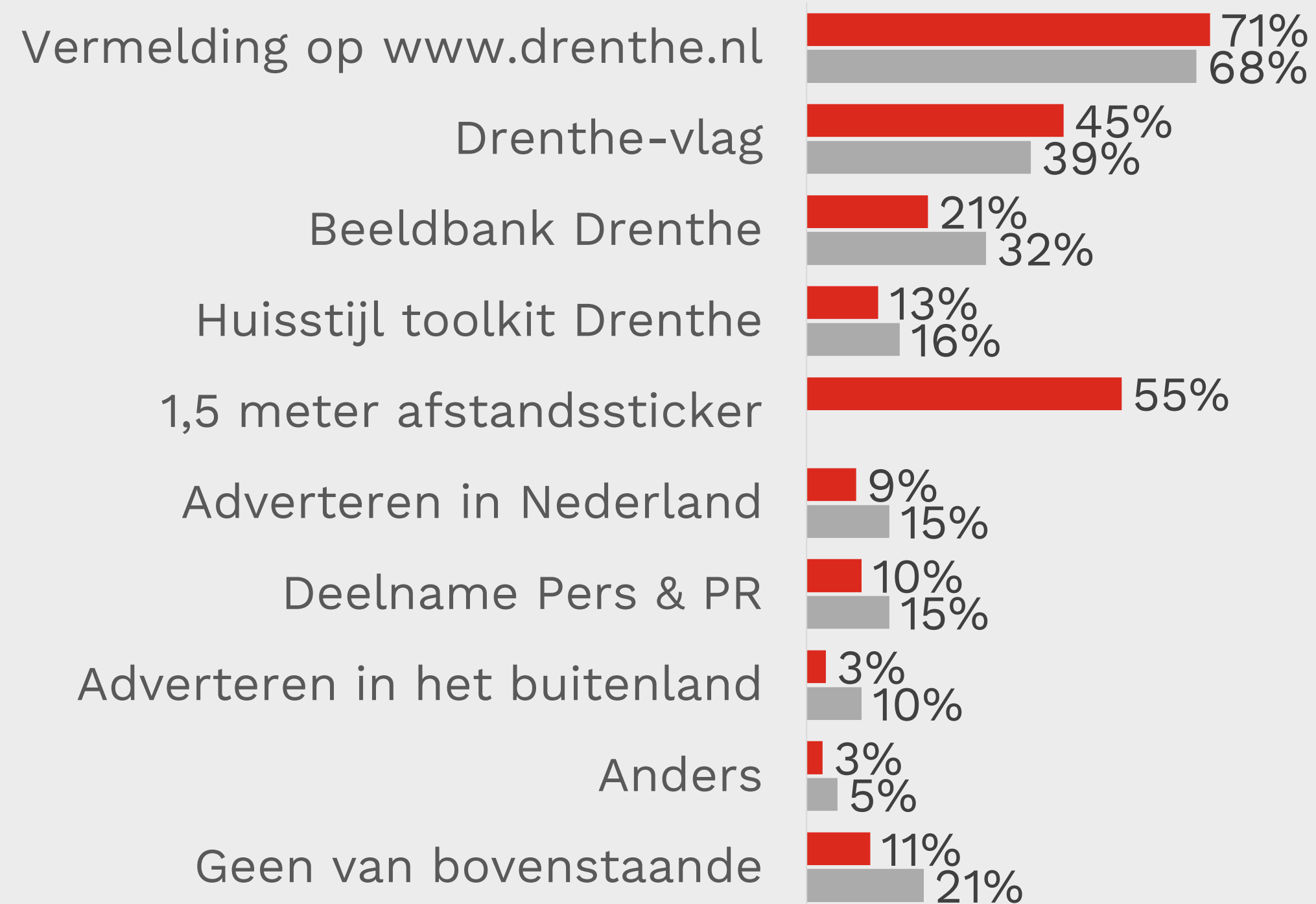


	ondernemers			overheid	
	2020	2019		2020	2019
Oerkreet	74%	83%		79%	95%
Website	82%	82%		88%	79%
Social Media	47%	47%		68%	79%
Media	*	*		82%	78%

- Vooral onze website wordt door een ruime meerderheid van onze achterban gevolgd.
- Ook ontvangt zo'n driekwart de Oerkreet. Dat is minder dan in 2019: toen ontving nog 83% van de ondernemers en 95% van de bestuurders de Oerkreet.
- Ondernemers volgen onze social media kanalen beduidend minder vaak dan bestuurders/ambtenaren.

Ruim helpt ondernemers ontving afstandssticker

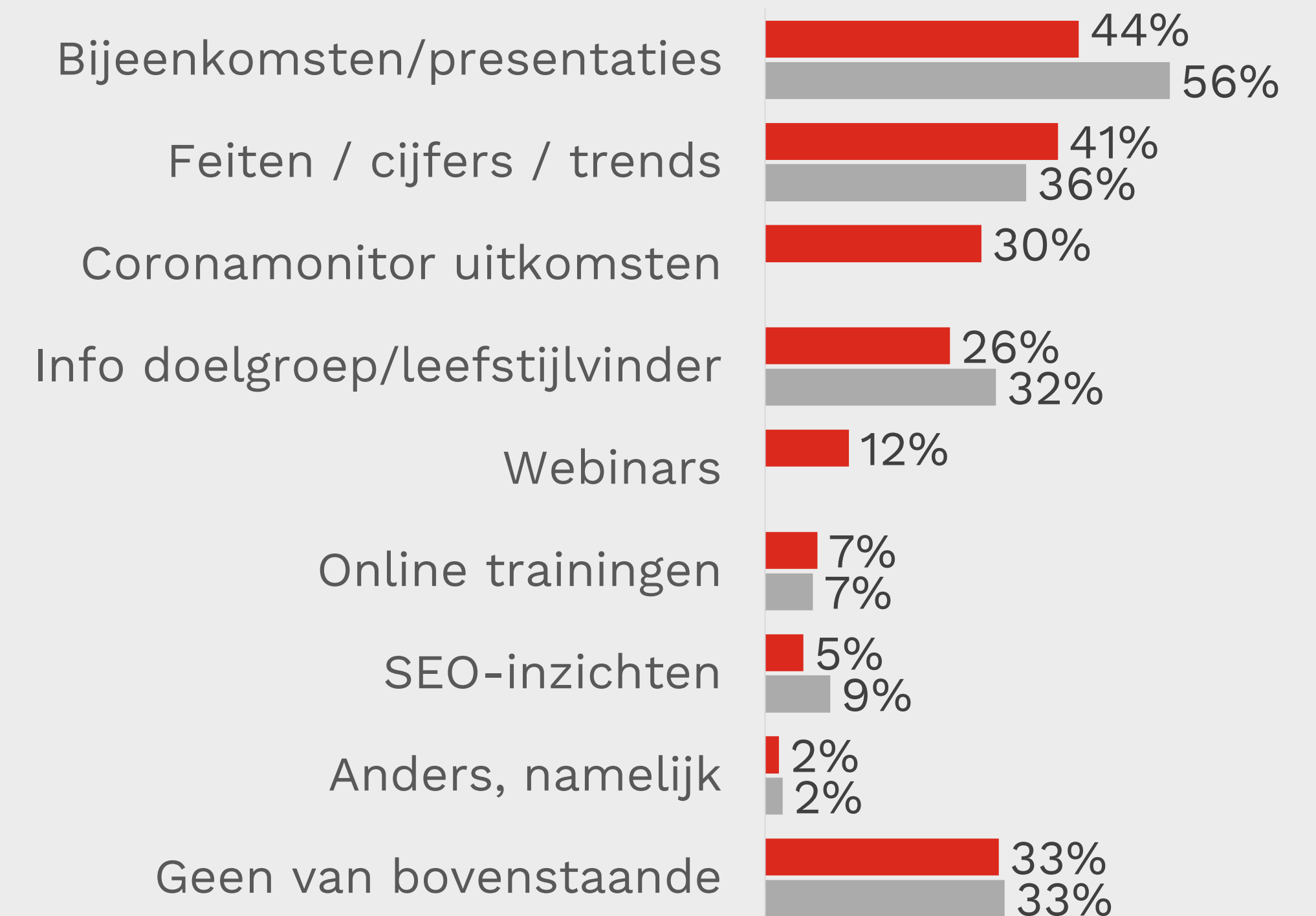
Participatie



■ 2020

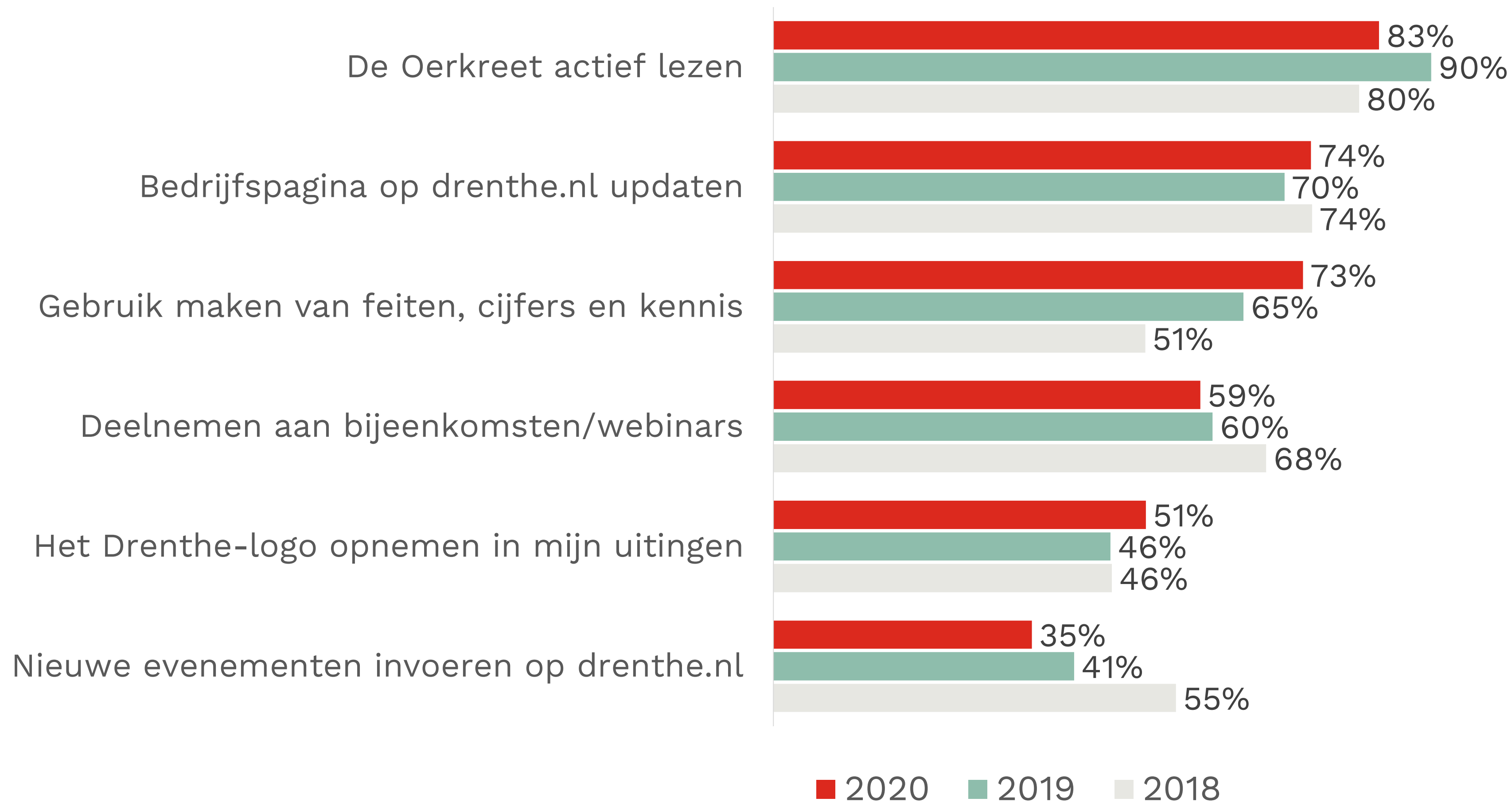
■ 2019

Kennis



- 9 op 10 ondernemers maakt gebruik van 1 of meerdere participatiemogelijkheden, dat is meer dan in 2019.
- De meeste ondernemers hebben een vermelding op Drenthe.nl (71%). Bij 45% hangt inmiddels een Drenthe-vlag.
- De corona-actie met de 1,5 meter afstandsstickers is door 55% ontvangen.
- Net als vorig jaar gebruiken 2 op 3 ondernemers onze kennisdiensten.
- Het vaakst gebeurt dit door bijeenkomsten of presentaties bij te wonen (44%), uiteraard minder dan vorig jaar.
- 4 op 10 maken gebruik van onze feiten, cijfers en trends en 3 op 10 volgen de uitkomsten van de coronamonitor.

Bijeenkomsten minder bezocht, data en kennis vaker gebruikt



- De Oerkreet wordt door ondernemers iets minder vaak actief gelezen dan vorig jaar.
- Er wordt vaker gebruik gemaakt van de feiten, cijfers en kennis die door ons worden aangereikt.
- Ook het Drenthe-logo wordt iets vaker meegenomen in uitingen van ondernemers.
- Bijeenkomsten werden minder bijgewoond. Ook evenementen werden minder vaak ingevoerd. Dit houdt weer verband met corona.

Vraag: Hoe vaak onderneem je onderstaande activiteiten? (% altijd tot en met soms)

Associaties & **Tevredenheid**

Top10 Associaties

Creatief

Relevant

Proactief

Actueel

Expert

Krachtig

Inspirerend

Authentiek

Verbindend

Zichtbaar



MD: Zichtbaar, actueel en verbindend

Top 10 Ondernemer

	2020	2019
1. Zichtbaar	58%	58%
2. Actueel	44%	31%
3. Verbindend	39%	35%
4. Creatief	37%	43%
5. Inspirerend	28%	33%
6. Relevant	21%	25%
7. Proactief	21%	16%
8. Krachtig	14%	17%
9. Expert	13%	18%
10. Authentiek	10%	20%

Top 10 Overheid

	2020	2019
1. Zichtbaar	70%	50%
2. Creatief	58%	44%
3. Relevant	42%	44%
4. Verbindend	42%	50%
5. Actueel	39%	25%
6. Expert	39%	31%
7. Inspirerend	33%	56%
8. Proactief	27%	6%
9. Organisatie met lef	18%	13%
10. Authentiek	9%	31%

- Vergeleken met vorig jaar vinden zowel ondernemers als bestuurders ons vaker actueel (van 31% naar 44% en 25% naar 39%).
- Ondernemers vonden ons daarnaast iets vaker verbindend en proactief het afgelopen jaar en juist minder vaak authentiek.
- Overheden vinden ons vaker zichtbaar en creatief, maar ook actueel en een expert. Tot slot ook worden ook de woorden proactief veel vaker genoemd, net als organisatie met lef.

Er staan dit jaar geen negatieve associaties in de top 10.

Vraag: Welke woorden associeer je het meest met Marketing Drenthe? Kies maximaal 5 antwoorden.

Woorden waaruit men kon kiezen: Actueel, Ambtelijk, Authentiek, Bureaucratisch, Controlfreak, Creatief, Inspirerend, Krachtig, Niet-creatief, Organisatie die afspraken niet na komt, Organisatie met lef, Overlegclubje, Proactief, Relevant, Soft, Top-down, Vaag, Verbindend, Wollig, Zichtbaar, Expert.

Tevredenheid organisatie (algemeen)

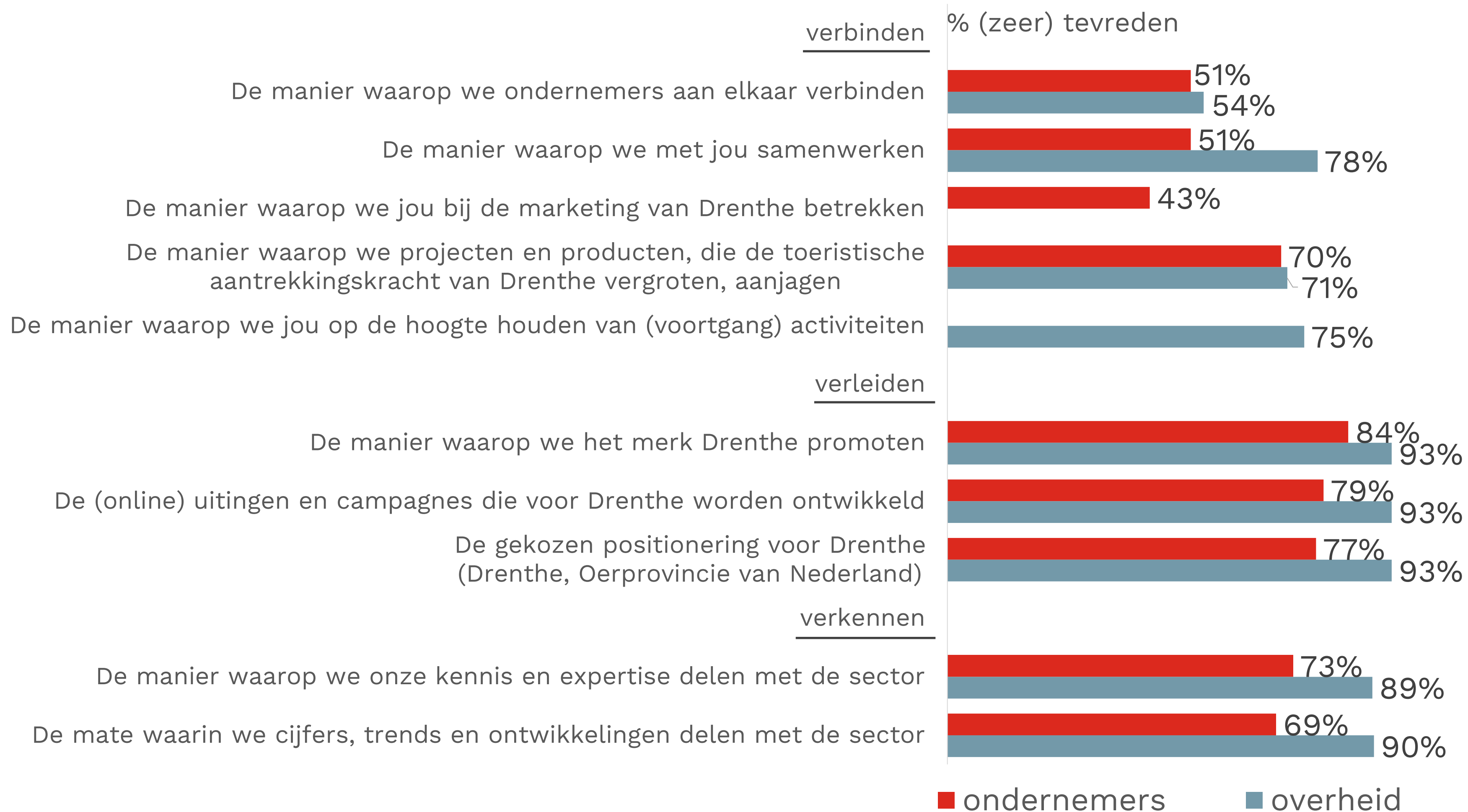


% (zeer) tevreden	ondernemers			overheid	
	2020	2019	2018	2020	2019
Het contact met onze medewerkers	68%	*	*	81%	*
De mate waarin we afspraken nakomen	72%	67%	54%	75%	67%
Onze bereikbaarheid	70%	63%	58%	79%	93%
Onze deskundigheid, kennis en expertise	75%	72%	*	94%	87%
De mate waarin we onze doelstellingen nastreven	*	*	*	94%	80%

- Het meest tevreden zijn beide groepen over onze deskundigheid, kennis en expertise.
- 7 a 8 van de 10 stakeholders is daarnaast tevreden over het contact met ons, onze bereikbaarheid en de mate waarin we afspraken nakomen.
- Bestuurders vanuit de overheid zijn goed te spreken over de mate waarin we onze doelstellingen nastreven.
- Bestuurders zijn dit jaar iets minder tevreden over onze bereikbaarheid. Daarentegen zijn ze vaker tevreden over de mate waarin we doelstellingen nastreven, we afspraken nakomen en onze deskundigheid.

Vraag: Hoe tevreden ben je over de onderstaande aspecten van de dienstverlening van Marketing Drenthe? (% (zeer) tevreden)

Tevredenheid aspecten



- Het meest tevreden zijn beide groepen over de wijze waarop we Drenthe promoten.
- Ondernemers zijn het minst tevreden over de manier waarop ze bij de marketing van Drenthe worden betrokken (43%). Ongeveer de helft is tevreden over de samenwerking met ons en de verbinding die we maken tussen ondernemers.
- Bestuurders vanuit de overheid zijn vaker dan ondernemers tevreden over de wijze waarop ze worden betrokken en de manier waarop er met hen wordt samengewerkt.
- De manier waarop we onze kennis en expertise delen met het werkveld is voor 7 op de 10 ondernemers naar tevredenheid. 9 op 10 ambtenaren zijn hier (zeer) over te spreken.

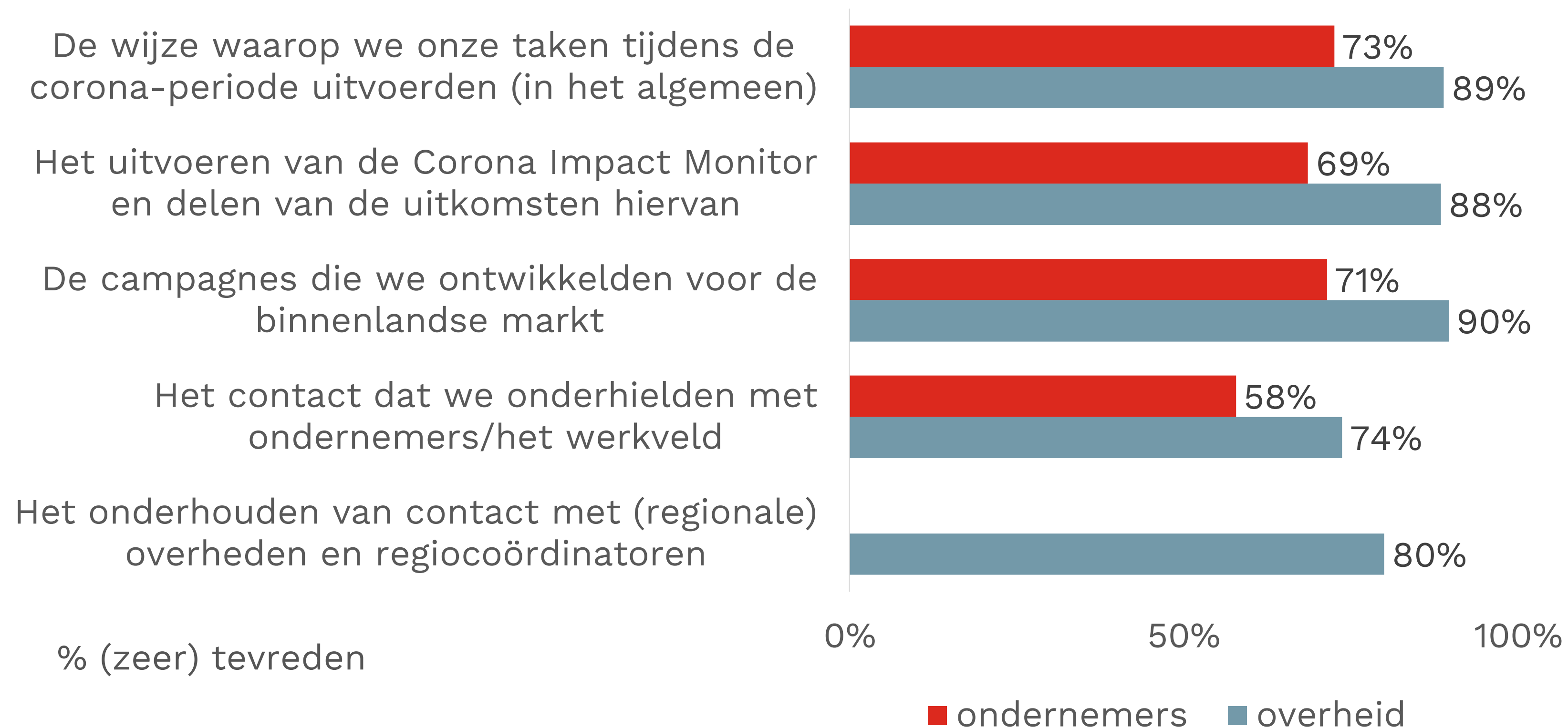
Vraag: Hoe tevreden ben je over de onderstaande aspecten van de dienstverlening van Marketing Drenthe? (% (zeer) tevreden)

Ontwikkeling tevredenheid aspecten

% (zeer) tevreden

		ondernemers			overheid	
		2020	2019	2018	2020	2019
verbinden	De manier waarop we ondernemers aan elkaar verbinden	51%	47%	52%	54%	43%
	De manier waarop we met jou samenwerken	51%	40%	39%	78%	79%
	De manier waarop we jou bij de marketing van Drenthe betrekken	43%	39%	*	*	*
	De manier waarop we projecten en producten aanjagen	70%	*	*	71%	*
	De manier waarop we jou op de hoogte houden van (voortgang) activiteiten	*	*	*	75%	73%
verleiden	De manier waarop we het merk Drenthe promoten	84%	82%	81%	93%	93%
	De (online) uitingen en campagnes die voor Drenthe worden ontwikkeld	79%	72%	*	93%	93%
	De gekozen positionering voor Drenthe (Drenthe, Oerprovincie van Nederland)	77%	78%	*	93%	93%
verkennen	De manier waarop we onze kennis en expertise delen met de sector	73%	64%	56%	89%	86%
	De mate waarin we cijfers, trends en ontwikkelingen delen met de sector	69%	57%	54%	90%	80%

Tevredenheid aanpak in corona-periode



- Een meerderheid van zowel ondernemers als bestuurders is tevreden over de wijze waarop we onze taken in corona-tijd uitvoerden.
- Men is het meest tevreden over de campagnes die we ontwikkelden en de corona-monitor die uitvoerden.
- Ondernemers zijn iets minder vaak tevreden over het contact dat we onderhielden (58%) in vergelijking met overheid.

2 op 3: hanteer in 2021 zelfde (corona)aanpak

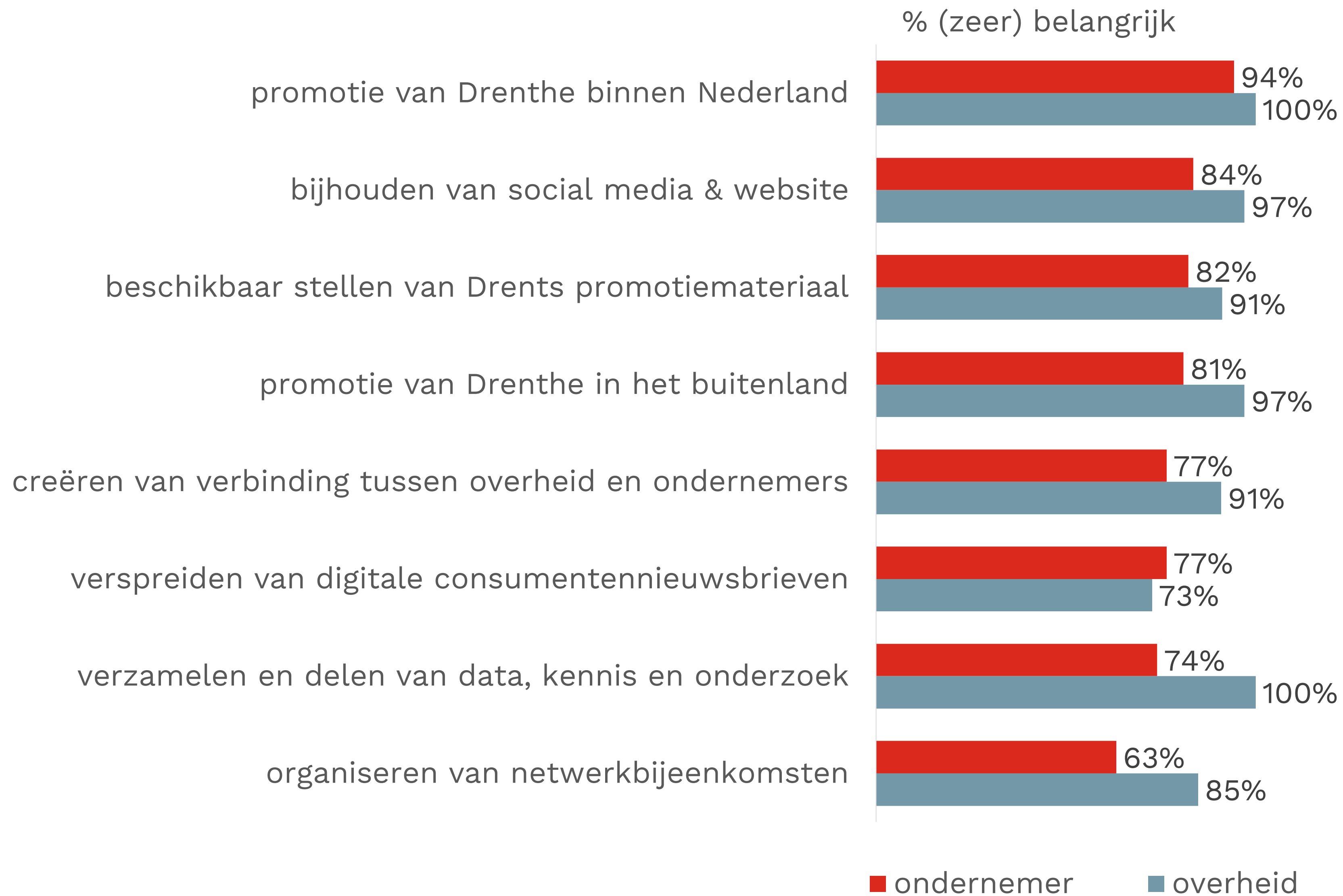
- 2 op 3 ondernemers en bestuurders vinden dat we in 2021 niets anders hoeven te doen dan afgelopen jaar.
- Degenen die wel suggesties voor verandering/verbetering hebben, noemen vooral:
 - ✓ Meer persoonlijk contact met ondernemers
 - ✓ Focus op binnenlands toerisme
 - ✓ Uitdragen rust/ruimte, fietsen/wandelen, corona-vrije provincie
 - ✓ Nieuwe gast vasthouden

Wat is **belangrijk**?

Belangrijkste in 2020: promoten, informeren en ondersteunen.

Belangrijkste wat we in 2020 deden
Promoten Drenthe/goede campagnes
Goed ingespeeld op coronasituatie
Proactieve opstelling
Monitoring/info delen met sector mbt corona
Perspectief/meerjarenplan
Contact: goede ondersteuning/hulp/ meedenken/aandacht ondernemer
Landelijke zichtbaarheid
Oerpositionering
Bredere doelgroep getrokken
Bijeenkomsten/webinars
voor gast: agenda, website, folders/magazines, routekaarten

Promotie Drenthe onze belangrijkste kerntaak



- Overheden hechten overall meer belang aan onze taken dan ondernemers doen.
- Promotie in binnen- en buitenland staat bovenaan de lijst van belangrijke taken, gevolgd door het bijhouden van de kanalen en beschikbaar stellen van promotiemateriaal.
- Het doen van onderzoek en delen van kennis wordt door driekwart van de ondernemers en 94% van de ambtenaren belangrijk gevonden. Het organiseren van bijeenkomsten zit daar kort achter.

Belang verbinden van overheid en ondernemer groeit

% (zeer) belangrijk	ondernemers			overheid	
	2020	2019	2018	2020	2019
Het verzorgen van de promotie van Drenthe binnen Nederland	94%	97%	90%	100%	100%
Het verzorgen van de promotie van Drenthe in het buitenland	81%	88%	63%	97%	100%
Het beschikbaar stellen van Drents promotiemateriaal	82%	79%	66%	91%	94%
Het bijhouden van social media & website voor Drenthe	84%	88%	83%	97%	94%
Het verzamelen en delen van data, kennis en onderzoek	74%	75%	60%	100%	94%
Het organiseren van netwerkbijeenkomsten	63%	74%	63%	85%	81%
Het verspreiden van digitale nieuwsbrieven aan consumenten	77%	60%	62%	73%	81%
Het creëren van verbinding tussen overheid en ondernemers	77%	69%	57%	91%	81%

- Het belang van promotie van Drenthe in het buitenland en het organiseren van bijeenkomsten is voor ondernemers afgenomen.
- Het verspreiden van digitale nieuwsbrieven en het creëren van verbinding tussen overheid en ondernemers is vinden ondernemers men juist belangrijker.
- Overheden vinden de verbinding tussen overheid en ondernemers ook vaker een belangrijke taak van ons, net als het delen van kennis. De nieuwsbrief is wat hen betreft minder belangrijk geworden.

Wat ging **goed**?

Sector vooral enthousiast over promotie, positionering, kennisdeling en verbinding sector

Wat deden we goed in 2020 (aantal x genoemd)	
promotie/reclame/campagne	36
kennisdeling/onderzoek/cijfers	16
oer/positionering	14
zichtbaar	14
verbinding/contact ondernemers	14
huisstijl/(beeld)materiaal	10
(pro-)actief/enthousiast	10
actueel	5
duidelijk	5
zo doorgaan	5
doel/resultaatgericht	4

- Men is verreweg het vaakst enthousiast over manier waarop we Drenthe hebben gepromoot in het afgelopen (corona)jaar.
- Verder noemen 16 ondernemers het delen van kennis/cijfers en het doen van onderzoek.
- De positionering als Oerprovincie, de zichtbaarheid en het contact met de ondernemers worden elk door 14 ondernemers genoemd.

"Eenheid, duidelijke huisstijl, mooi beeldmateriaal. Goede doelen"

"Kennis en betrokkenheid. Scherpe Visie"

*"Altijd bereid om te helpen
of mee te denken."*

"Actuele informatie vooral i.v.m. de veranderende omstandigheden."

Complimenten

*"Buiten oer... uitstraling en
layout, mooie magazines e.d."*

"Zichtbaar en resultaatgericht bezig zijn"

"Jullie zetten Drenthe heel mooi op de kaart! Fijn om als Drentse ondernemer een kapstok te hebben met bijvoorbeeld de stijlguides en beeldbank waar we gebruik van kunnen maken. In de afgelopen jaren ook een aantal workshops met plezier gevolgd."

*"Drenthe positief
neerzetten zonder
stoffig te zijn"*

"Enthousiast, betrokken en goede kennis van zaken."

Wat kon **beter**?

Sector wil meer (persoonlijke) aandacht, contact en intensievere samenwerking

Wat deden we niet goed (genoeg) in 2020 (aantal x genoemd)	
meer/minder aandacht voor....	18
meer/persoonlijk contact, samenwerking	11
onduidelijk wat jullie doen/hoe we kunnen aanhaken	7
verbeteren website	5
slechte bereikbaarheid/afspraken nakomen	4
teveel oer/drenthe niet juist gepositioneerd	4
teveel organisaties/versnippering	3
beeldbank/materiaal updaten	3
ondersteuning/ lobby	3
overig	13
weet niet	37

- Een groot aantal ondernemers zou graag zien dat zichzelf, hun regio, doelgroep of juist een specifiek onderwerp meer aandacht krijgt van ons.
- Meer aandacht of een intensievere samenwerking staat ook hoog op het verlanglijstje.
- Daarnaast is het voor een aantal ondernemers niet precies duidelijk wat wij doen of wat we voor hen kunnen betekenen.
- Een enkeling heeft een verbetertip voor de website.
- Velen geven aan dat ze niet precies weten wat we anders of beter zouden kunnen doen.

"Drenthe.nl kan gebruiksvriendelijker/ makkelijker. Ik vind dat fiets- en wandelroutes eenduidiger en completer op de site kunnen"

"er wordt alleen gekeken naar de 'grote' jongens. niet naar kleine bedrijven met unieke concepten. "

"betere samenwerking met de regio's. Speerpunten in Drenthe benadrukken naast het Oer verhaal (rode draad is oer, maar niet alles is oer)"

"Er zou meer aandacht voor groepen mogen zijn."

Verbeterpunten

"Jullie eigen marketing naar de ondernemers zelf. Als ik eerlijk ben, ben ik jullie nu pas een beetje aan het ontdekken door de cursus stimuleren."

"Soms liggen dingen wel heel vast en is er weinig ruimte voor spontane acties."

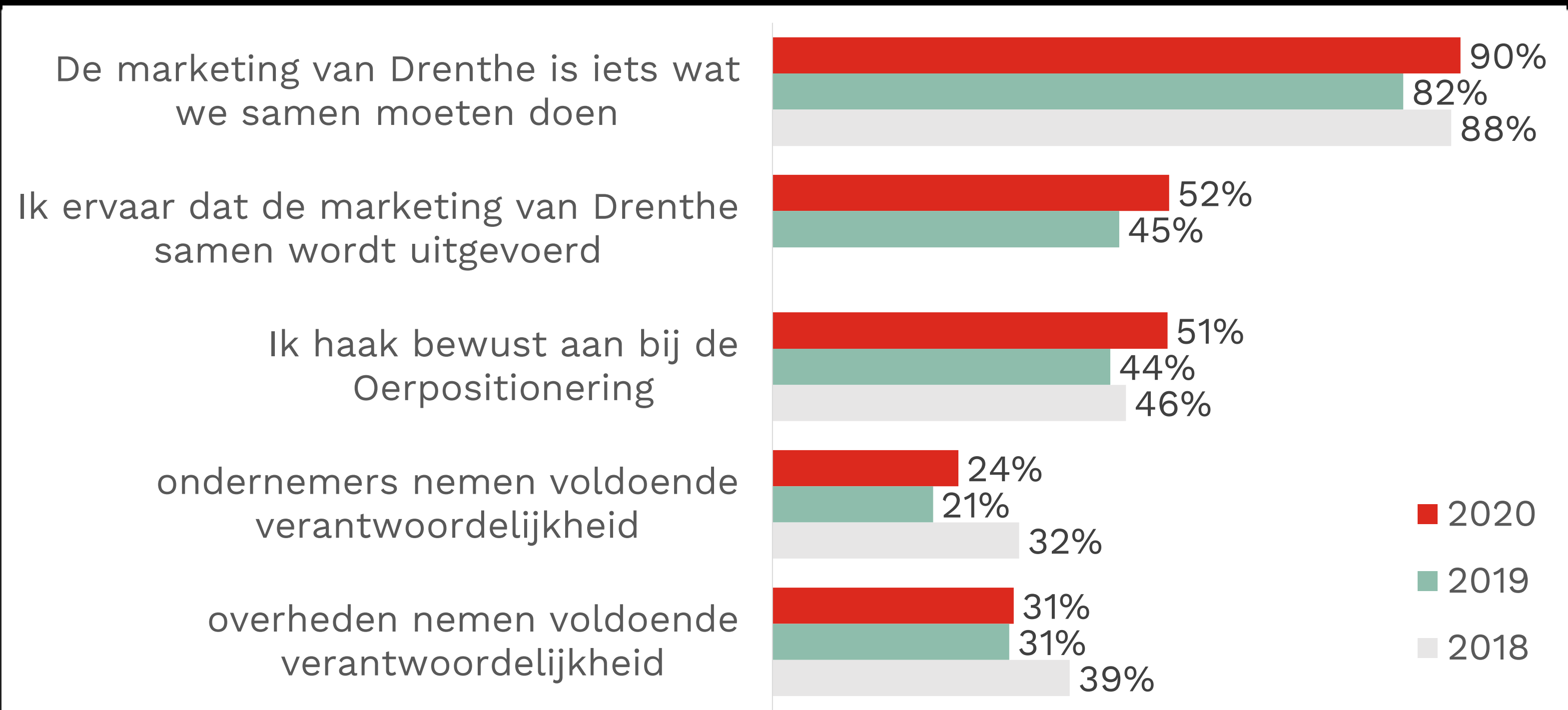
"Dat als we dingen zelf doen jullie daar niet sportief mee omgaan. "

"Zou nog iets meer pit mogen zitten in de uitingen zoals de filmpjes. Het is Oer maar de filmpjes zijn niet altijd even stoer."

"Staat toch nog wel ver van de gemiddelde ondernemer af"

Samen werken aan de
marketing van Drenthe

Ondernemers positiever over gezamenlijk optrekken t.a.v. de marketing van Drenthe

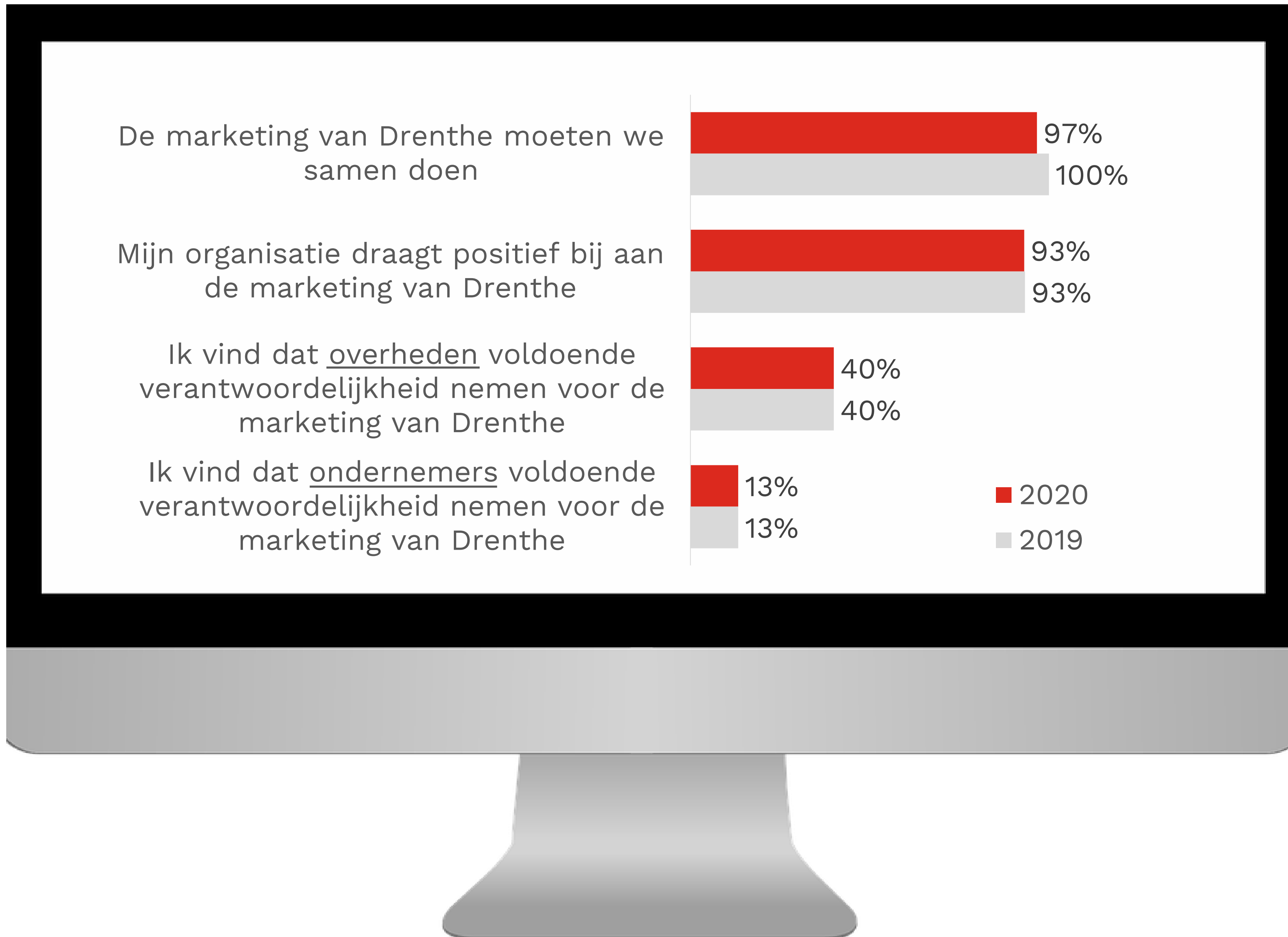


90%
vindt de marketing van Drenthe een gezamenlijke verantwoordelijkheid

52%
Ervaat zelf dat de marketing van Drenthe samen wordt uitgevoerd

51%
Haakt bewust aan bij Oerpositionering

Overheid unaniem: marketing van Drenthe doen we samen!



97%
de marketing van
Drenthe is een gezamenlijke
verantwoordelijkheid

93%
Draagt zelf positief bij aan de
marketing van Drenthe

13%
Vindt dat de ondernemers
voldoende verantwoordelijkheid
neemt voor de marketing van
Drenthe

Draagvlak voor Oerpositionering onverminderd groot

93%

van de bestuurders/ambtenaren, is (zeer) tevreden over de gekozen positionering (Oerprovincie van Nederland)

77%

van de ondernemers is (zeer) tevreden over deze Oerpositionering;

51%

van de ondernemers haakt bewust aan bij de positionering van Drenthe als Oerprovincie (was 44% in 2019);

68%

van de ondernemers probeert zelf de positionering 'Drenthe, Oerprovincie van Nederland' uit te dragen

Drenthe

Oerprovincie van Nederland

Vragen?

Neem contact op met:



Miranda Horstman
Marktonderzoeker

E: Miranda.horstman@marketingdrenthe.nl

T: 0592 - 79 24 20

marketing**drenthe**

marketingdrenthe

www.marketingdrenthe.nl

Drenthe