

# **Tevredenheid en kenmerken klanten driesterren Posten**

## **Eindrapportage**

Een onderzoek in opdracht van het ministerie van Buitenlandse  
Zaken, het ministerie van Economische Zaken en de EVD

Lilian van der Linden  
Arnold Ziegelaar

B2920

Leiden, 14 juni 2005



## Voorwoord

Naar aanleiding van het Rapport Thuishaven heeft Research voor Beleid in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken, het ministerie van Economische Zaken en de EVD onderzoek verricht onder klanten van 70 buitenlandse handelsposten op Nederlandse ambassades en consulaten. Deze klanten hebben bij deze posten recentelijk informatie opgevraagd of een collectieve activiteit bezocht. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de kenmerken van klanten en hun tevredenheid over de dienstverlening van de buitenlandse handelsposten.

In dit rapport wordt verslag gedaan van de resultaten van de gehele veldwerkperiode van half oktober 2004 tot half februari 2005, inclusief het doorlopende onderzoek onder vijf geselecteerde handelsposten. De rapportage geeft de verdeling van het klantenbestand naar een aantal kenmerken weer en schetst een beeld van de tevredenheid over de informatievoorziening en georganiseerde activiteiten door de driesterren Posten.

Binnen Research voor Beleid is het onderzoek uitgevoerd door Lilian van der Linden onder begeleiding van ondergetekende. Vanuit de EVD is het onderzoek begeleid door mevrouw Roetenberg.

*Arnold Ziegelaar*  
*Projectleider*



# Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Samenvatting en conclusies  | 7  |
| 1 Inleiding   | 13 |
| 1.1 Achtergrond onderzoek   | 13 |
| 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen                                  | 13 |
| 1.3 Onderzoeksopzet   | 14 |
| 1.4 Responsverantwoording   | 15 |
| 1.5 Leeswijzer  | 16 |
| 2 Kenmerken klanten driesterren Posten                                | 17 |
| 2.1 Inleiding   | 17 |
| 2.2 Indeling klanten en mate van internationalisatie                  | 17 |
| 2.3 Achtergrondkenmerken klanten                                      | 20 |
| 3 Tevredenheid informatievoorziening                                  | 23 |
| 3.1 Informatievoorziening   | 23 |
| 3.2 Dienstverlening   | 27 |
| 3.3 Klantenbinding  | 30 |
| 3.4 Verklarende factoren voor tevredenheid                            | 31 |
| 4 Tevredenheid collectieve activiteiten                               | 35 |
| 4.1 Tevredenheid over de bezochte collectieve activiteit              | 35 |
| 4.2 Klantenbinding  | 39 |
| 4.3 Verklarende factoren voor tevredenheid                            | 40 |
| 5 Bijdrage dienstverlening aan internationalisatie                    | 41 |
| 5.1 Bijdrage informatievoorziening aan internationalisatie            | 41 |
| 5.2 Bijdrage bezoeken activiteit aan internationalisatie              | 42 |
| 6 Belangrijkste resultaten onderzoek vijf geselecteerde handelsposten | 45 |
| 6.1 Kenmerken klanten   | 45 |
| 6.2 Tevredenheid informatievoorziening                                | 46 |
| 6.3 Tevredenheid dienstverlening                                      | 48 |
| 6.4 Tevredenheid collectieve activiteiten                             | 49 |
| 6.5 Bijdrage aan internationalisatie                                  | 49 |
| Bijlage 1 Vragenlijst   | 51 |
| Bijlage 2 Kruistabellen naar handelspost                              | 63 |
| Bijlage 3 Respons naar handelspost                                    | 93 |



# Samenvatting en conclusies

## Achtergrond en onderzoeksopzet

De EVD, een agentschap van het ministerie van Economische Zaken, is de centrale organisatie van de overheid ter bevordering van internationaal ondernemen en samenwerken door het Nederlandse bedrijfsleven. Bedrijven en instellingen die internationaal (willen) opereren, kunnen wereldwijd informatie en dienstverlening ontvangen van economische afdelingen van ambassades en consulaten. De zogenaamde 'driesterren Posten' bieden de meest uitgebreide dienstverlening. De handelsposten ontvangen zowel vragen van zowel Nederlandse ondernemers en handelsbevorderende organisaties als van ondernemers in het land waarin de diplomatieke posten zijn gevestigd. Naast informatieverstrekking bieden de posten ook activiteiten aan de doelgroep zoals handelsmissies, beurzen en evenementen.

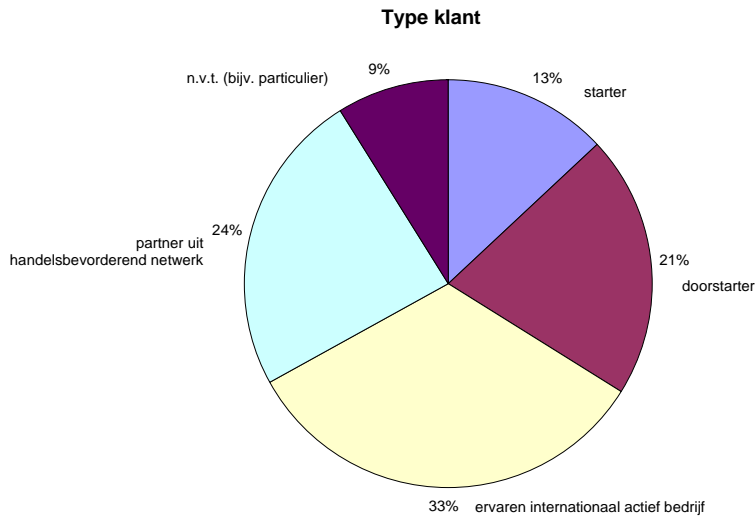
Dit jaar zijn de posten gestart met registreren van klantcontacten, ten einde onderzoek te kunnen verrichten naar effect van en tevredenheid met de dienstverlening. De EVD is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dit onderzoek. Research voor Beleid heeft, in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken, het ministerie van Economische Zaken en de EVD, een eerste meting verricht naar de tevredenheid over de dienstverlening en kenmerken van klanten van deze driesterren Posten. Het doel van het onderzoek is het bepalen van de klanttevredenheid over de dienstverlening en de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan internationalisatie. Daarnaast dient inzicht te worden verkregen in de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid en de bijdrage aan de internationalisatie.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder organisaties en personen die de driesterren Posten in september of oktober 2004 voor informatie hebben benaderd, of een door de posten georganiseerde collectieve activiteit hebben bezocht. Omdat het onderzoek voor het eerst plaatsvond, was de registratie van klantcontacten niet perfect. Niet alle ambassades en consulaten deden mee. De posten die meededen, registreerden nog niet alle klantcontacten. De komende jaren zal dit ongetwijfeld verbeteren. In het aangeleverde steekproefbestand zaten in totaal 583 te benaderen respondenten. Hiervan hebben uiteindelijk 409 aan het onderzoek meegewerkt. Dit komt neer op een responspercentage van 70%. De gehanteerde vragenlijst is opgesteld in overleg met de opdrachtgever. Een exemplaar van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

## Samenvatting kenmerken klanten

De klanten van de driesterren Posten zijn in de eerste plaats te onderscheiden naar soort en naar de mate van internationalisatie. Figuur S1 geeft de indeling van de klanten van de driesterren Posten in vijf soorten klanten weer. Bijna een kwart van de klanten van de driesterren Posten behoort tot een handelsbevorderende organisatie, zoals de Kamer van Koophandel. De overige (bedrijfsmatige) klanten zijn op grond van hun internationale ervaring in te delen in drie categorieën: variërend van starter tot ervaren internationaal opererend bedrijf.

**Figuur S.1**



De klanten van de driesterren Posten zijn doorgaans redelijk tot zeer ervaren op internationaal terrein. Eenderde van het klantenbestand behoort tot de groep 'ervaren internationaal actieve bedrijven', die naar meer dan vier landen exporteert (of eruit importeert). Ruim één op de tien klanten valt in de categorie 'starter'.

De grootste groep bedrijfsklanten van de driesterren Posten komt uit de industrie (43%). Daarnaast is een groot deel van de klanten afkomstig uit de zakelijke dienstverlening (22%). Het merendeel (37%) behoort tot het kleinbedrijf en heeft minder dan 10 werknemers. Bijna een op de zes bedrijfsklanten heeft meer dan 250 werknemers.

De achtergrondkenmerken van de klanten van de driesterren Posten wijken niet veel af van de kenmerken van de klanten van de EVD.

#### **Samenvatting tevredenheid informatievoorziening**

Bijna driekwart van de klanten die bij een van de posten informatie hebben opgevraagd, geeft aan dat de ontvangen informatie voldeed aan de verwachtingen. Zij geven gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer voor de informatie. De klanten zijn overwegend tevreden over de betrouwbaarheid en de actualiteit ervan. Over de volledigheid en de praktische bruikbaarheid van de informatie lopen de meningen enigszins uiteen. Tien tot vijftien procent van de klanten is hierover niet tevreden.

Ongeveer een kwart van de respondenten is het eens met de stelling dat de informatie niet specifiek genoeg is. Bijna een op de vijf klanten vindt dat de informatie van de driesterren Post weinig toevoegt aan de informatie waarover men reeds beschikte. Minder dan 15% ten slotte vindt dat de informatie onvoldoende antwoord geeft op hun vraag.

De totale dienstverlening van de driesterren Posten wordt gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. De klanten die telefonisch contact hebben gehad met de post zijn (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Ook de klantvriendelijkheid waarmee men te woord is gestaan en het begrijpen van de vraag door de medewerker worden over het algemeen (zeer) positief beoordeeld.



Bij ruim 70% van de klanten zou de handelspost nog informatie toezenden naar aanleiding van de vraag. In verreweg de meeste gevallen – waar nog informatie zou worden toegezonden - (73%) zijn geen afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen dit zou gebeuren. Daar waar wel afspraken zijn gemaakt, zijn deze vrijwel altijd nagekomen.

De over het algemeen hoge tevredenheid over de informatie en dienstverlening van de driesterren Post zorgt voor een grote mate van klantenbinding. Ongeveer 90% van de klanten doet waarschijnlijk weer een beroep op de post en zal andere bedrijven adviseren om informatie op te vragen bij de betreffende handelspost.

De waardering voor de ontvangen informatie is afhankelijk van meerdere factoren. Alle aspecten van de informatie zijn - in meer of mindere mate - bepalend. De samenhang tussen de tevredenheid over de informatie in het algemeen en over de onderliggende aspecten is het grootst bij:

- de volledigheid van de informatie
- de praktische bruikbaarheid van de informatie
- het antwoord geven op de vraag.

#### **Samenvatting tevredenheid collectieve activiteiten**

Bij de grootste groep klanten van de driesterren Posten die de afgelopen twee maanden een collectieve activiteit hebben bezocht, ging het om een 'matchmaking event'. Het contacten leggen met potentiële afnemers of toeleveranciers wordt dan ook veruit het vaakst (80%) genoemd als doel waarmee men de georganiseerde activiteit heeft bezocht.

Van de klanten die een collectieve activiteit hebben bezocht zegt 60% dat deze voldeed aan de verwachtingen. Gemiddeld geven de respondenten een 7,4, voor de activiteit als geheel. De klanten zijn zeer tevreden over de organisatie van de bezochte activiteit. Bijna 20% van de klanten die een collectieve activiteit hebben bezocht is het niet eens met de stelling dat zij kennis hebben gemaakt met personen of organisaties die mogelijk van belang kunnen zijn voor het bedrijf. Bijna tweederde van de klanten is tevreden over de onderwerpen in het programma.

Een op de tien klanten zegt waarschijnlijk niet opnieuw een activiteit van dezelfde handelspost te bezoeken. Zij zijn deze mening vooral toegeedaan omdat het bezoeken van een collectieve activiteit voor hen (op dit moment) weinig toegevoegde waarde heeft en te weinig netwerk mogelijkheden oplevert.

Zowel de tevredenheid over de kennismaking met mogelijk interessante personen en organisaties als de tevredenheid over de onderwerpen in het programma zijn sterk van invloed op de tevredenheid over de collectieve activiteit in het algemeen. De tevredenheid over de organisatie van de activiteit speelt hierin een geringere rol.

#### **Samenvatting internationalisatie**

Het oordeel over de bijdrage van de informatie van de driesterren Posten aan de internationalisatie is wisselend. De gemiddelde score voor de bijdrage van de informatievoorziening aan de internationalisatie is een 4,7. Een kwart van de klanten zegt dat de informatie totaal geen rol van betekenis heeft gespeeld en geeft een score 1. Daarentegen zegt een grote groep (bijna 30% van de) klanten dat de informatie van de handelspost een grote rol heeft gespeeld bij de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten: zij geven als score een 7 of hoger. De ervaring van de EVD leert

dat dit goede scores zijn, gezien het feit dat voor veel bedrijven deelname aan activiteiten of informatieverzoeken niet vanuit het perspectief van een besluit over eventuele nieuwe markten plaatsvindt, maar vanuit het perspectief van marktonderhoud of het vergemakkelijken van reeds voorgenomen transacties.

De informatie van de post levert vooral een bijdrage aan de internationalisatie als het gaat om het ontplooiën van *nieuwe* activiteiten in dat land. Vooral voor kleinere bedrijven en startende organisaties (die nog niet actief zijn) in het land van de handelspost kan de informatievoorziening van de driesterren Post een belangrijke rol spelen bij de besluitvorming om internationaal zaken te doen.

De gemiddelde score voor de bijdrage van de collectieve activiteit aan de internationalisatie is een 4,3. Bijna eenderde van de klanten zegt dat de activiteit totaal geen rol van betekenis heeft gespeeld en geeft een score 1. Daarentegen zegt een grote groep (bijna 25% van de) klanten dat de activiteit van de handelspost een grote rol heeft gespeeld bij de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten: zij geven als score een 7 of hoger.

Het oordeel over de bijdrage aan internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten hangt in belangrijke mate samen met de tevredenheid over de netwerkmogelijkheden tijdens de activiteit. Dit is op zich ook niet vreemd: als klanten kennis hebben gemaakt met een mogelijk interessante afnemer of toeleverancier, dan draagt het bezoeken van de activiteit concreet bij aan het internationaal zaken doen.

### **Prioriteiten**

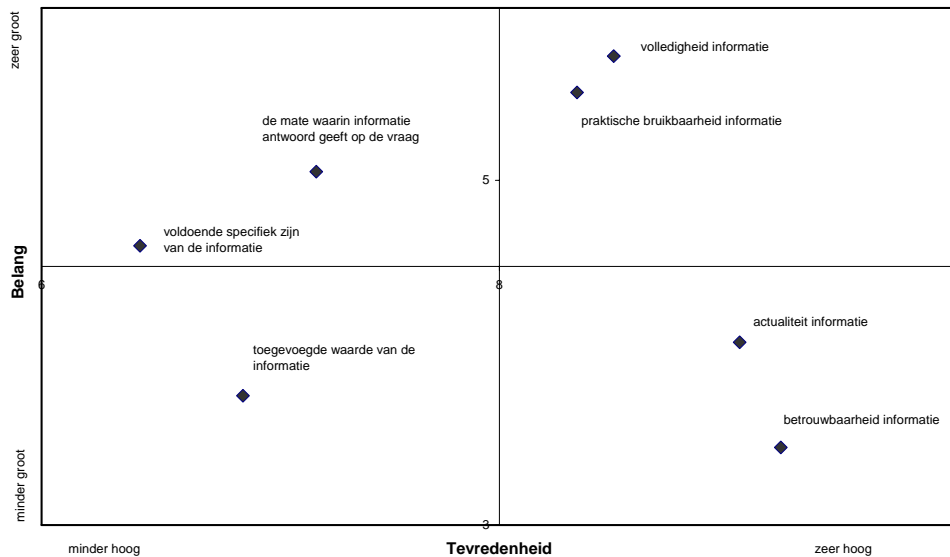
Op grond van de onderzoeksresultaten zijn zogenaamde prioriteitenmatrices op te stellen, waarin aspecten van de klanttevredenheid en het belang dat klanten daaraan hechten in één overzicht zijn opgenomen. In de matrix worden bijvoorbeeld sterke punten (aspecten met een hoge tevredenheid en een hoog belang) en verbeterpunten (aspecten met een lage tevredenheid en hoog belang) in oogopslag helder weergegeven. Aspecten waar klanten niet zo tevreden over zijn maar die wel als relatief belangrijk worden gezien, hebben directe aandacht nodig. Aspecten waar men tevreden over is en/of weinig belang aan hecht, hebben minder prioriteit.

Voor zowel de ontvangen informatie, de dienstverlening als de georganiseerde activiteiten zijn dergelijke prioriteitenmatrices opgesteld. Het belang dat aan een aspect wordt gehecht is bepaald door de samenhang tussen het betreffende aspect met het totaaloordeel over de informatie, dienstverlening of activiteit. Hoe groter de correlatie hiertussen, hoe belangrijker het aspect.

In figuur S.2 is de prioriteitenmatrix voor de informatie weergegeven. Op de horizontale as staat de tevredenheid over de aspecten weergegeven en op de verticale as het belang wat aan het aspect wordt gehecht. Beide aspecten zijn uitgedrukt in een schaalscore die loopt van 0 tot 10. De scheidingslijnen tussen de vier kwadranten vormen de gemiddelde scores op de tevredenheid en belang van de getoonde aspecten.

**Figuur S.2**

**Prioriteitenmatrix  
Informatie**

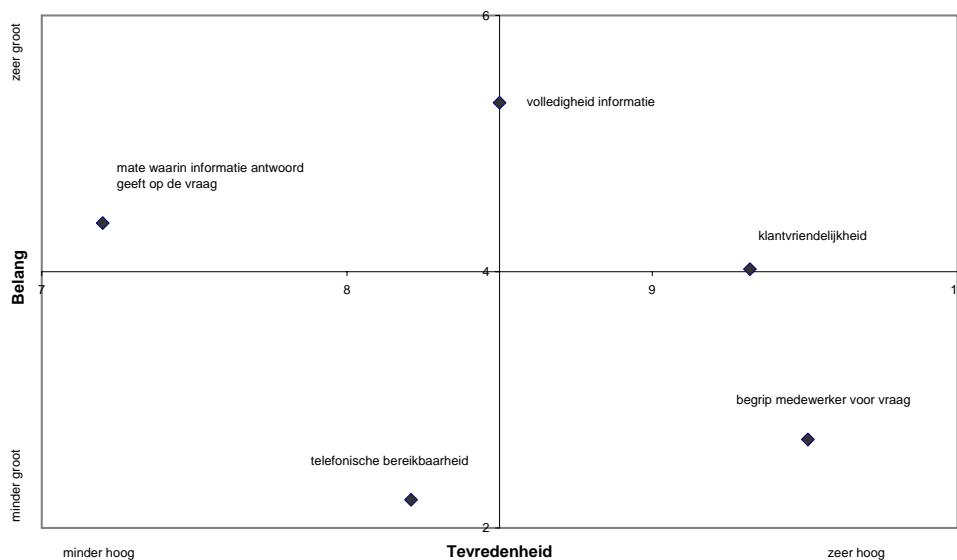


De betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en praktische bruikbaarheid van de informatie zijn zogenaamde ‘satisfiers’: de tevredenheid over deze aspecten is relatief hoog. Het niveau van deze aspecten moet worden vastgehouden en worden bewaakt. Het zijn de sterke punten van de informatievoorziening door de driesterren Posten.

De toegevoegde waarde van de informatie (de nieuwsaarde van de informatie van de post tegenover de informatie waarover de klant reeds beschikte) scoort qua tevredenheid minder hoog, maar aan dit aspect wordt naar verhouding ook niet veel belang gehecht. De mate waarin de informatie antwoord geeft op de vraag en het voldoende specifiek zijn van de informatie daarentegen hebben aandacht nodig. Aan deze aspecten wordt door de klanten relatief veel waarde gehecht en deze aspecten scoren qua tevredenheid minder hoog. Daarmee zijn deze twee aspecten de zogenaamde ‘dissatisfiers’ en is het van belang om de informatievoorziening op deze punten te verbeteren.

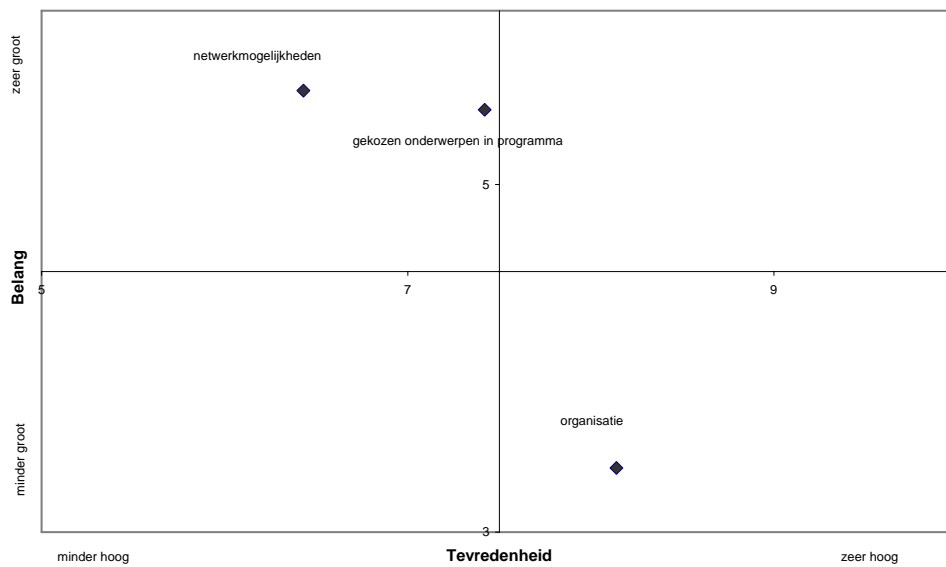
**Figuur S.3**

**Prioriteitenmatrix  
Dienstverlening**



De klantvriendelijkheid waarmee men te woord wordt gestaan en het begrijpen van de vraag vormen de sterke punten van het dienstverleningsproces van de driesterren Posten. De klanten zijn hierover tevreden. Ook over de telefonische bereikbaarheid zijn de klanten redelijk tevreden maar dit aspect is minder bepalend voor de algehele tevredenheid. Aan de mate waarin de informatie antwoord geeft op de vraag daarentegen dient de meeste prioriteit te worden gegeven. Aan dit aspect wordt veel waarde gehecht en tegelijkertijd zijn de klanten hier relatief ontevreden over.

**Figuur S.4** Prioriteitenmatrix Activiteiten



Zowel de netwerkmogelijkheden als de onderwerpen in het programma vormen de belangrijkste aandachtspunten bij de collectieve activiteiten die door de driesterren Posten worden georganiseerd. Aan deze aspecten wordt door de klanten veel belang gehecht en de tevredenheid over vooral de opgedane contacten is relatief laag. Over de organisatie van de collectieve activiteiten is men tevreden maar hier wordt ook duidelijk minder belang aan gehecht.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond onderzoek

De EVD, een agentschap van het ministerie van Economische Zaken, is de centrale organisatie van de Rijksoverheid ter bevordering van internationaal ondernemen en samenwerken door het Nederlandse bedrijfsleven. Daarmee vormt de EVD een schakel tussen de overheid enerzijds en het Nederlandse bedrijfsleven anderzijds. Om haar kennis actueel te houden en te kunnen beschikken over een uitgebreid wereldwijd netwerk, werkt de EVD nauw samen met handelsmedewerkers van Nederlandse ambassades, consulaten en Netherlands Business Support Offices.

Bedrijven en instellingen kunnen wereldwijd informatie en dienstverlening ontvangen van economische afdelingen van ambassades en consulaten, de zogenaamde diplomatieke Posten. Deze Posten zijn gecategoriseerd naar niveaus van dienstverlening door middel van een sterrenstelsysteem, oplopend van nul tot en met drie sterren. De driesterren Posten bieden de meest uitgebreide dienstverlening. Het grootste deel van de informatieverzoeken komt telefonisch of per e-mail bij deze posten binnen. De posten ontvangen zowel vragen van zowel Nederlandse ondernemers en handelsbevorderende organisaties als van ondernemers in het land waarin de diplomatieke posten zijn gevestigd<sup>1</sup>. Naast informatieverstrekking bieden de posten ook activiteiten aan de doelgroep zoals handelsmissies, beurzen, evenementen en recepties.

Teneinde alert te blijven op de wensen en behoeften van het Nederlandse bedrijfsleven én in het kader van het Thuishavenrapport en de rapportage ten behoeve van de VBTB, start de EVD in 2004 met het uitvoeren van periodieke onderzoeken naar de kwaliteit van de handelsdienstverlening door de Nederlandse ambassades en consulaten in de driesterrenlanden (van de driesterren Posten). Primair doel van dit onderzoek is het meten van de klanttevredenheid en de bijdrage van de dienstverlening aan de internationalisatie van het Nederlandse bedrijfsleven. De EVD heeft Research voor Beleid gevraagd een eerste meting te verrichten naar de tevredenheid over de dienstverlening en kenmerken van klanten van deze driesterren Posten.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het onderzoek dient zowel informatie op te leveren over de klanttevredenheid over de dienstverlening als de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan internationalisatie. Daarom is een tweeledige doelstelling gehanteerd:

1. *Inzicht verkrijgen in de waardering door de klant van de dienstverlening door de economische afdelingen van de driesterren Posten en de factoren die deze tevredenheid beïnvloeden.*
2. *Inzicht verkrijgen in de mate waarin de dienstverlening van de economische afdelingen van de driesterren Posten bijdraagt aan **internationalisatie van bedrijven** en de factoren die deze internationalisatie beïnvloeden.*

---

<sup>1</sup> De groep ondernemers die is gevestigd in het land van de buitenlandse handelspost die informatie hebben opgevraagd bij de Nederlandse diplomatieke post is niet meegenomen in dit onderzoek.

De doelstellingen zijn uitgesplitst in een aantal onderzoeksvragen.

1. In hoeverre zijn bedrijven tevreden over de informatievoorziening van de driesterren Posten? Welke aspecten van de informatievoorziening worden positief of negatief beoordeeld?
2. In hoeverre levert de informatievoorziening van de driesterren Posten een bijdrage aan de internationalisatie van bedrijven, die van de voorziening gebruik hebben gemaakt?
3. In hoeverre zijn bedrijven tevreden over de collectieve inhoudelijke activiteiten die de driesterren Posten organiseren? Welke aspecten van de activiteiten worden positief of negatief beoordeeld?
4. In hoeverre leveren de collectieve inhoudelijke activiteiten een bijdrage aan de internationalisatie van bedrijven, die aan de activiteiten hebben deelgenomen?
5. Welke relevante achtergrondkenmerken van bedrijven bieden een verklaring voor eventuele verschillen in waardering van de dienstverlening en bijdrage van de dienstverlening aan internationalisatie?

De volgende paragraaf gaat in op de onderzoeksopzet die is gebruikt om antwoord te krijgen op de bovenstaande onderzoeksvragen.

### 1.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder organisaties en personen die de driesterren Posten recentelijk voor informatie hebben benaderd of een door de posten georganiseerde collectieve activiteit hebben bezocht. De EVD heeft meerdere malen een bestand geleverd van alle organisaties en personen die in de weken daaraan voorafgaand contact hadden opgenomen met één van de 70 driesterren Posten. Indien de respondent in die periode meerdere malen contact heeft gehad met dezelfde diplomatieke Post, is alleen naar het meest recente contact gevraagd.

In het eerste deel van dit rapport wordt verslag gedaan van het telefonisch veldwerk in de periode vanaf 19 oktober tot en met 12 november 2004. In hoofdstuk zes wordt specifiek ingegaan op de resultaten van het onderzoek voor de 5 geselecteerde handelsposten, dat doorliep tot en met februari 2005.

De gehanteerde vragenlijst is opgesteld in overleg met de EVD. Deze vragenlijst sloot nauw aan op enerzijds de door de EVD opgestelde Terms of Reference '*Kwaliteit van de dienstverlening door de driesterren-Posten, Meting 2004*' en anderzijds op eerder uitgevoerd onderzoek onder klanten van de EVD in Nederland.

De eerdere onderzoeken gingen vooral om de tevredenheid over de informatievoorziening. In de vragenlijst onder klanten van de driesterren Posten zijn hieraan enkele vragen toegevoegd over de collectieve activiteiten en klantenbinding. De gebruikte vragenlijst bestond in totaal uit 65 vragen. Een exemplaar van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. De gemiddelde gespreksduur was bijna 10 minuten.

## 1.4 Responsverantwoording

De EVD heeft meerdere keren een bestand aangeleverd met personen/organisaties die bij een van de 70 driesterren Posten informatie hebben opgevraagd dan wel een activiteit hebben bezocht. Het totale bestand over de periode van september tot en met oktober 2004 bevatte bijna 800 klanten, maar een deel hiervan was niet bruikbaar aangezien geen bedrijfsgegevens of alleen maar een e-mailadres bekend was. Bij respondenten zonder telefoonnummer, is daar waar mogelijk, op basis van de bedrijfsnaam en het adres, alsnog het telefoonnummer opgezocht en toegevoegd aan het bestand. Na het opschonen van het bestand en na het ontdubbelen, bleven in totaal 583 te benaderen respondenten over. In de onderstaande tabel is een overzicht van de respons gegeven.

**Tabel 1.1** Responsoverzicht

|                                     | Onderzoek tot half november 2004 |            | Totale onderzoek (tot half februari 2005) |            |
|-------------------------------------|----------------------------------|------------|---|------------|
|                                     | Aantal                           | %          | Aantal                                    | %          |
| Totaal te benaderen klanten         | 583                              | 100%       | 817                                       | 100%       |
| Af: Weigering                       | 54                               | 9%         | 71  | 9%         |
| Onbruikbaar                         | 33                               | 6%         | 50  | 5%         |
| Niet bereikbaar/aanwezig            | 75                               | 13%        | 113                                       | 14%        |
| Taalproblemen                       | 12                               | 2%         | 15  | 2%         |
| <b>Totaal: ondervraagde klanten</b> | <b>409</b>                       | <b>70%</b> | <b>568</b>                                | <b>69%</b> |

Van de in totaal 817 respondenten hebben er 568 aan het onderzoek meegewerkt. Dit komt neer op een responspercentage van 69%. Betrekkelijk weinig klanten weigerden aan het onderzoek mee te werken. De respons is vergelijkbaar met de respons op het onderzoek onder klanten van de EVD in Nederland en hoger dan bij veel andere vergelijkbare onderzoeken voor andere organisaties. Dit kan worden gezien als een aanwijzing voor een positieve houding van klanten tegenover de driesterren Posten.

### Verdeling naar regio

In bijlage drie is de responsverdeling naar buitenlandse handelspost weergegeven. De landen waarin de 70 driesterren Posten zijn gevestigd, zijn door de EVD ingedeeld in vier verschillende regionale clusters. In tabel 1.2 staat per regio vermeld hoeveel klanten zijn ondervraagd (tot half november 2004) en hoeveel driesterren Posten er per regio zijn.

**Tabel 1.2** Verdeling respons naar regio van de buitenlandse handelspost

|                              | Aantal ondervraagde klanten | %           | Aantal aanwezige driesterren Posten | %           |
|------------------------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------------|-------------|
| Westerse landen              | 202                         | 49%         | 34                                  | 49%         |
| MOE (Midden- en Oost-Europa) | 111                         | 27%         | 9                                   | 13%         |
| ALA (Azië en Zuid-Amerika)   | 77                          | 19%         | 18                                  | 26%         |
| MOA (Afrika)                 | 19                          | 5%          | 8                                   | 11%         |
| <b>Totaal</b>                | <b>409</b>                  | <b>100%</b> | <b>70</b>                           | <b>100%</b> |

Uit de tabel blijkt dat van de (18 + 8 =) 26 driesterren Posten in Azië, Zuid-Amerika en Afrika relatief weinig klanten zijn ondervraagd, in verhouding tot het aantal aanwezige posten. In deze regio's zijn niet alle posten er in geslaagd om een klantenbestand op te leveren. Door een aantal posten zijn aan de EVD wel klantgegevens aangeleverd, maar deze waren niet bruikbaar voor het onderzoek omdat het of andere informatiesoorten betrof of omdat veel gegevens onvolledig waren. De in de tabel gebruikte regio-indeling wordt verder in de rapportage ook gebruikt om de bevindingen nader uit te splitsen.

### **Verdeling klanten naar informatie en activiteit**

De voornaamste dienstverlening van de handelsposten bestaat uit het leveren van informatie, die bedrijven en instellingen bij hen hebben opgevraagd. Naast deze informatieverstrekking bieden de driesterren Posten ook collectieve activiteiten aan de doelgroep, zoals missies, seminars en recepties.

**Tabel 1.3** Respons naar afgenomen dienst van de driesterren Posten

|                       | Aantal klanten | %    |
|-----------------------|----------------|------|
| Informatie opgevraagd | 323            | 79%  |
| Activiteit bezocht    | 86             | 21%  |
| Totaal                | 409            | 100% |

Van de 409 klanten die tot en met half november 2004 zijn ondervraagd, hebben 323 respondenten informatie opgevraagd en 86 personen een activiteit bezocht. Deze verdeling komt goed overeen met de aanname voorafgaand aan het onderzoek. Ingeschat was dat 80% van de klantregistraties van de posten betrekking heeft op informatievoorziening en 20% op deelname aan collectieve activiteiten.

## **1.5 Leeswijzer**

Dit rapport is opgebouwd uit zes hoofdstukken. In hoofdstuk 2 komen de belangrijkste kenmerken van de klanten van driesterren Posten aan de orde. Hoofdstuk 3 gaat in op de kwaliteit van de informatievoorziening en dienstverlening. In hoofdstuk 4 wordt de tevredenheid over de georganiseerde activiteiten beschreven. Hoofdstuk 5 beschrijft de bijdrage van de dienstverlening van de driesterren Posten aan de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten. In hoofdstuk 6 ten slotte wordt ingegaan op de belangrijkste verschillen tussen de vijf geselecteerde handelsposten in kenmerken van de klanten en de tevredenheid over de informatievoorziening en dienstverlening. De gebruikte vragenlijst voor de telefonische enquête is opgenomen als bijlage.



## 2 Kenmerken klanten driesterren Posten

### 2.1 Inleiding

Inzicht in de kenmerken van klanten is van belang om het dienstverleningsproces te kunnen verbeteren. Indien duidelijk is wie de klanten zijn van de diplomatieke handelsposten, is het mogelijk gericht op hen in te spelen en verbeteringen aan te brengen in het dienstverleningsproces. In hoofdstuk wordt ingegaan op de belangrijkste achtergrondkenmerken van de klanten. Daar waar mogelijk worden vergelijkingen gemaakt met andere onderzoeken, zoals het onderzoek van TNS-NIPO<sup>1</sup> naar de kwaliteit van de dienstverlening van de EVD in Nederland, in 2003.

Klanten van de driesterren Posten zijn op basis van verschillend kenmerken onder te verdelen. In dit onderzoek is onder meer gevraagd naar de volgende kenmerken:

- mate van internationalisatie en het soort klant
- achtergrondkenmerken organisatie (zoals sector en aantal medewerkers).

In de volgende paragrafen wordt per kenmerk ingegaan op de uitkomsten van het onderzoek tot half november 2004.

### 2.2 Indeling klanten en mate van internationalisatie

#### Indeling klanten

In de eerste plaats zijn de klanten van de driesterren Posten te onderscheiden naar het soort klant. De posten ontvangen zowel vragen van Nederlandse ondernemers, als van partners uit het handelsbevorderende netwerk, zoals de Kamer van Koophandel of het Nederlands Centrum voor Handelsbevordering. Daarnaast krijgen de economische afdelingen van handelsposten soms ook vragen van particulieren, bijvoorbeeld van mensen die een bedrijf in het buitenland willen oprichten of studenten die met een onderzoek bezig zijn. In tabel 2.1 is de verdeling tussen de verschillende soorten klanten aangegeven.

**Tabel 2.1** Verdeling klanten naar bedrijven of handelsbevorderende instelling

|                                  | Aantal klanten | %    |
|----------------------------------|----------------|------|
| Bedrijven en instellingen        | 281            | 69%  |
| Handelsbevorderende instantie    | 98             | 24%  |
| Anders, bijvoorbeeld particulier | 30             | 7%   |
| Totaal                           | 409            | 100% |

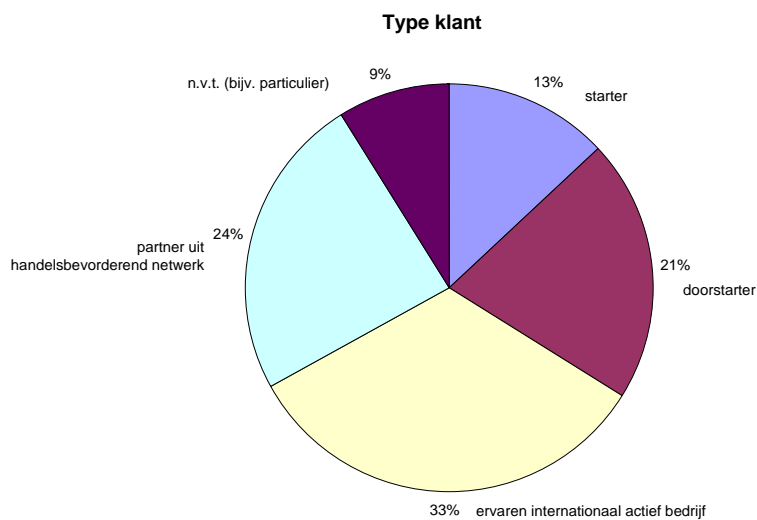
Bijna een kwart van de klanten van de driesterren handelsposten zijn medewerkers van handelsbevorderende organisaties. Dit percentage ligt net boven het aandeel van de partners in het onderzoek onder klanten van de EVD in Nederland (18% in 2003).

<sup>1</sup> Suzanne Pelgrim, *Kwaliteit Dienstverlening EVD*, TNS-NIPO, februari 2004, Amsterdam.

Op grond van de antwoorden op de vragen over de mate waarin zij internationaal actief zijn, zijn de bedrijfsklanten van de driesterren Posten in te delen in verschillende categorieën, variërend van starter tot ervaren internationaal opererend bedrijf. Onder starters worden die bedrijven verstaan die op dit moment nog niet internationaal actief zijn. Doorstarters zijn organisaties die al wel importeren of exporteren, maar naar minder dan vier landen. De ervaren internationaal actieve bedrijven importeren of exporteren naar meer dan vier landen.

In figuur 2.1 is de verdeling van de klanten weergegeven, waarbij zowel rekening is gehouden met het soort klant (zie tabel 2.1) als de ervaring op internationaal gebied bij de bedrijfsmatige klanten.

**Figuur 2.1**

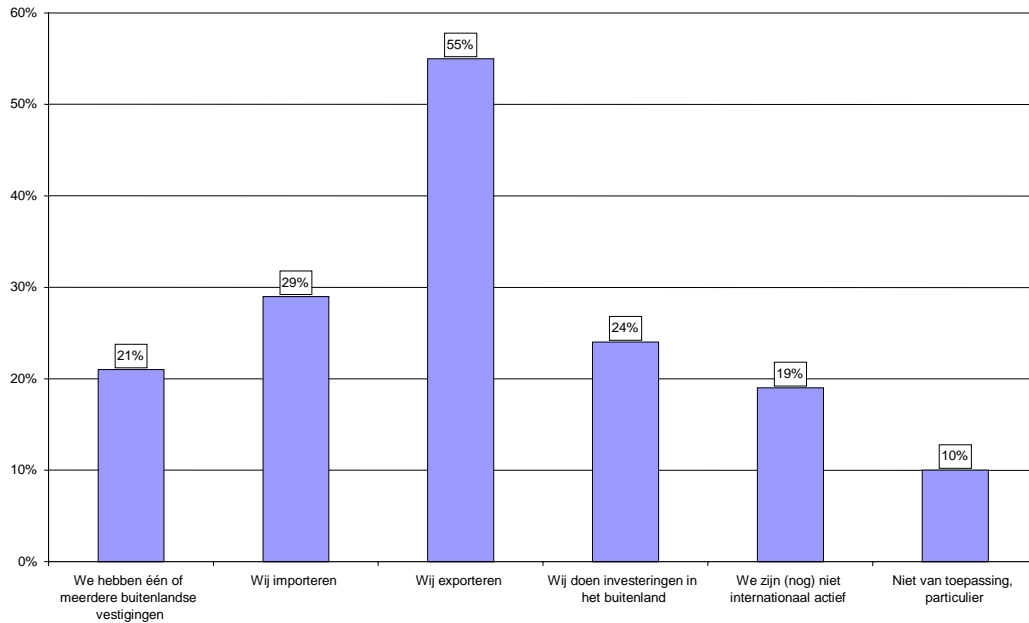


De bedrijfsmatige klanten van de driesterren Posten zijn doorgaans redelijk tot zeer ervaren op internationaal terrein. Eenderde van het klantenbestand behoort tot de groep 'ervaren internationaal actieve bedrijven', die naar meer dan vier landen exporteert (of eruit importeert). Ruim een op de tien klanten valt in de categorie 'starter'. In de categorie 'ervaren internationaal actief bedrijf' bevinden zich relatief vaker grotere bedrijven met meer dan vijftig werknemers en/of meer dan vijf vestigingen. Tot de categorie 'startend internationaal actief bedrijf' behoren relatief vaker kleinere bedrijven met minder dan 10 werknemers en één vestiging.

### **Mate van internationalisatie**

In figuur 2.2 staan de antwoorden weergegeven van de klanten (exclusief de partners uit het handelsbevorderende netwerk) op de vraag op welke wijze zij in het buitenland actief zijn. Aangezien meerdere antwoorden mogelijk waren, tellen de percentages op tot meer dan 100%.

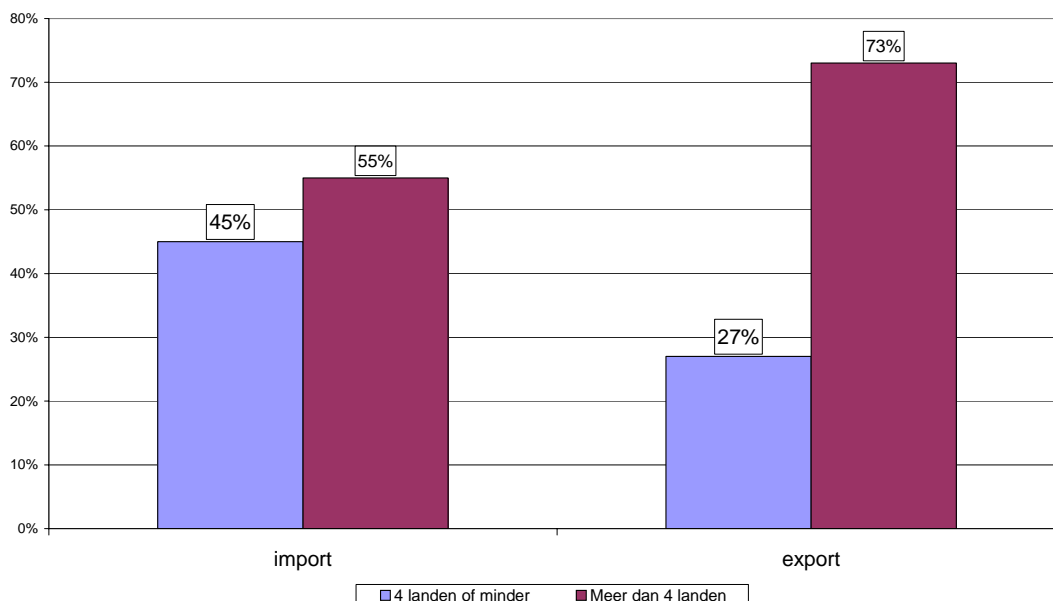
**Figuur 2.2 Op welke wijze bent u internationaal actief?**



Indien naar de groep bedrijfsmatige klanten van de driesterren Posten wordt gekeken, blijkt hiertussen zich vooral veel exporterende bedrijven te bevinden (55%). Bijna 30% van de klanten houdt zich bezig met import. Minder dan een op de vijf bedrijven (19%) is op dit moment niet internationaal actief. Van deze groep klanten heeft 29% wel concrete plannen om internationaal actief te worden. Onder de klanten van de driesterren Posten bevinden zich minder dan 10% particulieren (bijvoorbeeld studenten). De mate van internationalisatie van klanten van de buitenlandse handelsposten verschilt niet veel van die van klanten van de EVD in Nederland.

Aan de klanten die hebben aangegeven te importeren en/of te exporteren, is de vraag voorgelegd naar hoeveel landen zij importeren dan wel exporteren.

**Figuur 2.3 Naar hoeveel landen importeert of exporteert uw organisatie?**



Bijna driekwart van de bedrijven die exporteren, doet dit naar meer dan vier landen. Van de importerende landen is dit ongeveer de helft. De belangrijkste tien import- en exportlanden staan in tabel 2.2 vermeld. Aangezien meerdere antwoorden mogelijk zijn, tellen de percentages in de tabel op tot meer dan 100%.

**Tabel 2.2** Tien belangrijkste import- en exportlanden

| Land import             | %   | Land export             | %   |
|-------------------------|-----|-------------------------|-----|
| Duitsland               | 55% | Duitsland               | 74% |
| Verenigd Koninkrijk     | 36% | België                  | 56% |
| China                   | 33% | Verenigd Koninkrijk     | 49% |
| België                  | 32% | Frankrijk               | 45% |
| Frankrijk               | 31% | Italië                  | 34% |
| Verenigde Staten        | 30% | Spanje                  | 34% |
| Italië                  | 25% | Verenigde Staten        | 28% |
| Spanje                  | 21% | Zweden                  | 25% |
| Zweden                  | 12% | Polen                   | 22% |
| India                   | 10% | Noorwegen               | 21% |
| n = aantal respondenten | 91  | n = aantal respondenten | 170 |

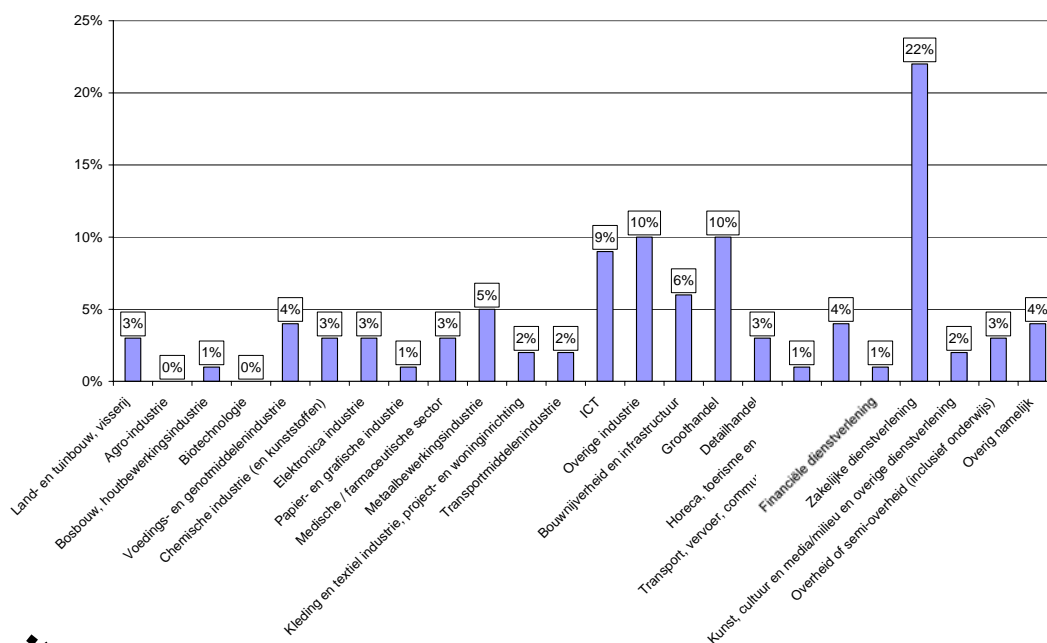
Met name nabijgelegen landen zoals Duitsland, België en het Verenigd Koninkrijk worden door zowel importeurs als exporteurs het meest genoemd. China wordt vaker als importland genoemd dan als land waar men naar toe exporteert.

## 2.3 Achtergrondkenmerken klanten

### Sector

Aan de groep klanten die niet tot het handelsbevorderend netwerk behoren én geen particulier zijn, is naar een aantal achtergrondkenmerken van de organisatie gevraagd, zoals de sector, het aantal werkzame personen en het aantal vestigingen. In figuur 2.4 staat de verdeling van de klanten van de driesterren Posten naar sector weergegeven.

**Figuur 2.4** Verdeling klanten naar sector



Een groot deel van de klanten is afkomstig uit de zakelijke dienstverlening (22%). Dit percentage is vergelijkbaar met het onderzoek onder klanten van de EVD in Nederland (24% in 2003). De grootste groep klanten van de driesterren Posten (in totaal 43%) is afkomstig uit een van de industriële sectoren. Er is ook gevraagd of de sector waarin het bedrijf internationaal opereert, verschilt met de sector waarin het in Nederland actief is. Slechts bij 9 (= 4%) bedrijfsklanten is dit het geval.

### Omvang van de organisatie

In tabel 2.3 is de verdeling van de klanten van de driesterrenposten naar omvang van de organisatie weergegeven.

**Tabel 2.3** Aantal medewerkers werkzaam in bedrijf (deze vestiging)

|                               | Aantal | %    |
|-------------------------------|--------|------|
| 1 tot en met 9 werknemers     | 93     | 33%  |
| 10 tot en met 49 werknemers   | 70     | 25%  |
| 50 tot en met 99 werknemers   | 22     | 8%   |
| 100 tot en met 249 werknemers | 27     | 10%  |
| 250 tot en met 499 werknemers | 17     | 6%   |
| 500 werknemers of meer        | 49     | 17%  |
| Weet niet/geen mening         | 3      | 1%   |
| n = aantal respondenten       | 281    | 100% |

De tabel heeft betrekking op de groep klanten die niet tot het handelsbevorderend netwerk behoren en geen particulier zijn.

Van de klanten is het merendeel afkomstig uit het klein bedrijf: zij hebben minder dan 10 werknemers. Bijna één op de vier bedrijven heeft meer dan 250 werknemers.

Behalve naar het aantal werknemers, zijn de klanten eveneens gevraagd naar het aantal vestigingen van de organisatie in Nederland.

**Tabel 2.4** Hoeveel vestigingen heeft uw organisatie in Nederland?

|                       | Aantal | %    |
|-----------------------|--------|------|
| Een                   | 211    | 75%  |
| Twee tot en met vijf  | 46     | 16%  |
| Zes tot en met negen  | 8      | 3%   |
| Tien of meer          | 10     | 4%   |
| Weet niet/geen mening | 6      | 2%   |
| Totaal                | 281    | 100% |

De tabel heeft betrekking op de groep klanten die niet tot het handelsbevorderend netwerk behoren en geen particulier zijn.

Ongeveer driekwart van de klanten heeft één vestiging in Nederland. Minder dan een op de tien organisaties heeft zes of meer vestigingen.

Door de klanten is ook aangegeven hoe lang de organisatie bestaat.

**Tabel 2.5** Hoe lang bestaat uw organisatie, in Nederland?

|                           | Aantal     | %           |
|---------------------------|------------|-------------|
| Korter dan 1 jaar         | 14         | 5%          |
| Tussen de 1 en de 5 jaar  | 56         | 20%         |
| Tussen de 5 en de 10 jaar | 34         | 12%         |
| Tussen de 10 en 20 jaar   | 35         | 12%         |
| Langer dan 20 jaar        | 138        | 49%         |
| weet niet/geen mening     | 4          | 1%          |
| <b>Totaal</b>             | <b>281</b> | <b>100%</b> |

De tabel heeft betrekking op de groep klanten die niet tot het handelsbevorderend netwerk behoren en geen particulier zijn.

Ongeveer de helft van de bedrijven en instellingen bestaat al meer dan 20 jaar. Een kwart van de klanten bestaat nog geen vijf jaar.

Resumerend over de achtergrondkenmerken van de klanten van de driesterren Posten kan worden gezegd dat de bedrijfsmatige klanten voornamelijk afkomstig zijn uit de industrie (43%) en dat het merendeel (37%) behoort tot het kleinbedrijf (organisaties met minder dan 10 werknemers). De grootste groep klanten van de handelsposten bestaat al meer dan 20 jaar en heeft één vestiging (in Nederland).

De achtergrondkenmerken van de klanten van de posten wijken niet veel af van de kenmerken van de klanten van de EVD.

## 3 Tevredenheid informatievoorziening

In dit hoofdstuk is de waardering van klanten voor de kwaliteit van de informatie en de dienstverlening van de driesterren Posten aan de orde. Hierbij wordt zowel gekeken naar verschillende aspecten van de (inhoud van de) informatie zelf als het dienstverleningsproces. Ook is onderzocht of de waardering voor de informatie en dienstverlening samenhangt met bepaalde kenmerken van klanten.

De resultaten in dit hoofdstuk hebben alleen betrekking op de groep klanten die informatie heeft opgevraagd bij een van de driesterren Posten (n = 323) in de periode september en oktober 2004. De 86 klanten die een collectieve activiteit hebben bezocht zijn de vragen met betrekking tot de informatievoorziening niet voorgelegd.

### 3.1 Informatievoorziening

#### Contactlegging

Aan de klanten die de afgelopen twee maanden informatie hebben opgevraagd bij een van de driesterren Posten, is allereerst gevraagd op welke wijze zij in contact zijn gekomen met de betreffende handelspost.

**Tabel 3.1** Wijze van contact met de buitenlandse handelspost

|  | Aantal     | %           |
|--|------------|-------------|
| Via (een zoekmachine op) internet                                  | 123        | 38%         |
| Via de EVD   | 57         | 18%         |
| Via een andere instantie in Nederland                              | 53         | 16%         |
| Via de Kamer van Koophandel  | 25         | 8%          |
| Op een andere manier   | 26         | 8%          |
| Via het ministerie van Buitenlandse Zaken                          | 19         | 6%          |
| Via het ministerie van Economische Zaken                           | 5          | 2%          |
| Via een bedrijf in Nederland dat daar reeds contacten had          | 7          | 2%          |
| Via een instantie in het betreffende land van de buitenlandse post | 2          | 1%          |
| Weet niet/geen mening  | 6          | 2%          |
| <b>Totaal</b>  | <b>323</b> | <b>100%</b> |

De belangrijkste manier om de contactgegevens van de buitenlandse handelspost te achterhalen, is het internet. Daarnaast wordt een aanzienlijk deel van de klanten ook doorverwezen door de EVD of andere ondersteunende instanties in Nederland. Andere manieren waarop klanten in contact zijn gekomen met de buitenlandse handelspost zijn dat men reeds lange tijd contacten onderhield met de handelspost of dat de post zelf contact heeft opgenomen met de klant. Een enkele keer is aangegeven dat men via de ambassade in Nederland of via familie, kennissen of collega's aan de contactgegevens is gekomen.

Meer dan 40% van de klanten geeft aan de website van de betreffende handelspost te hebben bezocht, voordat contact is opgenomen. Van de overige klanten heeft 30% de website van de EVD geraadpleegd. Van deze groep klanten heeft 85% op de website van de EVD (gedeeltelijk) kunnen vinden wat hij of zij zocht. In vergelijking met de partners uit het handelsbevorderende

netwerk hebben vooral bedrijfsklanten van tevoren de website van de betreffende handelspost geraadpleegd (48% tegenover 33%).

De klanten hebben aangegeven over welk onderwerp zij informatie hebben opgevraagd. In tabel 3.2 staan de resultaten.

**Tabel 3.2** Onderwerp waarover informatie is opgevraagd

|   | Aantal     | %           |
|---|------------|-------------|
| Adressen van (overige) bedrijven en instellingen            | 98         | 30%         |
| Informatie over buitenlandse wet- en regelgeving            | 59         | 18%         |
| Marktinformatie   | 50         | 15%         |
| Sectorinformatie  | 17         | 5%          |
| Projecten   | 13         | 4%          |
| Algemene landeninformatie (bevolking, politiek, veiligheid) | 9          | 3%          |
| Adressen handelsbevorderende organisaties                   | 6          | 2%          |
| Subsidies   | 7          | 2%          |
| Beurzen   | 8          | 2%          |
| Praktische tips of adviezen                                 | 5          | 2%          |
| Informatie over buitenlandse tarieven                       | 3          | 1%          |
| Economische ontwikkeling (groei)                            | 4          | 1%          |
| Overig  | 44         | 14%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>323</b> | <b>100%</b> |

De meeste klanten hebben informatie opgevraagd over contactgegevens van andere bedrijven en instellingen in het land van de driesterren Post. Daarnaast is relatief vaak informatie opgevraagd over de wet- en regelgeving en over de marktsituatie in het betreffende land. Voor de overige informatie worden vooral algemene omschrijvingen gebruikt zoals 'handelsinformatie', 'contactinformatie' en 'export'. Een enkele keer wordt genoemd dat men informatie heeft ingewonnen over bedrijfshuisvesting, het laten registreren van een merknaam, het verkrijgen van gezondheidsverklaringen of een machtiging voor een voorlopig verblijf.

**Tabel 3.3** Onderwerp waarover informatie is opgevraagd naar regio

|   | Totaal      | Westerse landen |             |             |             |
|---|-------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
|   |             | MOE             | ALA         | MOA         |             |
| Adressen van overige bedrijven en instellingen  | 30%         | 25%             | 42%         | 27%         | 6%          |
| Informatie over buitenlandse wet- en regelgeving  | 18%         | 30%             | 8%          | 10%         | 31%         |
| Marktinformatie   | 15%         | 17%             | 18%         | 10%         | 13%         |
| Sectorinformatie  | 5%          | 5%              | 6%          | 7%          | 0%          |
| Projecten   | 4%          | 1%              | 4%          | 7%          | 19%         |
| Tarieven, subsidies, beurzen, adressen ondersteunende organisaties, economische ontwikkeling of algemene informatie | 13%         | 14%             | 12%         | 14%         | 18%         |
| Overige informatie  | 14%         | 11%             | 11%         | 23%         | 13%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b>     | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
| n = aantal respondenten   | 323         | 131             | 106         | 70          | 16          |



Indien de resultaten worden uitgesplitst naar de regio waarin de post zich bevindt, valt op dat bij posten in de Midden en Oost-Europese regio vaker adresgegevens zijn opgevraagd over bepaalde bedrijven en instellingen. Bij driesterren Posten in Afrika is in vergelijking met de overige regio's vaker informatie opgevraagd over specifieke projecten of over de wet- en regelgeving in dat land.

Ruim 30% van de klanten zegt hun vraag ook bij andere instanties te hebben neergelegd. Het gaat hierbij voornamelijk om de EVD in Nederland en om de Kamer van Koophandel, in Nederland of het land van de buitenlandse post. Enkele klanten hebben behalve de buitenlandse handelspost ook een ministerie, consultant, bank, vermogensbeheerder, advocatenbureau of universiteit benaderd.

### Inhoud informatie

De klanten is, behalve naar de wijze van contactlegging, gevraagd naar hun waardering voor de inhoud van de ontvangen informatie. Aan de klanten die informatie hebben opgevraagd en ontvangen, is gevraagd of de informatie van de post voldeed aan de verwachtingen.

**Tabel 3.4** Voldeed informatie aan verwachtingen (voor het totaal en naar regio)

|               | Totaal     |             | Westers    | MOE       | ALA       | MOA       |
|---------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|
|               | aantal     | %           |            |           |           |           |
| Ja            | 218        | 72%         | 70%        | 69%       | 80%       | 63%       |
| Nee           | 22         | 7%          | 10%        | 7%        | 5%        | 0%        |
| Gedeeltelijk  | 64         | 21%         | 20%        | 24%       | 15%       | 38%       |
| <b>Totaal</b> | <b>304</b> | <b>100%</b> | <b>125</b> | <b>97</b> | <b>66</b> | <b>16</b> |

Tabel heeft betrekking op de klanten die informatie hebben opgevraagd en inmiddels hebben ontvangen. De klanten zonder mening zijn buiten beschouwing gelaten.

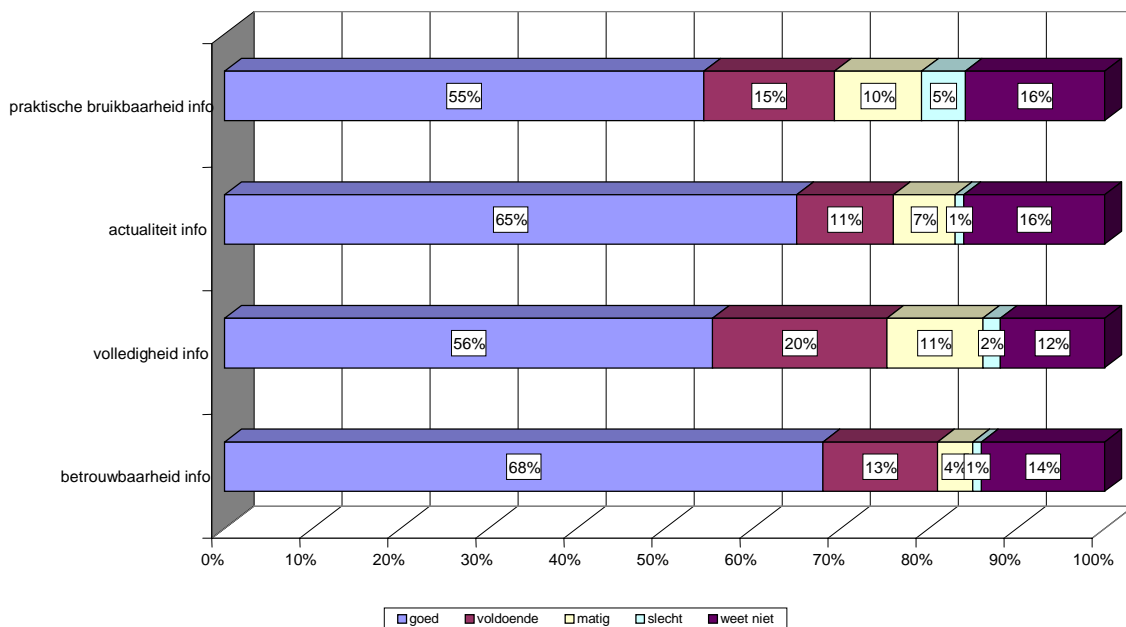
Bijna driekwart van de klanten zegt dat de ontvangen informatie voldeed aan de verwachtingen. Een op de vijf klanten zegt dat de informatie gedeeltelijk voldeed. Klanten van de Aziatische driesterren Posten (ALA) geven in vergelijking met de klanten van posten in de overige regio's iets vaker aan dat de informatie aan hun verwachtingen heeft voldaan. Klanten van de driesterren Posten in Afrika (MOA) lijken relatief het vaakst van mening te zijn dat de informatie slechts gedeeltelijk voldoet aan hun verwachtingen. Het gaat echter maar om een beperkt aantal klanten.

Verder hebben klanten hun waardering aangegeven voor diverse aspecten van de inhoud van de verstrekte informatie, zoals:

- betrouwbaarheid
- actualiteit
- volledigheid
- praktische bruikbaarheid.

Figuur 3.1 geeft de tevredenheid over deze aspecten weer.

**Figuur 3.1**      **Tevredenheid over de inhoud van de informatie**



De grafiek heeft betrekking op de klanten die informatie hebben opgevraagd en ontvangen (in totaal 321 respondenten). De klanten zijn overwegend tevreden over de betrouwbaarheid en de actualiteit van de informatie. Over de volledigheid en de praktische bruikbaarheid lopen de meningen enigszins uiteen. Op deze aspecten is de spreiding rond het gemiddelde oordeel groter. De meerderheid van de klanten beoordeelt deze aspecten als goed of voldoende. Tien tot vijftien procent van de klanten daarentegen is niet tevreden.

De verschillen tussen de verschillende regio's in de mate van tevredenheid over de inhoud van de informatie zijn gering.

Daarnaast hebben de klanten door middel van een drietal stellingen aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn over de inhoud van de informatie.

**Tabel 3.5**      **Mening over stellingen ten aanzien van de informatie**

|                                    | Helemaal oneens | Mee Deels mee oneens, deels eens | Mee Helemaal eens | Weet niet | Totaal |    |      |
|------------------------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------|-----------|--------|----|------|
| Info geeft antwoord op mijn vragen | 2%              | 12%                              | 5%                | 64%       | 12%    | 5% | 100% |
| Info is niet specifiek genoeg      | 1%              | 63%                              | 2%                | 24%       | 2%     | 7% | 100% |
| Info voegt weinig toe              | 3%              | 72%                              | 2%                | 16%       | 2%     | 6% | 100% |

De tabel heeft betrekking op de klanten die informatie hebben opgevraagd en inmiddels hebben ontvangen (in totaal 321 respondenten). De exacte formulering van de derde stelling was als volgt: "De verstrekte informatie voegt weinig toe aan de informatie waarover ik reeds beschikte".

De meningen over de drie stellingen lopen enigszins uiteen. Minder dan 15% van de klanten zegt dat de informatie onvoldoende antwoord geeft op de vraag. Ongeveer een kwart van de respondenten is het eens met de stelling dat de ontvangen informatie niet specifiek genoeg is (te algemeen). Iets minder dan twintig procent van de klanten vindt dat de informatie weinig toevoegt aan de informatie waarover men reeds de beschikking had.

## 3.2 Dienstverlening

### Tevredenheid over het dienstverleningsproces

Met betrekking tot de dienstverlening van de driesterren Posten zijn vragen gesteld over de telefonische bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid waarmee men te woord is gestaan. Tijdens het veldwerk bleek dat sommige klanten deze vragen niet konden beantwoorden, aangezien zij geen telefonisch contact hebben gehad met de post over hun informatiebehoefte. Deze klanten hadden hun vraag bijvoorbeeld per e-mail gesteld. Na de eerste dag van het veldwerk is daarom een extra vraag toegevoegd of de klant telefonisch contact heeft gehad met de post over de vraag.

**Tabel 3.6** Heeft u telefonisch contact gehad met de buitenlandse handelspost over uw vraag?

|        | Aantal | %    |
|--------|--------|------|
| Ja     | 125    | 41%  |
| Nee    | 182    | 59%  |
| Totaal | 307    | 100% |

Het aantal respondenten is hier 307 in plaats van 323 omdat aan de 16 klanten die het eerst zijn ondervraagd, deze vraag niet is voorgelegd. De vraag is na de eerste veldwerkdag ingebouwd.

Bijna 60% van de klanten heeft geen telefonisch contact gehad met de post. Zij hebben hun vraag schriftelijk (per e-mail of per post) gesteld. De vragen over de telefonische bereikbaarheid en klantvriendelijkheid waarmee men te woord is gestaan zijn door hen niet beantwoord.

**Tabel 3.7** Tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid

| <i>De buitenlandse handelspost was telefonisch goed bereikbaar</i> | Aantal | %    |
|--|--------|------|
| Helemaal mee oneens  | 1      | 1%   |
| Mee oneens   | 4      | 3%   |
| Deels mee oneens, deels mee eens                                   | 1      | 1%   |
| Mee eens   | 86     | 61%  |
| Helemaal mee eens  | 39     | 28%  |
| Weet niet / niet van toepassing                                    | 10     | 7%   |
| Totaal   | 141    | 100% |

De tabel heeft betrekking op die groep klanten die informatie heeft opgevraagd én telefonisch contact hebben gehad met de post (of waarvan niet bekend is of ze telefonisch contact hebben gehad).

De klanten die telefonisch contact hebben gehad met de post zijn behoorlijk eensgezind in hun mening over de telefonische bereikbaarheid. Bijna 90% van de klanten is hierover tevreden. De verschillen naar regio – waarin de post zich bevindt - zijn dan ook gering.

**Tabel 3.8** Oordeel over klantvriendelijkheid en begrip medewerkers

|   | Goed | Vol-<br>doende | Matig | Slecht | Weet<br>niet | Totaal |
|---|------|----------------|-------|--------|--------------|--------|
| Bereidheid medewerker om u van informatie te voorzien | 82%  | 11%            | 6%    | 0%     | 1%           | 100%   |
| Begrip medewerker voor welke informatie u nodig had   | 83%  | 13%            | 3%    | 0%     | 1%           | 100%   |

De tabel heeft betrekking op die groep klanten die informatie heeft opgevraagd en telefonisch contact hebben gehad met de post (n = 141).

De klanten die telefonisch contact hebben gehad met de driesterren Posten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid waarmee men te woord is gestaan en het begrijpen van de vraag door de medewerker.

Zoals blijkt uit tabel 3.9, zijn klanten van de Westerse en Aziatische (ALA) driesterren Posten vaker van mening dat de medewerker goed begreep wat voor soort informatie zij nodig hadden dan klanten van posten in Midden- en Oost-Europa (MOE) en Afrika (MOA), al gaat het bij de laatste regio om een gering aantal klanten.

**Tabel 3.9** Begreep de medewerker wat voor soort informatie u nodig had, naar regio

|                         | Westerse landen | MOE | ALA | MOA |
|-------------------------|-----------------|-----|-----|-----|
| Goed                    | 89%             | 79% | 86% | 71% |
| Voldoende               | 8%              | 17% | 14% | 29% |
| Matig                   | 3%              | 5%  | 0%  | 0%  |
| n = aantal respondenten | 61              | 42  | 29  | 7   |

De twee klanten die geen mening hebben over het begrip van de medewerker voor de vraag, zijn in de tabel buiten beschouwing gelaten.

### Gemaakte afspraken over toezenden van informatie

Aan alle klanten die informatie hebben opgevraagd bij een van de 70 driesterren Posten is gevraagd of de post naar aanleiding van de vraag nog informatie zou toezenden.

**Tabel 3.10** Zou de buitenlandse handelspost u informatie toezenden naar aanleiding van uw vraag?

|  | Aantal | %    |
|--|--------|------|
| Ja, per e-mail   | 214    | 66%  |
| Ja, schriftelijk (per post of fax)   | 16     | 5%   |
| Nee (bijvoorbeeld meteen antwoord gekregen op vraag)   | 82     | 25%  |
| Dit is nog niet bekend: de vraag is nog in behandeling of ik heb mijn vraag schriftelijk gesteld | 11     | 3%   |
| Totaal   | 323    | 100% |

Bij ruim 70% van de klanten zou de post nog informatie toezenden naar aanleiding van de vraag: per e-mail, post of fax. Een kwart van de klanten zegt dat de buitenlandse handelspost *geen* informatie zou toezenden, bijvoorbeeld omdat direct een antwoord is verkregen.

Indien informatie zou worden toegezonden, is volgens de klanten in de meeste gevallen (73%) niet gesproken over de termijn waarop. Daar waar wel een afspraak met de klant is gemaakt over de termijn, is de informatie vrijwel altijd (97%) op tijd ontvangen.

### Belang aspecten dienstverlening

De klanten is gevraagd aan welk aspect zij het meeste belang hechten, bij de informatievoorziening door de buitenlandse handelsposten.

**Tabel 3.11** Aspect waar het meeste belang aan wordt gehecht bij de informatievoorziening door buitenlandse handelsposten

|   | Aantal     | %           |
|---|------------|-------------|
| Betrouwbaarheid van de informatie                             | 70         | 22%         |
| Praktische bruikbaarheid van de informatie                    | 48         | 15%         |
| Snelheid waarmee de informatie wordt geleverd                 | 42         | 13%         |
| Actualiteit van de informatie                                 | 38         | 12%         |
| Volledigheid van de informatie                                | 35         | 11%         |
| De mate waarin de informatie antwoord geeft op mijn vragen    | 26         | 8%          |
| Het kunnen inleven in mijn branche                            | 11         | 3%          |
| De toegevoegde (nieuws)waarde van de informatie               | 5          | 2%          |
| De kennis van de (ondersteunende) instanties in het land      | 5          | 2%          |
| Accurate/correcte informatie                                  | 7          | 2%          |
| Duidelijke informatie   | 7          | 2%          |
| Taalvaardigheid van de (lokale) medewerker van de handelspost | 2          | 1%          |
| Vriendelijkheid waarmee ik te woord word gestaan              | 2          | 1%          |
| De kennis van de wet- en regelgeving in het land              | 2          | 1%          |
| Kennis van de lokale situatie/markt                           | 3          | 1%          |
| Onafhankelijke/objectieve informatie                          | 2          | 1%          |
| Goede telefonische bereikbaarheid                             | 1          | 0%          |
| Ander aspect  | 17         | 5%          |
| <b>Totaal</b>   | <b>323</b> | <b>100%</b> |

De informatie van de buitenlandse handelspost moet vooral betrouwbaar zijn. Daarnaast hechten de klanten veel waarde aan de actualiteit, de snelheid waarmee de informatie wordt toegezonden en de praktische bruikbaarheid. Bij de categorie 'ander aspect' wordt door klanten vooral aangegeven dat dit afhankelijk is van de situatie of de specifieke vraag. Daarnaast vindt een enkele klant het meedenken in de vraag van de klant of het persoonlijk contact het belangrijkste aspect bij de informatievoorziening door driesterren Posten.

### Algemeen oordeel over ontvangen informatie en dienstverlening

De klanten hebben door middel van een rapportcijfer aangegeven hoe tevreden zij zijn over enerzijds de ontvangen informatie en anderzijds de dienstverlening van de driesterren Post in het algemeen.

**Tabel 3.12** Rapportcijfers voor ontvangen informatie en dienstverlening

| Rapportcijfer            | Ontvangen informatie | Dienstverlening |
|--------------------------|----------------------|-----------------|
| 1                        | 2%                   | 1%              |
| 3                        | 1%                   | 0%              |
| 4                        | 3%                   | 2%              |
| 5                        | 5%                   | 3%              |
| 6                        | 12%                  | 7%              |
| 7                        | 24%                  | 26%             |
| 8                        | 37%                  | 39%             |
| 9                        | 10%                  | 14%             |
| 10                       | 3%                   | 2%              |
| Weet niet/geen mening    | 4%                   | 5%              |
| Gemiddelde rapportcijfer | 7,2                  | 7,5             |
| Standaarddeviatie        | 1,56                 | 1,37            |
| Aantal respondenten      | 321                  | 323             |

Met gemiddelde rapportcijfers van een 7,2 en een 7,5 blijkt dat de klanten van de driesterren Posten over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de ontvangen informatie en de dienstverlening van de post als geheel. De grootste groep klanten geeft een acht als rapportcijfer voor de verkregen informatie en de dienstverlening. De tevredenheid over de dienstverlening is nog iets groter dan de tevredenheid over de verkregen informatie. De meningen over de tevredenheid ten aanzien van de informatie die de klant heeft ontvangen lopen eveneens meer uiteen dan bij de dienstverlening.

**Tabel 3.13** Rapportcijfers voor ontvangen informatie en dienstverlening naar regio

|                 | Informatie | Dienstverlening | n = |
|-----------------|------------|-----------------|-----|
| Westerse landen | 7,3        | 7,6             | 126 |
| MOE             | 7,0        | 7,2             | 100 |
| ALA             | 7,4        | 7,6             | 65  |
| MOA             | 7,4        | 7,6             | 15  |

Indien de resultaten worden uitgesplitst naar regio waarin de post zich bevindt, valt op dat klanten van de posten in Midden- en Oost-Europa gemiddeld een lager rapportcijfer geven voor de ontvangen informatie dan de klanten van de posten in overige regio's (7,0 tegenover 7,3 of 7,4). Ook de totale dienstverlening van de handelspost wordt significant<sup>1</sup> lager beoordeeld door klanten van posten in Midden- en Oost-Europa: gemiddeld een 7,2 tegenover een 7,6 in de drie overige regio's.

### 3.3 Klantenbinding

De tevredenheid van de huidige klanten speelt een belangrijke rol in het vergroten van het klantenbestand van de buitenlandse handelsposten. Tevreden klanten maken in de toekomst vaker gebruik van de dienstverlening van de driesterren Posten en zullen andere bedrijven - die met vergelijkbare vragen zitten - eerder adviseren om ook gebruik te maken van de informatievoorziening van de posten.

<sup>1</sup> Statistisch significant wil zeggen dat een verschil met een hoge mate van zekerheid (95%) berust op een daadwerkelijk verschil en niet op toevallige verschillen in de steekproef.

De meerderheid van de klanten die de afgelopen twee maanden informatie hebben opgevraagd (83%) heeft in de 12 maanden daarvoor nog niet eerder contact gehad met de betreffende driesterren Post. De klanten hebben door middel van een tweetal stellingen aangegeven in hoeverre zij in de toekomst opnieuw een beroep doen op de betreffende driesterren Post en of zij de post zouden aanraden aan andere bedrijven.

**Tabel 3.14** Mening over stellingen ten aanzien van klantenbinding

|                          | Zou u weer een beroep doen op de informatievoorziening van deze handelspost? |             | Zou u een ander bedrijf adviseren informatie in te winnen bij deze handelspost? |             |
|--------------------------|--|-------------|---|-------------|
|                          | aantal   | %           | aantal  | %           |
| Ja, zeker                | 246  | 76%         | 228   | 71%         |
| Ja, waarschijnlijk wel   | 54   | 17%         | 56  | 17%         |
| Nee, waarschijnlijk niet | 12   | 4%          | 10  | 3%          |
| Nee, zeker niet          | 5  | 2%          | 12  | 4%          |
| Weet niet/geen mening    | 6  | 2%          | 17  | 5%          |
| <b>Totaal</b>            | <b>323</b>   | <b>100%</b> | <b>323</b>  | <b>100%</b> |

Verreweg de meeste klanten (93%) geven aan waarschijnlijk wel weer een beroep te zullen doen op de driesterren Post, mochten zij in de toekomst een vergelijkbare vraag hebben. Minder dan 10% van de klanten zegt in dat geval waarschijnlijk niet opnieuw een beroep te doen op de post. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat men onvoldoende gericht antwoord heeft gekregen op de vraag, de informatie te summier was of dat het te lang duurde voordat men een antwoord kreeg.

Bijna 90% van de klanten die informatie hebben ingewonnen, zegt andere bedrijven waarschijnlijk wel te adviseren om informatie op te vragen bij de buitenlandse handelspost, als zij met een vergelijkbare vraag zouden zitten.

### 3.4 Verklarende factoren voor tevredenheid

In de voorgaande paragrafen is ingegaan op de waardering van de klant voor de informatievoorziening en dienstverlening van de driesterren Posten. In deze paragraaf wordt gekeken welke factoren die deze tevredenheid beïnvloeden. De samenhang tussen de algemene tevredenheid met de afzonderlijke aspecten van de informatievoorziening wordt op verschillende manieren bekeken.

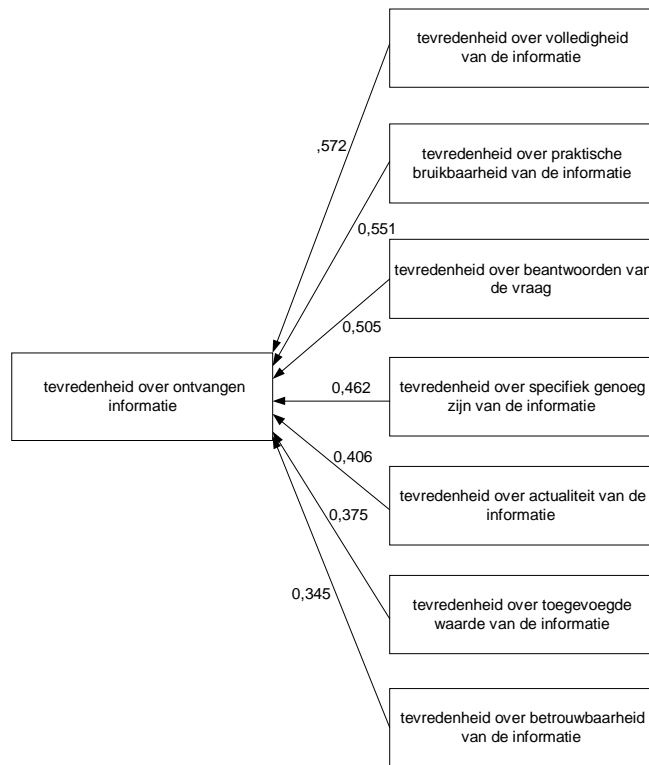
Allereerst is onderzocht of de waardering voor de informatie in het algemeen (het rapportcijfer) samenhangt met het oordeel over afzonderlijke aspecten van de informatie<sup>1</sup>. Het resultaat van een correlatieanalyse is een score die altijd ligt tussen een 0 (geen correlatie) en een 1 (dan wel  $-1^2$ ) als er een perfecte samenhang tussen twee variabelen bestaat.

<sup>1</sup> Om deze samenhang tussen twee variabelen met ordinale schalen te bepalen, is gebruik gemaakt van Kendall's Tau.

<sup>2</sup> Er kan sprake zijn van negatieve correlatie, in de zin dat een hoge score de ene variabele gepaard gaat met een lage score op het andere aspect.

In figuur 3.2 zijn de correlatiescores tussen het algemene oordeel en de afzonderlijke aspecten weergegeven. Met een correlatiescore van boven de 0,5 kan worden geconcludeerd dat het oordeel over het afzonderlijke aspect sterk samenhangt met de waardering voor informatie als geheel.

**Figuur 3.2 Verklarende factoren tevredenheid informatie**



Zoals uit de figuur valt op te maken, is het oordeel over de informatie als geheel afhankelijk van meerdere factoren. Alle zeven in de figuur opgenomen aspecten van de informatie zijn - in meer of mindere mate - bepalend. De samenhang tussen de tevredenheid over de informatie in het algemeen en de onderlinge aspecten is het grootst bij de tevredenheid over:

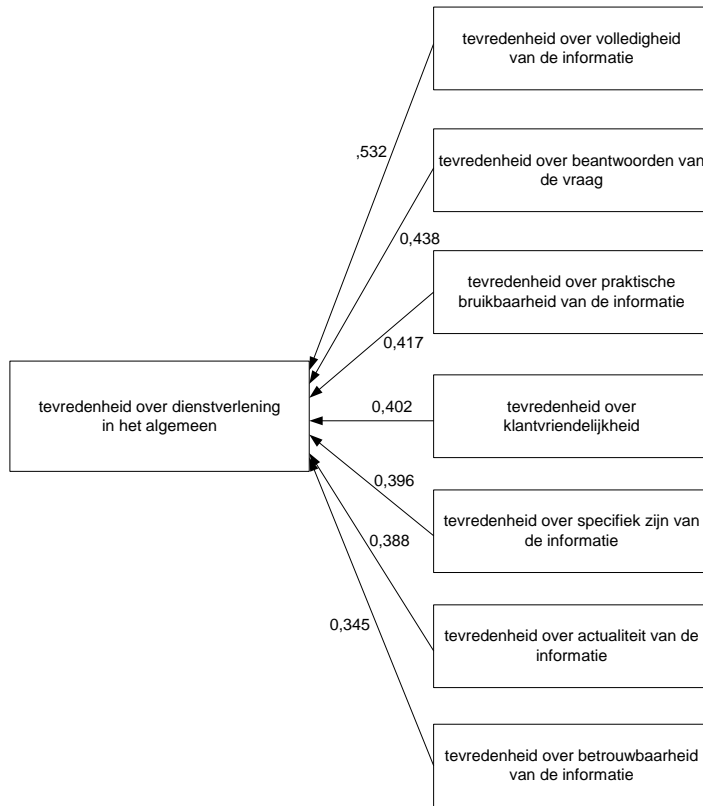
- de volledigheid van de informatie
- de praktische bruikbaarheid van de informatie
- het antwoord geven op de vraag.

Naar mate de waardering van de klant voor deze drie aspecten groter is, is de tevredenheid over de informatie als geheel ook hoger. Een lage tevredenheid over het antwoord geven op de vraag of de volledigheid of praktische bruikbaarheid van de informatie daarentegen betekent over het algemeen een lage tevredenheid over de informatie als geheel.

Door middel van een correlatieanalyse is eveneens gekeken wat de samenhang is tussen het oordeel over de dienstverlening in het algemeen (het rapportcijfer) en de afzonderlijke aspecten van de informatievoorziening en dienstverlening.



**Figuur 3.3 Verklarende factoren tevredenheid dienstverlening**



Uit de figuur blijkt dat, naast het proces van de dienstverlening, vooral ook de ontvangen informatie zelf een belangrijke rol speelt bij de beoordeling van de totale dienstverlening. De tevredenheid over de dienstverlening van de Post als geheel hangt in sterke mate samen met het oordeel over de volledigheid van de informatie en het beantwoorden van de vraag. Van de aspecten van het dienstverleningsproces speelt de klantvriendelijkheid waarmee men te woord is gestaan een rol. De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid en het begrip van de medewerker voor de vraag zijn minder van invloed op de algemene tevredenheid over de dienstverlening (correlatiescores van 0,2).

Een tweede manier om eventuele verbanden te achterhalen, is het maken van onderlinge kruistabellen tussen variabelen. Zo is ook gekeken naar welke aspecten van de informatie of dienstverlening een verklaring bieden voor verschillen in de antwoorden op de vraag: "Voldeed de informatie aan uw verwachtingen?".

Hieruit kwam naar voren dat de klanten die aangeven dat de informatie niet voldeed aan de verwachtingen, vooral minder tevreden zijn over de drie volgende aspecten:

1. het antwoord geven op de vraag
2. de volledigheid van de informatie
3. het specifiek genoeg zijn van de informatie.

Ten slotte is ook onderzocht welke aspecten een verklarende factor zijn voor de klantenbinding. Hieruit kwam naar voren dat het weer een beroep doen op informatievoorziening van de post én het adviseren van andere bedrijven met name afhankelijk is van de tevredenheid op de volgende drie aspecten:

1. volledigheid informatie
2. de praktische bruikbaarheid van de informatie
3. het specifiek genoeg zijn van de informatie.

## 4 Tevredenheid collectieve activiteiten

De dienstverlening van de driesterren Posten bestaat behalve het leveren van informatie ook uit het organiseren van collectieve activiteiten zoals handelsmissies, seminars, beurzen, evenementen, borrels en recepties. In dit onderzoek zijn alleen *inhoudelijke* collectieve activiteiten meegenomen, bijvoorbeeld missies en seminars. Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek onder klanten die in de periode september en oktober 2004 een inhoudelijke activiteit van een van de posten hebben bezocht (n = 86).

Het hoofdstuk gaat in op de tevredenheid over de inhoudelijke activiteiten. Tevens is gevraagd naar de motieven van klanten om deel te nemen aan een dergelijke activiteit. Ook wordt beschreven of de waardering voor de collectieve activiteiten samenhangt met bepaalde kenmerken van klanten.

### 4.1 Tevredenheid over de bezochte collectieve activiteit

De klanten die een inhoudelijke activiteit van een van de driesterren Posten hebben bezocht, zijn ten eerste gevraagd om aan te geven wat voor soort activiteit het betrof.

**Tabel 4.1** Soort bezochte activiteit

|                    | Aantal | %    |
|--------------------|--------|------|
| Matchmaking event  | 39     | 45%  |
| Handelsmissie      | 12     | 14%  |
| Beurs              | 11     | 13%  |
| Congres            | 7      | 8%   |
| Seminar/workshop   | 4      | 5%   |
| Overige activiteit | 13     | 15%  |
| Totaal             | 86     | 100% |

De grootste groep klanten heeft een 'matchmaking event' bezocht, dat wil zeggen een evenement waar Nederlandse en buitenlandse bedrijven in een bepaalde sector bij elkaar worden gebracht en de mogelijkheden kunnen verkennen om onderling zaken te gaan doen.

De klanten die een collectieve activiteit hebben bezocht zijn hiervan vooral op de hoogte gesteld door uitnodiging van de post zelf of door een ander bedrijf (beide 29%).

#### Doel en verwachtingen

De mate van tevredenheid over de activiteit is mede afhankelijk van de verwachtingen die de klant van te voren had. Daarom is aan hen gevraagd aan te geven met welk doel zij de collectieve activiteit hebben bezocht.

**Tabel 4.2** Doel van bezoek collectieve activiteit

|   | Aantal    | %           |
|---|-----------|-------------|
| Netwerken/contacten leggen met potentiële afnemers of toeleveranciers   | 69        | 80%         |
| Netwerken/contacten leggen met ondersteunende instanties                | 17        | 20%         |
| Marktorientatie (informatie verkrijgen over de marktsituatie)           | 15        | 17%         |
| Ervaringen uitwisselen met andere bedrijven                             | 5         | 6%          |
| Up-to-date blijven (informatie verkrijgen over een specifiek onderwerp) | 3         | 3%          |
| Informatie verkrijgen over vestigingseisen of wetgeving                 | 1         | 1%          |
| Anders  | 8         | 9%          |
| <b>Totaal</b>   | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Meerdere antwoorden mogelijk

Contacten leggen met potentiële afnemers en toeleveranciers wordt veruit het vaakst genoemd als reden waarom men de activiteit heeft bezocht. Dit hangt nauw samen met het soort activiteit. Uit tabel 4.1 bleek dat 45% van de klanten een zogenaamd 'matchmaking event' heeft bezocht waar mogelijk interessante bedrijven bij elkaar worden gebracht. Als andere doelen van het bezoeken van de activiteit worden onder meer genoemd dat men daar een lezing heeft gegeven of zelf initiatiefnemer was.

Partners uit het handelsbevorderende netwerk bezoeken, in vergelijking met bedrijven, vaker een collectieve activiteit om contacten te leggen met ondersteunende instanties in het land van de handelspost. Bedrijven noemen relatief vaker marktorientatie als doel waarmee zij de inhoudelijke activiteit hebben bezocht.

#### **Tevredenheid bezochte activiteit**

Respondenten zijn behalve naar het soort activiteit en het doel waarmee deze activiteit is bezocht, ook gevraagd of de activiteit voldeed aan de verwachtingen.

**Tabel 4.3** Voldeed activiteit aan verwachtingen

|               | Aantal    | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| Ja            | 52        | 60%         |
| Nee           | 10        | 12%         |
| Gedeeltelijk  | 15        | 17%         |
| Weet niet     | 9         | 10%         |
| <b>Totaal</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Van de klanten die in de afgelopen twee maanden een collectieve activiteit hebben bezocht, zegt 60% dat deze voldeed aan de verwachtingen. Ruim 10% van de klanten vindt dat de activiteit niet voldeed aan de verwachtingen. Bijna 20% zegt dat de activiteit gedeeltelijk voldeed aan de verwachtingen.

Tabel 4.4 geeft de antwoorden weer op de vraag of de activiteit aan de verwachtingen heeft voldaan, uitgesplitst naar het doel waarmee de klant de activiteit heeft bezocht.

**Tabel 4.4** Voldeed activiteit aan verwachtingen, naar doel van het bezoek

|  | Ja         | Nee        | Gedeeltelijk | n=        |
|--|------------|------------|--------------|-----------|
| Contacten leggen met potentiële afnemers of toeleveranciers      | 59%        | 13%        | 19%          | 69        |
| Contacten leggen met ondersteunende instanties                   | 53%        | 12%        | 29%          | 17        |
| Ervaringen uitwisselen met andere bedrijven                      | 80%        | 0%         | 20%          | 5         |
| Up-to-date blijven (info over een specifiek onderwerp)           | 100%       | 0%         | 0%           | 3         |
| Marktorientatie (info over situatie aan de vraag- of aanbodkant) | 80%        | 7%         | 13%          | 15        |
| <b>Totaal (gemiddeld)</b>  | <b>60%</b> | <b>12%</b> | <b>17%</b>   | <b>86</b> |

Klanten die een activiteit hebben bezocht om contacten te leggen (met potentiële afnemers of toeleveranciers dan wel met ondersteunende instanties) geven vaker aan dat de activiteit niet of slechts gedeeltelijk heeft voldaan aan de verwachtingen, dan klanten die ervaringen wilden uitwisselen of zich wilden oriënteren op een bepaalde markt.

Tevens is de klanten gevraagd naar hun waardering voor de georganiseerde activiteit. Aspecten die hierbij aan de orde kwamen, zijn:

- de organisatie van de activiteit
- het kennis maken met (potentieel) interessante personen en organisaties
- de onderwerpen in het programma.

In tabel 4.5 staat de mening van de klanten weergegeven over twee stellingen met betrekking tot de netwerk mogelijkheden tijdens de collectieve activiteit en de organisatie van de activiteit.

**Tabel 4.5** Mening over stellingen ten aanzien van activiteit

|                                  | Ik heb tijdens de activiteit kennis gemaakt met interessante personen of organisaties* |             | De activiteit was goed georganiseerd |             |
|----------------------------------|--|-------------|--------------------------------------|-------------|
|                                  | Aantal   | %           | Aantal                               | %           |
| Helemaal mee oneens              | 3  | 3%          |                                      |             |
| Mee oneens                       | 11   | 13%         | 2                                    | 2%          |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 2  | 2%          | 2                                    | 2%          |
| Mee eens                         | 47   | 55%         | 57                                   | 66%         |
| Helemaal mee eens                | 14   | 16%         | 20                                   | 23%         |
| Weet niet/geen mening            | 9  | 10%         | 5                                    | 6%          |
| <b>Totaal</b>                    | <b>86</b>  | <b>100%</b> | <b>86</b>                            | <b>100%</b> |

\* De exacte formulering van de stelling was als volgt: Ik heb tijdens de activiteit kennis gemaakt met personen of organisaties die mogelijk van belang kunnen zijn voor mijn bedrijf.

De klanten zijn (zeer) tevreden over de organisatie van de bezochte activiteit. Met de stelling dat zij tijdens de activiteit kennis hebben gemaakt met personen of instanties die mogelijk interessant kunnen zijn voor hun organisatie is ongeveer 70% van de klanten het eens. Iets minder dan 20% van de klanten die een activiteit hebben bezocht is minder tevreden over de opgedane contacten tijdens de activiteit.

De klanten die een activiteit hebben bezocht, is gevraagd aan te geven hoe tevreden zij zijn over de onderwerpen in het programma.

**Tabel 4.6** Tevredenheid over onderwerpen in programma

|                                  | Aantal    | %           |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden                  | 2         | 2%          |
| Ontevreden                       | 10        | 12%         |
| Deels ontevreden, deels tevreden | 3         | 3%          |
| Tevreden                         | 35        | 41%         |
| Zeer tevreden                    | 19        | 22%         |
| Weet niet/geen mening            | 17        | 20%         |
| <b>Totaal</b>                    | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Bijna tweederde van de klanten is tevreden over de onderwerpen het programma. Ongeveer een op de vijf klanten heeft hierover geen mening. Waarschijnlijk hebben ook niet alle georganiseerde activiteiten een specifiek thema of onderwerp.

De klanten hebben door middel van een rapportcijfer aangegeven hoe tevreden zij zijn over de bezochte activiteit in het algemeen.

**Tabel 4.7** Rapportcijfer voor activiteit als geheel

| Rapportcijfer           | Aantal    | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| 3                       | 3         | 3%          |
| 4                       | 2         | 2%          |
| 5                       | 4         | 5%          |
| 6                       | 4         | 5%          |
| 7                       | 24        | 28%         |
| 8                       | 29        | 34%         |
| 9                       | 10        | 12%         |
| 10                      | 3         | 3%          |
| Weet niet               | 7         | 8%          |
| Gemiddeld rapportcijfer | 7,4       |             |
| Standaarddeviatie       | 1,49      |             |
| <b>Totaal</b>           | <b>86</b> | <b>100%</b> |

De collectieve activiteiten worden gemiddeld met een 7,4 beoordeeld. De grootste groep klanten geeft een acht als rapportcijfer voor de activiteit. De meningen lopen enigszins uiteen. Een op de tien klanten is ontevreden over de bezochte activiteit en geeft een onvoldoende.

Partners uit het handelsbevorderende netwerk geven gemiddeld een aanzienlijk hoger rapportcijfer voor de bezochte activiteit dan bedrijfsklanten: respectievelijk een 8,1 tegenover een 7,1. Dit verschil wordt deels veroorzaakt door het doel waarmee de activiteit wordt bezocht. Partners uit het handelsbevorderende netwerk bezoeken een collectieve activiteit vaak om contacten leggen met ondersteunende instanties in het land van de handelspost. Bedrijven daarentegen willen vooral contacten leggen met potentiële afnemers of toeleveranciers.

## 4.2 Klantenbinding

De tevredenheid van de huidige klanten over georganiseerde activiteiten speelt een belangrijke rol in het vergroten van het klantenbestand van de buitenlandse handelsposten. Tevreden klanten maken in de toekomst vaker gebruik van de dienstverlening van de driesterren Posten en zullen andere bedrijven vaker adviseren om ook een activiteit van de posten te gaan bezoeken.

Het grootste deel van de klanten (87%) heeft het afgelopen jaar nog niet eerder een inhoudelijke activiteit bezocht van de betreffende handelspost. In tabel 4.8 staan de antwoorden weergegeven van de klanten op de vraag of, stel dat dezelfde handelspost weer een inhoudelijke activiteit organiseert, zij deze zouden bezoeken.

**Tabel 4.8** Zou u een andere inhoudelijke activiteit van deze post weer bezoeken?

|  | Aantal | %    |
|--|--------|------|
| Ja, waarschijnlijk wel                                       | 42     | 49%  |
| Misschien wel, dit hangt af van het onderwerp of de personen | 25     | 29%  |
| Nee, waarschijnlijk niet                                     | 9      | 10%  |
| Weet niet/geen mening  | 10     | 12%  |
| Totaal   | 86     | 100% |

Ongeveer de helft van de klanten zegt waarschijnlijk wel weer een inhoudelijke activiteit van de handelspost te bezoeken. Nog eens 29% geeft aan wel interesse te hebben, maar dat dit afhankelijk is van de concrete invulling van de activiteit. Een op de tien klanten zegt waarschijnlijk niet opnieuw een activiteit van dezelfde driesterren post te bezoeken. Zij zijn deze mening vooral toegedaan omdat het bezoeken van een dergelijke activiteit voor hen (op dit moment) weinig nut of toegevoegde waarde heeft. Zij hebben weinig contacten kunnen leggen en de activiteit heeft te weinig gesprekken opgeleverd.

**Tabel 4.9** Zou u een ander bedrijf dat interesse heeft om zaken te doen in dat betreffende land adviseren om een activiteit van deze buitenlandse handelspost te bezoeken?

|                          | Aantal | %    |
|--------------------------|--------|------|
| Ja, zeker                | 56     | 65%  |
| Ja, waarschijnlijk wel   | 21     | 24%  |
| Nee, waarschijnlijk niet | 3      | 3%   |
| Nee, zeker niet          | 1      | 1%   |
| Weet niet/geen mening    | 5      | 6%   |
| Totaal                   | 86     | 100% |

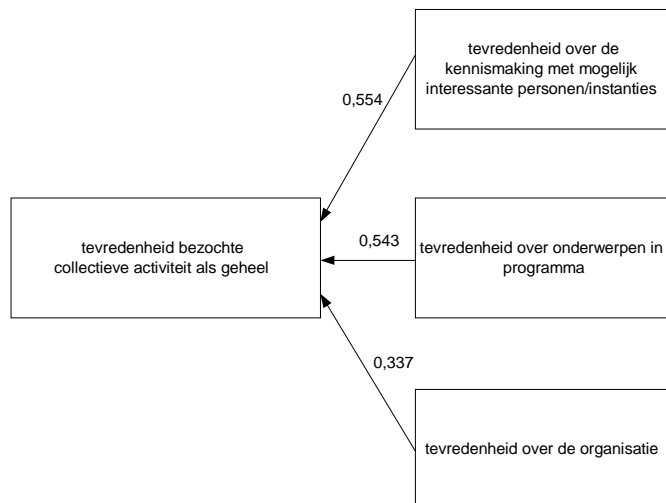
Bijna 90% van de klanten zou een ander bedrijf adviseren om een activiteit van de post te bezoeken.

### 4.3 Verklarende factoren voor tevredenheid

In de voorgaande paragrafen is ingegaan op de waardering van de klant voor de georganiseerde (inhoudelijke) collectieve activiteiten van de driesterren Posten. In deze paragraaf wordt gekeken welke factoren deze tevredenheid beïnvloeden.

Allereerst is door middel van correlatieanalyse onderzocht of de waardering voor de activiteit in het algemeen (het rapportcijfer) samenhangt met het oordeel over afzonderlijke aspecten van de activiteit. In figuur 4.1 zijn de correlatiescores tussen het algemene oordeel en de afzonderlijke aspecten weergegeven.

**Figuur 4.1 Verklarende factoren tevredenheid activiteit**



De tevredenheid over de activiteit in het algemeen hangt het sterkst samen met de waardering voor de kennismaking met mogelijk interessante instanties en de onderwerpen in het programma. Een hoge waardering op deze aspecten gaat over het algemeen samen met een hoge tevredenheid over de activiteit als geheel. De tevredenheid over de organisatie van de activiteit is in mindere mate van invloed op het totaaloordeel.

Ook door middel van kruistabellen is onderzocht welke aspecten een verklarende factor vormen voor een lager rapportcijfer voor de activiteit van de driesterren Post. Hieruit bleek eveneens dat klanten die een lager rapportcijfer geven voor de collectieve activiteit, vooral minder tevreden zijn over de netwerkmogelijkheden. Zij zijn het vaker oneens met de stelling dat zij tijdens de activiteit hebben kennis gemaakt met personen of instanties die mogelijk van kunnen zijn voor het bedrijf.



## 5 Bijdrage dienstverlening aan internationalisatie

Dit hoofdstuk beschrijft de bijdrage die de informatievoorziening of collectieve activiteit volgens de klanten heeft geleverd aan de internationalisatie van hun bedrijfsactiviteiten. Het kan hierbij zowel gaan om *nieuwe* bedrijfsactiviteiten (zoals gaan exporteren, importeren of een vestiging openen in het land van de handelspost) als om *uitbreiding* van bestaande activiteiten.

### 5.1 Bijdrage informatievoorziening aan internationalisatie

Bedrijven zijn door middel van drie stellingen om hun mening gevraagd over de rol die de informatie heeft gespeeld bij mogelijke beslissingen om al of niet internationaal zaken te gaan doen.

**Tabel 5.1** Mening over stellingen ten aanzien van internationalisatie

|   | Helemaal<br>oneens | Oneens | Deels<br>oneens,<br>deels eens | Eens | Helemaal<br>eens | Weet<br>niet | Totaal |
|---|--------------------|--------|--------------------------------|------|------------------|--------------|--------|
| Info heeft bijgedragen aan ontplooiing<br>nieuwe activiteiten                   | 4%                 | 43%    | 7%                             | 33%  | 5%               | 8%           | 100%   |
| Info heeft bijgedragen aan uitbreiding<br>bestaande activiteiten                | 2%                 | 67%    | 4%                             | 17%  | 3%               | 6%           | 100%   |
| Info heeft bijgedragen aan afzien van<br>nieuwe of uitbreiding van activiteiten | 5%                 | 73%    | 1%                             | 10%  | 1%               | 9%           | 100%   |

De tabel heeft betrekking op de bedrijfsklanten (n = 221) die informatie hebben opgevraagd. Partners van het handelsbevorderende netwerk en particulieren hebben deze stellingen niet voorgelegd gekregen. De derde stelling is ook niet voorgelegd aan de respondenten die het eens waren met (minimaal) één van de eerste twee stellingen.

Ruim eenderde van de klanten (38%) is het eens met de stelling dat de informatie van de handelspost bij heeft gedragen aan het ontplooiën van nieuwe activiteiten in dat land. Ongeveer een op de vijf klanten (20%) vindt dat de informatie van de post heeft bijgedragen aan het uitbreiden van bestaande activiteiten in dat land. De meeste klanten daarentegen (bijna 70%) zijn het oneens met deze stelling. Een klein deel van de klanten (11%) is van mening dat de ontvangen informatie er toe heeft bijgedragen om *af te zien* van nieuwe of uitbreiding van bestaande activiteiten in het land van de handelspost. Ruim driekwart van de klanten is het oneens met deze stelling.

Op een schaal van 1 tot 10 hebben de klanten ook aangegeven in welke mate de informatie een rol heeft gespeeld bij de beslissing om internationaal zaken te gaan doen. De gemiddelde score voor de bijdrage van de informatievoorziening aan de internationalisatie is een 4,7. De meningen lopen behoorlijk uiteen. Een kwart van de klanten zegt dat de informatie totaal geen rol van betekenis heeft gespeeld en geeft een score 1. Daarentegen zegt ook een grote groep (bijna 30% van de) klanten dat de informatie van de handelspost wel een grote rol heeft gespeeld bij de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten: zij geven als score een 7 of hoger.

Klanten die algemene informatie hebben opgevraagd over het land, over specifieke projecten of over de marktsituatie geven over het algemeen een hogere schaalscore voor de rol die deze informatie heeft gespeeld in de beslissing om internationaal zaken te gaan doen dan klanten die informatie hebben opgevraagd over de wet en regelgeving in het land van de handelspost.

Klanten die nog niet actief zijn in het land van de betreffende handelspost geven gemiddeld een hogere score voor de rol die de informatie heeft gespeeld in de beslissing om daar zaken te gaan doen dan klanten die daar reeds actief zijn. Kleinere bedrijven met minder dan 50 werknemers geven relatief vaker aan dat de informatie van invloed is geweest bij de beslissing om internationaal zaken te gaan doen. Grotere bedrijven met meer dan 50 werknemers vinden vaker dat de verkregen informatie daarin niet of nauwelijks een rol heeft gespeeld.

Geconcludeerd kan worden dat het oordeel over de bijdrage van de informatie aan de internationalisatie wisselend is. De informatievoorziening van de posten speelt met name een rol van betekenis bij de besluitvorming om *nieuwe* activiteiten te gaan ontplooiën. Vooral voor kleinere bedrijven en organisaties die nog niet actief zijn in het land van de handelspost kan de informatievoorziening een belangrijke rol spelen bij de besluitvorming om internationaal zaken te gaan doen.

## 5.2 Bijdrage bezoeken activiteit aan internationalisatie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de vraag in hoeverre het bezoeken van de collectieve activiteit een bijdrage heeft geleverd aan beslissingen om internationaal zaken te doen. Bedrijfsklanten zijn door middel van drie stellingen om hun mening gevraagd over de rol die de activiteit heeft gespeeld bij mogelijke beslissingen om al of niet internationaal zaken te gaan doen.

**Tabel 5.2** Mening over stellingen ten aanzien van internationalisatie

|   | Helemaal<br>oneens | Oneens | Deels<br>oneens,<br>deels eens | Eens | Helemaal<br>eens | Weet<br>niet | Totaal |
|---|--------------------|--------|--------------------------------|------|------------------|--------------|--------|
| Bezoek activiteit heeft bijgedragen aan<br>ontplooiing nieuwe activiteiten            | 4%                 | 58%    | 4%                             | 24%  | 5%               | 5%           | 100%   |
| Bezoek activiteit heeft bijgedragen aan<br>uitbreiding bestaande activiteiten         | 6%                 | 65%    | 0%                             | 21%  | 6%               | 2%           | 100%   |
| Activiteit heeft bijgedragen aan afzien van<br>nieuwe of uitbreiding van activiteiten | 3%                 | 65%    | 0%                             | 22%  | 5%               | 5%           | 100%   |

Tabel heeft betrekking op de bedrijfsklanten ( $n = 60$ ) die een activiteit hebben bezocht. Partners van het handelsbevorderende netwerk en particulieren hebben deze stellingen niet voorgelegd gekregen. De derde stelling is ook niet voorgelegd aan de respondenten die het eens waren met (minimaal) één van de eerste twee stellingen.

De grootste groep klanten kan zich niet vinden in de drie stellingen over de bijdrage van de activiteit aan de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten. Bijna 30% van de klanten die een activiteit heeft bezocht, vindt dat het bezoeken van de activiteit bij heeft gedragen aan de ontplooiing van *nieuwe* activiteiten in het land van de handelspost. Ruim een kwart is van mening dat de activiteit heeft bijgedragen aan *uitbreiding* van bestaande activiteiten. Een even groot deel van de

respondenten is het eens met de stelling dat de activiteit heeft bijgedragen aan het besluit om af te zien van nieuwe of uitbreiding van activiteiten in het land van de driesterren Post.

Op een schaal van 1 tot 10 hebben de klanten ook aangegeven in welke mate het bezoeken van de activiteit een rol heeft gespeeld bij de beslissing om internationaal zaken te gaan doen. De gemiddelde score voor de bijdrage van de activiteit aan de internationalisatie is een 4,3. De meningen lopen sterk uiteen. Bijna eenderde van de klanten zegt dat de activiteit totaal geen rol van betekenis heeft gespeeld en geeft een score 1. Daarentegen zegt ook een grote groep (bijna 25% van de) klanten dat de activiteit van de handelspost wel een grote rol heeft gespeeld bij de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten: zij geven als score een 7 of hoger.

Klanten die de collectieve activiteit hebben bezocht om contacten op te doen met ondersteunende instanties vinden vaker dat de activiteit geen rol van betekenis heeft gespeeld bij de internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten dan bijvoorbeeld klanten die hebben deelgenomen aan de activiteit vanwege het verkrijgen van specifieke marktinformatie.

Klanten die het oneens zijn met de stelling dat zij tijdens de activiteit kennis hebben gemaakt met personen of instanties die mogelijk van belang kunnen zijn voor hun bedrijf geven een relatief lagere score voor de bijdrage die de activiteit heeft gespeeld bij de beslissing om internationaal zaken te gaan doen dan klanten die het wel eens zijn met deze stelling.

De conclusie is dat het oordeel over de bijdrage aan internationalisatie van de bedrijfsactiviteiten in belangrijke mate samenhangt met de tevredenheid over de netwerkmogelijkheden tijdens de activiteit. Dit is op zich ook niet vreemd: als klanten kennis hebben gemaakt met een mogelijk interessante afnemer of toeleverancier, dan draagt het bezoeken van de activiteit concreet bij aan het internationaal zaken doen. Is de klant er niet in geslaagd om interessante contacten te leggen, dan heeft het bezoeken van de activiteit er niet toe bijgedragen om internationaal zaken te gaan doen.



## 6 Belangrijkste resultaten onderzoek vijf geselecteerde handelsposten

In de voorgaande hoofdstukken zijn algemene, niet per post herleidbare, uitspraken gedaan over de tevredenheid over de dienstverlening en informatievoorziening van de Driesterren Posten en de mate waarin de dienstverlening bijdraagt aan internationalisering. Daarnaast wenst de EVD ook inzicht in de resultaten die wel naar buitenlandse handelspost herleidbaar zijn. Hiervoor heeft zij vijf posten geselecteerd, te weten: Brussel, Teheran, Tokio, Toronto en Warschau. Om per post een representatief en betrouwbaar beeld te kunnen schetsen, is het nodig voldoende klanten te ondervragen. Daarom is de doorlooptijd van het onderzoek voor deze posten verlengd tot half februari 2005.

In bijlage 3 zijn de resultaten van het onderzoek onder de vijf geselecteerde posten naar post - in tabelvorm - compleet weergegeven. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten vermeld, voor cruciale vragen of aspecten waarop (de grootste) verschillen zijn te constateren. De volgorde van de paragrafen komt overeen met de gehanteerde opbouw in het voorgaande deel van het rapport.

### 6.1 Kenmerken klanten

In deze paragraaf wordt ingegaan op een tweetal verschillen tussen de kenmerken van de klanten van de vijf geselecteerde posten.

**Tabel 6.1** Type klant

|                                       | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|---------------------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Starter                               | 28%     | 3%      | 3%    | 0%      | 19%      | 12%         |
| Doorstarter                           | 25%     | 16%     | 9%    | 26%     | 24%      | 21%         |
| Ervaren internationaal actief bedrijf | 23%     | 56%     | 56%   | 37%     | 25%      | 35%         |
| Partner                               | 15%     | 25%     | 26%   | 32%     | 24%      | 23%         |
| N.v.t. (bijvoorbeeld particulier)     | 10%     | 0%      | 6%    | 5%      | 9%       | 9%          |
| n = aantal respondenten               | 40      | 32      | 34    | 19      | 68       | 376         |

Klanten van de buitenlandse handelspost in Brussel zijn relatief vaak starters of particulieren. Klanten van de posten in Teheran en Tokio zijn in vergelijking met klanten van de overige posten vaker ervaren, internationaal actieve bedrijven die naar meer dan vier landen exporteren en/of importeren.

**Tabel 6.2** Aantal werknemers organisatie

|                               | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| 1 tot en met 9 werknemers     | 41%     | 4%      | 29%   | 38%     | 36%      | 32%         |
| 10 tot en met 49 werknemers   | 31%     | 25%     | 29%   | 23%     | 31%      | 25%         |
| 50 tot en met 99 werknemers   | 17%     | 4%      | 4%    | 15%     | 9%       | 9%          |
| 100 tot en met 249 werknemers | 10%     | 13%     | 21%   | 8%      | 13%      | 9%          |
| 250 tot en met 499 werknemers | 0%      | 17%     | 0%    | 15%     | 2%       | 6%          |
| 500 werknemers of meer        | 0%      | 38%     | 17%   | 0%      | 9%       | 20%         |
| n = aantal respondenten       | 29      | 24      | 24    | 13      | 45       | 272         |

Onder de klanten van de post in Brussel bevinden zich relatief vaak (zeer) kleine bedrijven met minder dan 10 werknemers. Klanten van de posten in vooral Teheran en iets mindere mate Tokio zijn in vergelijking klanten van de met de overige posten vaker (middel-)grote bedrijven.

## 6.2 Tevredenheid informatievoorziening

Deze paragraaf beschrijft de verschillen in de tevredenheid over de informatievoorziening tussen de klanten van de vijf geselecteerde handelsposten.

### Contactlegging

**Tabel 6.3** Hoe bent u in contact gekomen met buitenlandse handelspost?

|  | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|--|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Via de EVD   | 8%      | 10%     | 19%   | 14%     | 22%      | 17%         |
| Via het ministerie van economische zaken                               | 3%      | 0%      | 0%    | 0%      | 0%       | 2%          |
| Via het ministerie van buitenlandse zaken                              | 5%      | 16%     | 3%    | 0%      | 10%      | 4%          |
| Via de Kamer van Koophandel  | 28%     | 0%      | 3%    | 14%     | 10%      | 5%          |
| Via bedrijf in Nederland dat reeds contacten had                       | 0%      | 10%     | 0%    | 7%      | 0%       | 2%          |
| Via een instantie in het betreffende land van buitenlandse handelspost | 0%      | 6%      | 0%    | 0%      | 0%       | 1%          |
| Via een zoekmachine op internet  | 38%     | 0%      | 22%   | 7%      | 40%      | 40%         |
| Op een andere manier   | 8%      | 6%      | 3%    | 0%      | 7%       | 9%          |
| Via een andere instantie in Nederland                                  | 13%     | 52%     | 50%   | 57%     | 12%      | 20%         |
| n = aantal respondenten  | 40      | 31      | 32    | 14      | 60       | 296         |

Klanten van de buitenlandse handelspost in Brussel zijn relatief vaker doorverwezen door de Kamer van Koophandel. Klanten van de post in Warschau worden in vergelijking met klanten van de overige posten vaker door de EVD doorverwezen.

### Inhoud informatie

**Tabel 6.4** Voldeed de informatie aan uw verwachtingen?

|                         | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Ja                      | 53%     | 73%     | 77%   | 85%     | 68%      | 73%         |
| Nee                     | 18%     | 8%      | 3%    | 0%      | 5%       | 8%          |
| Gedeeltelijk            | 30%     | 19%     | 19%   | 15%     | 26%      | 20%         |
| n = aantal respondenten | 40      | 26      | 31    | 13      | 57       | 280         |

Klanten van de post in Brussel vinden, in vergelijking met klanten van de overige posten, vaker dat de informatie niet of slechts gedeeltelijk voldeed aan de verwachtingen. Ook de klanten van de post in Warschau zijn minder vaak dan gemiddeld van mening dat de informatie voldeed aan hun verwachtingen.

**Tabel 6.5** Oordeel over praktische bruikbaarheid informatie

|                         | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Goed                    | 60%     | 76%     | 61%   | 85%     | 54%      | 67%         |
| Voldoende               | 11%     | 12%     | 32%   | 8%      | 15%      | 18%         |
| Matig                   | 11%     | 8%      | 4%    | 8%      | 27%      | 10%         |
| Slecht                  | 17%     | 4%      | 4%    | 0%      | 4%       | 5%          |
| n = aantal respondenten | 35      | 25      | 28    | 13      | 52       | 249         |

De tevredenheid over de praktische bruikbaarheid van de informatie is relatief laag onder de klanten van Brussel en Warschau. Klanten van de posten in Teheran en Toronto beoordelen de praktische bruikbaarheid van de informatie, in vergelijking met klanten van overige posten, vaker als goed.

**Tabel 6.6** Mening over stelling: de verstrekte informatie geeft antwoord op mijn vragen

|                                  | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|----------------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Helemaal mee oneens              | 8%      | 0%      | 0%    | 0%      | 3%       | 2%          |
| Mee oneens                       | 31%     | 12%     | 6%    | 0%      | 21%      | 11%         |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0%      | 4%      | 10%   | 8%      | 3%       | 5%          |
| Mee eens                         | 49%     | 72%     | 77%   | 77%     | 64%      | 69%         |
| Helemaal mee eens                | 13%     | 12%     | 6%    | 15%     | 9%       | 14%         |
| n = aantal respondenten          | 39      | 25      | 31    | 13      | 8        | 276         |

Klanten van de post in Brussel, en in iets mindere mate de klanten van de post Warschau, vinden naar verhouding vaker dat de informatie geen antwoord geeft op de gestelde vragen.

**Tabel 6.7** Mening over stelling: de verstrekte informatie is niet specifiek genoeg (te algemeen)

|                                  | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|----------------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Helemaal mee oneens              | 0%      | 8%      | 3%    | 0%      | 0%       | 3%          |
| Mee oneens                       | 47%     | 69%     | 68%   | 77%     | 66%      | 68%         |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 3%      | 4%      | 3%    | 0%      | 3%       | 2%          |
| Mee eens                         | 37%     | 19%     | 23%   | 23%     | 29%      | 25%         |
| Helemaal mee eens                | 13%     | 0%      | 3%    | 0%      | 2%       | 2%          |
| n = aantal respondenten          | 38      | 26      | 31    | 13      | 58       | 268         |

Klanten van de post in Brussel zijn tevens relatief vaker van mening dat de informatie niet specifiek genoeg is.

**Tabel 6.8** Rapportcijfer voor de informatie van de handelspost

|                   | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Gemiddelde        | 6,8     | 7,6     | 7,5   | 8,1     | 7,1      | 7,3         |
| Standaarddeviatie | 1,66    | 1,18    | 1     | 1,04    | 1,21     | 1,65        |
| n                 | 38      | 27      | 31    | 13      | 59       | 281         |

De waardering voor de verkregen informatie in het algemeen ligt onder de klanten van de post in Brussel beduidend lager dan gemiddeld. Klanten van de posten in Teheran, Tokio en Toronto zijn relatief vaker (zeer) positief over de ontvangen informatie als geheel.

### 6.3 Tevredenheid dienstverlening

In deze paragraaf wordt ingegaan op de belangrijkste verschillen in de tevredenheid over de dienstverlening van de post.

**Tabel 6.9** Heeft u telefonisch contact gehad met de buitenlandse handelspost?

|                         | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Ja                      | 53%     | 63%     | 22%   | 27%     | 37%      | 42%         |
| Nee                     | 48%     | 38%     | 78%   | 73%     | 63%      | 58%         |
| n = aantal respondenten | 40      | 32      | 32    | 15      | 63       | 283         |

Klanten van de posten in Tokio en Toronto hebben minder vaak telefonisch contact gehad met de post over hun vraag. Waarschijnlijk speelt het tijdsverschil met Nederland hierbij een grote rol.

**Tabel 6.10** Oordeel over bereidheid medewerker om u van informatie te voorzien

|                         | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Goed                    | 90%     | 95%     | 86%   | 100%    | 52%      | 86%         |
| Voldoende               | 10%     | 0%      | 14%   | 0%      | 39%      | 7%          |
| Matig                   | 0%      | 5%      | 0%    | 0%      | 9%       | 7%          |
| Slecht                  | 0%      | 0%      | 0%    | 0%      | 0%       | 1%          |
| n = aantal respondenten | 21      | 20      | 7     | 4       | 23       | 135         |

Klanten van de post in Warschau beoordelen de bereidheid van de medewerker om hen van informatie te voorzien aanzienlijk minder vaak als goed dan klanten van de overige posten.

**Tabel 6.11** Oordeel over begrip medewerker voor vraag

|                         | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Goed                    | 90%     | 90%     | 86%   | 100%    | 52%      | 85%         |
| Voldoende               | 5%      | 5%      | 14%   | 0%      | 26%      | 12%         |
| Matig                   | 5%      | 5%      | 0%    | 0%      | 17%      | 2%          |
| Slecht                  | 0%      | 0%      | 0%    | 0%      | 4%       | 1%          |
| n = aantal respondenten | 21      | 20      | 7     | 4       | 23       | 134         |

De tevredenheid over het begrijpen van de vraag door de medewerker ligt eveneens lager dan gemiddeld onder de klanten van de post in Warschau.

**Tabel 6.12** Zou de buitenlandse handelspost u informatie toezenden naar aanleiding van de vraag?

|   | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|---|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Ja, per e-mail                          | 48%     | 53%     | 31%   | 53%     | 70%      | 63%         |
| Ja, schriftelijk (per post)             | 5%      | 0%      | 0%    | 7%      | 0%       | 4%          |
| Ja, per fax                             | 8%      | 0%      | 3%    | 0%      | 5%       | 1%          |
| Nee (meteen antwoord gekregen op vraag) | 33%     | 44%     | 66%   | 33%     | 22%      | 29%         |
| Vraag is nog in behandeling.            | 3%      | 0%      | 0%    | 7%      | 2%       | 1%          |
| Ik heb mijn vraag schriftelijk gesteld  | 5%      | 3%      | 0%    | 0%      | 2%       | 2%          |
| n = aantal respondenten                 | 40      | 32      | 32    | 15      | 63       | 299         |



Klanten van de post in Tokio krijgen in vergelijking met klanten van de overige posten vaker direct antwoord op hun vraag.

**Tabel 6.13** Rapportcijfer voor de dienstverlening van de handelspost

|                   | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Gemiddelde        | 7,3     | 8,0     | 7,7   | 8,2     | 7,4      | 7,5         |
| Standaarddeviatie | 1,37    | 0,81    | 0,78  | 0,97    | 0,99     | 1,49        |
| n                 | 38      | 30      | 30    | 14      | 60       | 283         |

Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van de post ligt relatief laag onder de klanten van de posten in Brussel en Warschau. Klanten van de posten in Teheran, Tokio en Toronto waarderen de dienstverlening van de post bovengemiddeld.

## 6.4 Tevredenheid collectieve activiteiten

In totaal elf klanten van drie van de vijf geselecteerde handelsposten hebben een collectieve activiteit bezocht. Dit aantal is onvoldoende om de resultaten per post onderling te vergelijken. In bijlage 3 zijn de tabellen voor de volledigheid wel opgenomen.

## 6.5 Bijdrage aan internationalisatie

Deze paragraaf ten slotte geeft weer in welke mate verschillen optreden tussen de vijf geselecteerde handelsposten in de mening van de klanten over de bijdrage die de informatievoorziening speelt bij de internationalisatie.

**Tabel 6.14** Mening over stelling: mede op grond van informatie van de post gaan we bestaande activiteiten in dat land uitbreiden

|                                  | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|----------------------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Helemaal mee oneens              | 4%      | 4%      | 0%    | 9%      | 0%       | 2%          |
| Mee oneens                       | 48%     | 35%     | 29%   | 27%     | 55%      | 55%         |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 4%      | 13%     | 0%    | 0%      | 2%       | 5%          |
| Mee eens                         | 11%     | 22%     | 29%   | 18%     | 10%      | 15%         |
| Helemaal mee eens                | 0%      | 0%      | 0%    | 9%      | 0%       | 4%          |
| N.v.t.                           | 33%     | 26%     | 43%   | 36%     | 33%      | 21%         |
| n = aantal respondenten          | 27      | 23      | 21    | 11      | 42       | 196         |

Klanten van de posten in Tokio en Teheran zijn het relatief vaker eens met de stelling dat zij op grond van de informatie bestaande activiteiten in dat land gaan uitbreiden. Eerder bleek reeds dat klanten van deze posten doorgaans reeds veel ervaring hebben met internationaal zaken doen. In veel gevallen exporteren of importeren zij reeds naar of uit het land van de handelspost, of hebben er een vestiging.

**Tabel 6.15** Oordeel over de mate waarin de informatievoorziening een rol heeft gespeeld bij beslissing om al of niet internationaal zaken te doen

|                   | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | rest posten |
|-------------------|---------|---------|-------|---------|----------|-------------|
| Gemiddelde        | 4,8     | 4,5     | 6,0   | 6,5     | 4,8      | 4,5         |
| Standaarddeviatie | 3,07    | 2,82    | 2,68  | 3,31    | 2,87     | 2,97        |
| n                 | 25      | 21      | 20    | 10      | 36       | 212         |

Klanten van de posten in Tokio (en Toronto) zijn vaker dan gemiddeld van mening dat de informatie van de buitenlandse handelspost een rol heeft gespeeld bij de beslissing om al of niet zaken te doen in dat land.

Geconcludeerd kan worden dat ten aanzien van de tevredenheid over de informatievoorziening een duidelijke tweedeling zichtbaar is. Klanten van de posten in Brussel en Warschau zijn minder vaak dan gemiddeld tevreden en klanten van de posten in Teheran, Tokio en Toronto zijn bovengemiddeld tevreden over de verkregen informatie. Klanten van de posten in Teheran en Tokio zijn tevens ook vaker van mening dat de informatievoorziening een rol heeft gespeeld in de beslissing om de internationale activiteiten uit te breiden.

Mogelijke verklaring hiervoor is dat de tevredenheid over de informatie deels samenhangt met het type klant. Klanten van de posten in Brussel en Warschau zijn relatief vaak (internationaal) startende bedrijven en klanten van de overige drie posten hebben doorgaans veel internationale ervaring. Naar verwachting benaderen startende bedrijven de Driesterren Posten met andere vragen en hebben een ander verwachtingspatroon dan reeds ervaren internationaal actieve bedrijven.

## **Bijlage 1 Vragenlijst**



# Telefonische vragenlijst



Onderwerp: kwaliteit dienstverlening door driesterren-posten

Status: definitieve versie

## INTRODUCTIE

Goedemorgen/middag, u spreekt met ..... van Research voor Beleid. Ik zou krijgen willen spreken met ..... (voorcodering).

### Wanneer de juiste persoon aan de lijn is:

Goedemorgen/middag, u spreekt met ..... van Research voor Beleid. In opdracht van de EVD voeren wij een onderzoek uit naar de kwaliteit van de dienstverlening van buitenlandse handelsposten op ambassades en consulaten. Omdat u recent gebruik heeft gemaakt van de diensten van deze posten, zouden wij graag uw mening hierover willen weten. Het onderzoek duurt ongeveer 12 minuten. Wilt u hieraan meewerken?

### Wanneer de respondent wil meewerken:

Wij gaan u een aantal vragen stellen over uw ervaringen met één van de buitenlandse handelsposten. Volgens onze informatie heeft u de afgelopen twee maanden contact gehad met de buitenlandse handelspost in <<@@>>.

Wanneer u de afgelopen tijd meerdere malen contact heeft opgenomen met dezelfde buitenlandse post, willen wij graag uw mening weten over het meest recente contact.

## A Benadering van de buitenlandse handelspost

<< voorcodering: indien telefonisch of per e-mail informatie is opgevraagd >>

Ik wil u allereerst een aantal vragen stellen over de wijze van benadering van de buitenlandse handelspost waar u contact mee heeft gehad.

1. Hoe bent u in contact gekomen met de buitenlandse handelspost van de ambassade of consulaat?
  - 1  Via de EVD (agentschap voor internationaal ondernemen en samenwerken) in Nederland
  - 2  Via het ministerie van Economische Zaken
  - 3  Via het ministerie van Buitenlandse Zaken
  - 4  Via de Kamer van Koophandel
  - 5  Via een bedrijf in Nederland dat daar reeds contacten had
  - 6  via een andere instantie in Nederland, namelijk .....
  - 7  Via een instantie in het betreffende land van de buitenlandse handelspost
  - 8  Via een zoekmachine op internet
  - 9  op een andere manier
  - 10  weet niet
  
2. Heeft u de website van de betreffende ambassade of het consulaat geraadpleegd alvorens u contact opnam met de buitenlandse handelspost?
  - 1  Ja → ga verder met vraag 5
  - 2  Nee
  - 5  Weet niet
  
3. Heeft u de website van de EVD geraadpleegd alvorens u contact opnam met de buitenlandse handelspost?
  - 1  Ja → ga verder met vraag 5
  - 2  Nee → ga verder met vraag 5
  - 5  Weet niet
  
4. Heeft u op de website kunnen vinden wat u zocht?
  - 1  Ja, alles
  - 2  Ja, gedeeltelijk
  - 3  Nee

5a Heeft u telefonisch contact gehad met de buitenlandse handelspost over uw vraag?

- 1  Ja  
2  Nee

→ ga verder met vraag 8

5b. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: *De buitenlandse handelspost was telefonisch goed bereikbaar.*

- 4  Helemaal mee oneens  
5  Mee oneens  
6  Deels mee oneens, deels mee eens  
7  Mee eens  
8  Helemaal mee eens  
-5  Weet niet/geen mening  
9  n.v.t

6. Hoe beoordeelt u de bereidheid van de medewerker om u van de benodigde informatie te voorzien? *Wanneer u met meerdere mensen van de buitenlandse handelspost over uw informatiebehoefte heeft gesproken, hebben de vragen betrekking op diegene die u het laatste heeft gesproken.*

- 1  Goed  
2  Voldoende  
3  Matig  
4  Slecht  
-5  Geen mening

7. In hoeverre begreep de medewerker wat voor soort informatie u nodig had?

- 1  Goed  
2  Voldoende  
3  Matig  
4  Slecht  
-5  Geen mening

## B Toezending van informatie

<< voorcodering: indien telefonisch of per e-mail informatie is opgevraagd>>

*De volgende vragen hebben betrekking op het toezenden van de informatie naar aanleiding van uw vraag.*

8. Waarover heeft u informatie bij de buitenlandse handelspost opgevraagd? *Eén antwoord mogelijk !!*

- 1  informatie over buitenlandse wet- en regelgeving  
2  informatie over buitenlandse tarieven  
3  adressen handelsbevorderende organisaties  
4  adressen van overige bedrijven en instellingen  
5  marktinformatie  
6  sectorinformatie  
7  economische ontwikkeling (groei)  
8  algemene landeninformatie (bevolking, politiek, veiligheid)  
9  projecten  
10  subsidies  
11  statistieken  
12  aanbestedingen  
13  beurzen  
14  praktische tips of adviezen  
15  overig, namelijk .....

9. Zou de buitenlandse handelspost u informatie toezenden naar aanleiding van uw vraag?

- 1  Ja, per e-mail  
2  Ja, schriftelijk (per post)  
3  Ja, per fax  
4  Nee, ik heb meteen antwoord gekregen op mijn vraag → ga verder met vraag 14  
5  Dit is nog niet bekend: vraag is nog in behandeling. → ga verder met vraag 13  
6  Dit is onbekend: ik heb mijn vraag schriftelijk (per post of e-mail) gesteld en nog geen reactie ontvangen → ga verder met vraag 14

10. Is er een termijn afgesproken waarbinnen deze informatie zou worden toegezonden?

- 1  Ja  
2  Nee

→ ga verder met vraag 14



11. Zo ja, is de informatie ook binnen deze afgesproken termijn binnengekomen?
- 1  Ja → ga verder met vraag 14
  - 2  Nee
  - 3  Dit is nog niet bekend: termijn is nog niet verstreken → ga verder met vraag 13
12. Is de informatie meer of minder dan een week te laat binnen gekomen?
- 1  Minder dan een week → ga verder met vraag 14
  - 2  Meer dan een week → ga verder met vraag 14
  - 3  Dit is nog niet bekend: de week is nog niet voorbij. → ga verder met vraag 13
13. Uw vraag is dus nog in behandeling of de gevraagde informatie is op dit moment nog niet ontvangen. Heeft u al wel gedeeltelijk een antwoord gekregen op uw vraag of vragen?
- 1  Ja
  - 2  Nee → ga verder met vraag 25

## C Waardering van de inhoud van de informatie

<< voorcodering: indien telefonisch of per e-mail informatie is opgevraagd>>  
*Ik ga u nu een aantal vragen stellen over de inhoudelijke kwaliteit van de informatie.*

14. Voldeed de informatie aan uw verwachtingen?
- 1  Ja
  - 2  Nee
  - 3  Gedeeltelijk
  - 5  Geen mening
15. Hoe beoordeelt u de betrouwbaarheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?
- 1  Goed
  - 2  Voldoende
  - 3  Matig
  - 4  Slecht
  - 5  Geen mening
16. Hoe beoordeelt u de volledigheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?
- 1  Goed
  - 2  Voldoende
  - 3  Matig
  - 4  Slecht
  - 5  Geen mening
17. Hoe beoordeelt u de actualiteit van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?
- 1  Goed
  - 2  Voldoende
  - 3  Matig
  - 4  Slecht
  - 5  Geen mening
18. Hoe beoordeelt u de praktische bruikbaarheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?
- 1  Goed
  - 2  Voldoende
  - 3  Matig
  - 4  Slecht
  - 5  Geen mening
19. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: *De verstrekte informatie geeft antwoord op mijn vragen.*
- 1  Helemaal mee oneens
  - 2  Mee oneens
  - 3  Deels mee oneens, deels mee eens
  - 4  Mee eens
  - 5  Helemaal mee eens
  - 5  Geen mening

20. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: *De verstrekte informatie is niet specifiek genoeg (te algemeen).*

- 1  Helemaal mee oneens
- 2  Mee oneens
- 3  Deels mee oneens, deels mee eens
- 4  Mee eens
- 5  Helemaal mee eens
- 5  Geen mening

21. Heeft u uw vraag ook bij andere instanties neergelegd?

- 1  ja
- 2  nee

→ ga verder met vraag 23

22. Bij welke instanties? (maximaal drie antwoorden mogelijk)

- 1  EVD (in Nederland)
- 2  ministerie van Buitenlandse Zaken
- 3  Kamer van Koophandel
- 4  brancheorganisatie
- 5  consultant of adviesbureau
- 6  onderzoeksbureau
- 7  andere instantie, namelijk .....

23. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: *De verstrekte informatie voegt weinig toe aan de informatie waarover ik reeds beschikte.*

- 1  Helemaal mee oneens
- 2  Mee oneens
- 3  Deels mee oneens, deels mee eens
- 4  Mee eens
- 5  Helemaal mee eens
- 5  Geen mening

24. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie waarmee de buitenlandse handelspost u heeft voorzien? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 10 voor 'zeer tevreden'.

.....

## **D Belang en algemeen oordeel over dienstverlening**

25. In de voorgaande vragen zijn diverse aspecten van de informatie en dienstverlening aan de orde gesteld. Aan welk aspect hecht u het meeste belang bij de informatievoorziening door buitenlandse handelsposten? (ENQ: laat respondent spontaan antwoorden, niet helpen. Het mag zowel over de informatie zelf als over het proces gaan)

- 1  Goede telefonische bereikbaarheid
- 2  Taalvaardigheid van de (lokale) medewerker van de handelspost
- 3  Vriendelijkheid waarmee ik te woord word gestaan
- 4  Snelheid waarmee de informatie wordt geleverd
- 5  Betrouwbaarheid van de informatie
- 6  Actualiteit van de informatie
- 7  Volledigheid van de informatie
- 8  Praktische bruikbaarheid van de informatie
- 9  De mate waarin de informatie antwoord geeft op mijn vragen
- 10  De toegevoegde (nieuws)waarde van de informatie
- 11  Het kunnen inleven in mijn branche
- 12  De kennis van de (ondersteunende) instanties in het land
- 13  De kennis van de wet- en regelgeving in het land
- 14  Ander aspect, namelijk .....

26. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening van de buitenlandse handelspost als geheel? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 10 voor 'zeer tevreden'.

.....



## E Beoordeling collectieve activiteiten

<< voorcodering: indien inhoudelijke collectieve activiteit bezocht (missie, seminar, congres of beurs) >>

*Wij gaan u een aantal vragen stellen over uw ervaringen met één van de buitenlandse handelsposten. Volgens onze informatie heeft u in de afgelopen twee maanden een inhoudelijke collectieve activiteit bezocht van de buitenlandse handelspost in << land >>.*

Hoe bent u op de hoogte gesteld over de activiteit?

- 1  Door de post zelf
- 2  door de EVD
- 3  door het ministerie van Economische Zaken
- 4  door een ander bedrijf
- 5  door de website van de post
- 6  door de website van de EVD
- 7  door een andere instelling, namelijk .....
- 8  op een andere manier, namelijk .....

27. Wat voor soort activiteit heeft u bezocht?

- 1  Handelsmissie
- 2  Beurs
- 3  Congres
- 4  Seminar/workshop
- 5  overige activiteit namelijk .....

28. Wat was het doel waarmee u de activiteit van de buitenlandse handelspost heeft bezocht? *Meerdere antwoorden mogelijk (ENQ: laat respondent spontaan antwoorden, niet helpen)*

- 1  Netwerken/contacten leggen met potentiële afnemers of toeleveranciers
- 2  Netwerken/contacten leggen met ondersteunende instanties
- 3  Ervaringen uitwisselen met andere bedrijven
- 4  Up-to-date blijven (informatie verkrijgen over een specifiek thema)
- 5  Marktorientatie (informatie verkrijgen over de markt: situatie vraag en/of aanbod)
- 6  Informatie verkrijgen over vestigingseisen of wetgeving
- 7  Anders, namelijk .....

29. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De activiteit was goed georganiseerd.

- 1  Helemaal mee oneens
- 2  Mee oneens
- 3  Deels mee oneens, deels mee eens
- 4  Mee eens
- 5  Helemaal mee eens
- 5  Geen mening

30. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: *Ik heb tijdens de activiteit kennis gemaakt met personen of organisaties die mogelijk van belang kunnen zijn voor mijn bedrijf (bijvoorbeeld ondersteunende instanties, toeleveranciers of afnemers).*

- 1  Helemaal mee oneens
- 2  Mee oneens
- 3  Deels mee oneens, deels mee eens
- 4  Mee eens
- 5  Helemaal mee eens
- 5  Geen mening

31. Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent over de gekozen onderwerpen in het programma?

- 1  Zeer ontevreden
- 2  Ontevreden
- 3  Deels ontevreden, deels tevreden
- 4  Tevreden
- 5  Zeer tevreden
- 5  Geen mening

32. Voldeed de bezochte activiteit aan uw verwachtingen?

- 1  Ja
- 2  Nee
- 3  Gedeeltelijk
- 5  Geen mening

33. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de door u bezochte activiteit in het algemeen? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 10 voor 'zeer tevreden'.
- .....

## F Internationalisatie

34. Is uw organisatie een intermediair of andere handelsbevorderende instelling die Nederlandse bedrijven ondersteunt/adviseert bij internationalisatie?

- 1  Ja  
2  Nee

→ ga verder met vraag 39

35. Is uw organisatie momenteel op een van de volgende manieren actief in het land van de betreffende handelspost? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- 1  Ja, wij hebben er een vestiging  
2  Ja, wij importeren uit dat land  
3  Ja, wij exporteren naar dat land  
4  Ja, wij doen er investeringen  
5  Nee, we zijn er niet actief  
6  Niet van toepassing (bijvoorbeeld particulier)

→ ga verder met vraag 39

<< voorcodering: indien telefonisch of per e-mail informatie opgevraagd >>

36. Ik leg u nu een aantal stellingen voor over de rol die de informatievoorziening mogelijk heeft gespeeld bij de besluitvorming over internationalisatie van uw bedrijfsactiviteiten. Onder 'activiteiten' wordt verstaan: vestigen, importeren, exporteren of investeren. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

|  | Helemaal mee oneens        | Mee oneens                 | Deels mee oneens, deels mee eens | Mee eens                   | Helemaal mee eens          | Geen mening                 |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij in dat land nieuwe activiteiten ontplooiën.  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |
| Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij bestaande activiteiten in dat land uitbreiden.   | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |
| Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij in dat land <i>geen</i> nieuwe activiteiten ontplooiën of bestaande activiteiten uitbreiden. | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |

<< Als 36 a of 36 b code 4 of 5 zijn, sla dan 36 c over. >>

<< voorcodering: indien collectieve activiteit bezocht >>

37. Ik leg u nu een aantal stellingen voor over de rol die de door u bezochte activiteit mogelijk heeft gespeeld bij de besluitvorming over internationalisatie van uw bedrijfsactiviteiten. Onder 'activiteiten' wordt verstaan: vestigen, importeren, exporteren of investeren. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

|  | Helemaal mee oneens        | Mee oneens                 | Deels mee oneens, deels mee eens | Mee eens                   | Helemaal mee eens          | Geen mening                 |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Mede op grond van de bezochte activiteit gaan wij in dat land nieuwe activiteiten ontplooiën.  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |
| Mede op grond van de bezochte activiteit gaan wij bestaande activiteiten in dat land uitbreiden.   | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |
| Mede op grond van de bezochte activiteit gaan wij in dat land <i>geen</i> nieuwe activiteiten ontplooiën of bestaande activiteiten uitbreiden. | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/>       | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | -5 <input type="checkbox"/> |

<< Als 37 a of 37 b code 4 of 5 zijn, sla dan 37 c over. >>

38. Kunt u door middel van een rapportcijfer uitdrukken in welke mate de informatievoorziening of bezochte activiteit van de handelspost een rol heeft gespeeld bij de beslissing om al of niet zaken te doen in dat betreffende land? Hierbij staat een 1 voor 'totaal geen rol' en een 10 voor 'zeer grote rol'.

## **G Klantenbinding**

<< voorcodering: indien telefonisch of per e-mail informatie opgevraagd >>

39. Heeft u in de afgelopen 12 maanden al eerder informatie ingewonnen bij deze handelspost? (telefonisch of per e-mail)

- 1  Ja  
2  Nee

40. Stel: u heeft in de toekomst een vergelijkbare vraag over zaken doen in hetzelfde land. Zou u dan weer een beroep doen op de informatievoorziening van deze buitenlandse handelspost?

- 1  Ja, zeker  
2  Ja, waarschijnlijk wel  
3  Nee, waarschijnlijk niet  
4  Nee, zeker niet  
-5  Weet niet, misschien

<< indien antwoordcode 3 of 4 >>

41. Waarom zou u dan geen beroep doen op de informatievoorziening van deze handelspost?

.....  
.....  
.....

42. Zou u een ander bedrijf dat interesse heeft om zaken te doen in dat betreffende land adviseren om bij deze buitenlandse handelspost informatie in te winnen?

- 1  Ja, zeker  
2  Ja, waarschijnlijk wel  
3  Nee, waarschijnlijk niet  
4  Nee, zeker niet  
-5  Weet niet

<< voorcodering: indien inhoudelijke collectieve activiteit bezocht (missie, seminar of congres) >>

43. Heeft u in de afgelopen 12 maanden al eens eerder een activiteit bezocht van deze handelspost? Het gaat hierbij om inhoudelijke activiteiten zoals een handelsmissie, seminar of congres.

- 1  Ja  
2  Nee

44. Stel: dezelfde handelspost organiseert een andere activiteit zoals een seminar, beurs of handelsmissie. Zou u deze activiteit weer bezoeken?

- 1  Ja, waarschijnlijk wel  
2  Misschien wel, dit hangt af van het onderwerp of de personen en organisaties die komen  
3  Nee, waarschijnlijk niet  
-5  Weet niet

<< indien antwoordcode 3 >>

45. Waarom zou deze activiteit niet bezoeken?

.....  
.....  
.....

46. Zou u een ander bedrijf dat interesse heeft om zaken te doen in dat betreffende land adviseren om een activiteit van deze buitenlandse handelspost te bezoeken?

- 1  Ja, zeker  
2  Ja, waarschijnlijk wel  
3  Nee, waarschijnlijk niet  
4  Nee, zeker niet  
-5  Weet niet

## H Achtergrondkenmerken klanten

Tot slot heb ik nog een aantal vragen over uw organisatie. Hiermee willen een goed beeld krijgen van de achtergrondkenmerken van de klanten van de buitenlandse handelsposten.

<< voorcodering: indien vraag 34 = 1, ga dan naar vraag 61>>

47. Is uw organisatie op één van de volgende manieren op dit moment actief in het buitenland? Het gaat hier om het buitenland in het algemeen, dit hoeft niet specifiek in het land van de handelspost te zijn. *Meerdere antwoorden mogelijk*

- 1  We hebben één of meerdere buitenlandse vestigingen
- 2  Wij importeren
- 3  Wij exporteren
- 4  Wij doen investeringen in het buitenland
- 5  We zijn niet internationaal actief
- 6  Niet van toepassing, particulier

48. Bent u vroeger wel internationaal actief geweest of heeft u concrete plannen om internationaal actief te worden?

- 1  Ja, vroeger wel internationaal actief geweest
- 2  Ja, heb concrete plannen om internationaal actief te worden
- 3  Nee

→ ga na deze vraag verder met vraag 54

49. Uit hoeveel landen importeert uw bedrijf op dit moment? <<alleen als vraag 47 = 2>>

- 1  4 landen of minder
- 2  Meer dan 4 landen

50. Welke landen betreft dit?

Zie apart lijstje

51. Naar hoeveel landen exporteert uw bedrijf op dit moment? <<alleen als vraag 47 = 3>>

- 1  4 landen of minder
- 2  Meer dan 4 landen

52. Welke landen betreft dit?

Zie apart lijstje

53. Welke landen (tot een maximum van vier) zijn voor u de belangrijkste exportlanden?

Zie apart lijstje

54. Tot welke sector behoort uw bedrijf in Nederland? *Maximaal twee antwoorden mogelijk.*

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Land- en tuinbouw, visserij                                 | 15 <input type="checkbox"/> Transportmiddelenindustrie                  |
| 2 <input type="checkbox"/> Delfstoffen, energie en water                               | 16 <input type="checkbox"/> ICT   |
| 3 <input type="checkbox"/> Agro-industrie  | 17 <input type="checkbox"/> Overige industrie                           |
| 4 <input type="checkbox"/> Bosbouw, houtbewerkingsindustrie                            | 18 <input type="checkbox"/> Bouwnijverheid en infrastructuur            |
| 5 <input type="checkbox"/> Biotechnologie  | 19 <input type="checkbox"/> Groothandel                                 |
| 6 <input type="checkbox"/> Mijnbouw en petrochemie                                     | 20 <input type="checkbox"/> Detailhandel                                |
| 7 <input type="checkbox"/> Voedings- en genotmiddelenindustrie                         | 21 <input type="checkbox"/> Horeca, toerisme en recreatie               |
| 8 <input type="checkbox"/> Chemische industrie (en kunststoffen)                       | 22 <input type="checkbox"/> Transport, vervoer en logistiek             |
| 9 <input type="checkbox"/> Elektronica industrie                                       | 23 <input type="checkbox"/> Financiële dienstverlening                  |
| 10 <input type="checkbox"/> Papier- en grafische industrie                             | 24 <input type="checkbox"/> Zakelijke dienstverlening                   |
| 11 <input type="checkbox"/> Medische / farmaceutische sector                           | 25 <input type="checkbox"/> Kunst, cultuur en media                     |
| 12 <input type="checkbox"/> Metaalbewerkingsindustrie                                  | 26 <input type="checkbox"/> Overheid of semi-overheid (incl. onderwijs) |
| 13 <input type="checkbox"/> Verpakkingsindustrie                                       | 27 <input type="checkbox"/> Overig namelijk .....                       |
| 14 <input type="checkbox"/> Kleding en textiel industrie, project- en woninginrichting | .....   |

<< voorcodering: sla de volgende 2 vragen over als vraag 47 = 5 >>

55. Verschilt dit van de sector waarin uw bedrijf internationaal actief is?

- 1  Ja
- 2  Nee

→ ga verder met vraag 57



56. In welke sector is uw bedrijf dan internationaal actief? *Indien in meerdere sectoren actief, kies de belangrijkste/omvangrijkste sector.*
- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Land- en tuinbouw, visserij                                 | 15 <input type="checkbox"/> Transportmiddelenindustrie                  |
| 2 <input type="checkbox"/> Delfstoffen, energie en water                               | 16 <input type="checkbox"/> ICT   |
| 3 <input type="checkbox"/> Agro-industrie  | 17 <input type="checkbox"/> Overige industrie                           |
| 4 <input type="checkbox"/> Bosbouw, houtbewerkingindustrie                             | 18 <input type="checkbox"/> Bouwnijverheid en infrastructuur            |
| 5 <input type="checkbox"/> Biotechnologie  | 19 <input type="checkbox"/> Groothandel                                 |
| 6 <input type="checkbox"/> Mijnbouw en petrochemie                                     | 20 <input type="checkbox"/> Detailhandel                                |
| 7 <input type="checkbox"/> Voedings- en genotmiddelenindustrie                         | 21 <input type="checkbox"/> Horeca, toerisme en recreatie               |
| 8 <input type="checkbox"/> Chemische industrie (en kunststoffen)                       | 22 <input type="checkbox"/> Transport, vervoer en logistiek             |
| 9 <input type="checkbox"/> Elektronica industrie                                       | 23 <input type="checkbox"/> Financiële dienstverlening                  |
| 10 <input type="checkbox"/> Papier- en grafische industrie                             | 24 <input type="checkbox"/> Zakelijke dienstverlening                   |
| 11 <input type="checkbox"/> Medische / farmaceutische sector                           | 25 <input type="checkbox"/> kunst, cultuur en media                     |
| 12 <input type="checkbox"/> Metaalbewerkingindustrie                                   | 26 <input type="checkbox"/> Overheid of semi-overheid (incl. onderwijs) |
| 13 <input type="checkbox"/> Verpakkingsindustrie                                       | 27 <input type="checkbox"/> Overig namelijk .....                       |
| 14 <input type="checkbox"/> Kleding en textiel industrie, project- en woninginrichting | .....   |
57. Hoe lang bestaat uw organisatie, in Nederland?
- 1  Korter dan 1 jaar
- 2  Tussen de 1 en de 5 jaar
- 3  Tussen de 5 en de 10 jaar
- 4  Tussen de 10 en 20 jaar
- 5  Langer dan 20 jaar
- 5  Weet niet
58. Hoeveel vestigingen heeft uw organisatie in Nederland?
- 1  Een
- 2  Twee tot vijf
- 3  Zes tot tien
- 4  Tien of meer
59. Hoeveel medewerkers heeft uw organisatie? Het gaat om de totale onderneming, inclusief de nevenvestigingen en dochterondernemingen in binnen- en eventueel buitenland. Het gaat om het totaal aantal werkzame personen.
- 1  1 tot en met 9 werknemers
- 2  10 tot en met 49 werknemers
- 3  50 tot en met 99 werknemers
- 4  100 tot en met 249 werknemers
- 5  250 tot en met 499 werknemers
- 6  500 werknemers of meer
- 7  Onbekend
60. Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam in dit bedrijf (deze vestiging)? Het gaat om het totaal aantal werkzame personen.
- 1  1 tot en met 9 werknemers
- 2  10 tot en met 49 werknemers
- 3  50 tot en met 99 werknemers
- 4  100 tot en met 249 werknemers
- 5  250 tot en met 499 werknemers
- 6  500 werknemers of meer
- 7  Onbekend
61. Wat is uw functie?
- 1  Directeur/eigenaar
- 2  Export- of importmanager
- 3  Salesmanager
- 4  Verkoopmedewerker (sales)
- 5  Consultant/adviseur
- 6  Secretaresse of managementassistente
- 7  Stagiaire
- 8  Anders, namelijk .....

62. Heeft u ten slotte nog opmerkingen of suggesties over de informatievoorziening en dienstverlening van de buitenlandse handelsposten?

<sup>1</sup>  Ja

<sup>2</sup>  Nee (*sla vraag 63 over*)

63. Eventuele opmerkingen of suggesties:

.....  
.....  
.....  
.....

**Dit was de laatste vraag.**

**Hartelijk dank voor uw medewerking en een prettige dag nog!**

## **Bijlage 2 Kruistabellen naar handelspost**





## Type klant

|                                       | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---------------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                       | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Starter                               | 11      | 28%  | 1       | 3%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 13       | 19%  | 46      | 12%  |
| Doorstarter                           | 10      | 25%  | 5       | 16%  | 3      | 9%   | 5       | 26%  | 16       | 24%  | 80      | 21%  |
| Ervaren internationaal actief bedrijf | 9       | 23%  | 18      | 56%  | 19     | 56%  | 7       | 37%  | 17       | 25%  | 133     | 35%  |
| Partner                               | 6       | 15%  | 8       | 25%  | 9      | 26%  | 6       | 32%  | 16       | 24%  | 85      | 23%  |
| N.v.t. (bijvoorbeeld particulier)     | 4       | 10%  | 0       | 0%   | 2      | 6%   | 1       | 5%   | 6        | 9%   | 32      | 9%   |
| Totaal                                | 40      | 100% | 32      | 100% | 34     | 100% | 19      | 100% | 68       | 100% | 376     | 100% |

## Vraag 1. Hoe bent u in contact gekomen met de buitenlandse handelspost van de ambassade of consulaat?

|  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Via de EVD   | 3       | 8%   | 3       | 10%  | 6      | 19%  | 2       | 14%  | 13       | 22%  | 49      | 17%  |
| Via het ministerie van Economische Zaken                     | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 2%   |
| Via het ministerie van Buitenlandse Zaken                    | 2       | 5%   | 5       | 16%  | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 6        | 10%  | 12      | 4%   |
| Via de Kamer van Koophandel                                  | 11      | 28%  | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 2       | 14%  | 6        | 10%  | 16      | 5%   |
| Via een bedrijf in Nederland dat daar reeds contacten had    | 0       | 0%   | 3       | 10%  | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 0        | 0%   | 7       | 2%   |
| Via een instantie in het betreffende land van de buitenlands | 0       | 0%   | 2       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 1%   |
| Via een zoekmachine op internet                              | 15      | 38%  | 0       | 0%   | 7      | 22%  | 1       | 7%   | 24       | 40%  | 118     | 40%  |
| Op een andere manier   | 3       | 8%   | 2       | 6%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 4        | 7%   | 27      | 9%   |
| Via een andere instantie in Nederland                        | 5       | 13%  | 16      | 52%  | 16     | 50%  | 8       | 57%  | 7        | 12%  | 58      | 20%  |
| Totaal   | 40      | 100% | 31      | 100% | 32     | 100% | 14      | 100% | 60       | 100% | 296     | 100% |

## Vraag 2. Heeft u de website van de betreffende ambassade of het consulaat geraadpleegd alvorens u contact opnam met de buitenlandse handelspost?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 20      | 53%  | 6       | 19%  | 10     | 31%  | 3       | 21%  | 26       | 44%  | 125     | 43%  |
| Nee    | 18      | 47%  | 26      | 81%  | 22     | 69%  | 11      | 79%  | 33       | 56%  | 166     | 57%  |
| Totaal | 38      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 14      | 100% | 59       | 100% | 291     | 100% |

## Vraag 3. Heeft u de website van de EVD geraadpleegd alvorens u contact opnam met de buitenlandse handelspost?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 3       | 15%  | 4       | 15%  | 5      | 23%  | 2       | 17%  | 14       | 42%  | 48      | 29%  |
| Nee    | 17      | 85%  | 22      | 85%  | 17     | 77%  | 10      | 83%  | 19       | 58%  | 120     | 71%  |
| Totaal | 20      | 100% | 26      | 100% | 22     | 100% | 12      | 100% | 33       | 100% | 168     | 100% |

Vraag 4. Heeft u op de website kunnen vinden wat u zocht?

|                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, alles        | 0       | 0%   | 3       | 75%  | 4      | 80%  | 2       | 100% | 7        | 50%  | 29      | 60%  |
| Ja, gedeeltelijk | 2       | 67%  | 1       | 25%  | 1      | 20%  | 0       | 0%   | 4        | 29%  | 13      | 27%  |
| Nee              | 1       | 33%  | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 3        | 21%  | 6       | 13%  |
| Totaal           | 3       | 100% | 4       | 100% | 5      | 100% | 2       | 100% | 14       | 100% | 48      | 100% |

Vraag 5a. Heeft u telefonisch contact gehad met de buitenlandse handelspost over uw vraag?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 21      | 53%  | 20      | 63%  | 7      | 22%  | 4       | 27%  | 23       | 37%  | 120     | 42%  |
| Nee    | 19      | 48%  | 12      | 38%  | 25     | 78%  | 11      | 73%  | 40       | 63%  | 163     | 58%  |
| Totaal | 40      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 15      | 100% | 63       | 100% | 283     | 100% |

Vraag 5. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De buitenlandse handelspost was telefonisch goed bereikbaar

|                                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Mee oneens                       | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 3%   |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| Mee eens                         | 12      | 60%  | 13      | 68%  | 6      | 86%  | 3       | 75%  | 16       | 70%  | 81      | 60%  |
| Helemaal mee eens                | 8       | 40%  | 4       | 21%  | 1      | 14%  | 1       | 25%  | 6        | 26%  | 40      | 30%  |
| N.v.t.                           | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 4%   | 6       | 4%   |
| Totaal                           | 20      | 100% | 19      | 100% | 7      | 100% | 4       | 100% | 23       | 100% | 134     | 100% |

Vraag 6. Hoe beoordeelt u de bereidheid van de medewerker om u van de benodigde informatie te voorzien?

|           | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|-----------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|           | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Goed      | 19      | 90%  | 19      | 95%  | 6      | 86%  | 4       | 100% | 12       | 52%  | 116     | 86%  |
| Voldoende | 2       | 10%  | 0       | 0%   | 1      | 14%  | 0       | 0%   | 9        | 39%  | 9       | 7%   |
| Matig     | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 9%   | 9       | 7%   |
| Slecht    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Totaal    | 21      | 100% | 20      | 100% | 7      | 100% | 4       | 100% | 23       | 100% | 135     | 100% |

Vraag 7. In hoeverre begreep de medewerker wat voor soort informatie u nodig had?

|           | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | de rest |      |
|-----------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|           | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Goed      | 19      | 90%  | 18      | 90%  | 6      | 86%  | 4       | 100% | 12       | 52%  | 114     | 85%  |
| Voldoende | 1       | 5%   | 1       | 5%   | 1      | 14%  | 0       | 0%   | 6        | 26%  | 16      | 12%  |
| Matig     | 1       | 5%   | 1       | 5%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 4        | 17%  | 3       | 2%   |
| Slecht    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 4%   | 1       | 1%   |
| Totaal    | 21      | 100% | 20      | 100% | 7      | 100% | 4       | 100% | 23       | 100% | 134     | 100% |

Vraag 8. Waarover heeft u informatie bij de buitenlandse handelspost opgevraagd?

|  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Informatie over buitenlandse wet- en regelgeving             | 5       | 13%  | 1       | 3%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 11       | 17%  | 58      | 19%  |
| Informatie over buitenlandse tarieven                        | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 1%   |
| Adressen handelsbevorderende organisaties                    | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 6       | 2%   |
| Adressen van overige bedrijven en instellingen               | 14      | 35%  | 0       | 0%   | 5      | 16%  | 0       | 0%   | 28       | 44%  | 86      | 29%  |
| Markt informatie   | 8       | 20%  | 5       | 16%  | 5      | 16%  | 2       | 13%  | 9        | 14%  | 49      | 16%  |
| Sector informatie  | 2       | 5%   | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 1       | 7%   | 3        | 5%   | 13      | 4%   |
| Economische ontwikkeling (groei)                             | 0       | 0%   | 3       | 9%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 4       | 1%   |
| Algemene landen informatie (bevolking, politiek, veiligheid) | 0       | 0%   | 1       | 3%   | 2      | 6%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 8       | 3%   |
| Projecten  | 0       | 0%   | 3       | 9%   | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 1        | 2%   | 11      | 4%   |
| Subsidies  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 5       | 2%   |
| Beurzen  | 0       | 0%   | 2       | 6%   | 1      | 3%   | 4       | 27%  | 0        | 0%   | 5       | 2%   |
| Praktische tips of adviezen                                  | 1       | 3%   | 2       | 6%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 1%   |
| Overig   | 9       | 23%  | 15      | 47%  | 15     | 47%  | 7       | 47%  | 7        | 11%  | 47      | 16%  |
| Totaal   | 40      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 15      | 100% | 63       | 100% | 299     | 100% |

Vraag 9. Zou de buitenlandse handelspost u informatie toezenden naar aanleiding van uw vraag?

|   | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|   | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, per e-mail  | 19      | 48%  | 17      | 53%  | 10     | 31%  | 8       | 53%  | 44       | 70%  | 187     | 63%  |
| Ja, schriftelijk (per post)                             | 2       | 5%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 0        | 0%   | 12      | 4%   |
| Ja, per fax   | 3       | 8%   | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 3        | 5%   | 3       | 1%   |
| Nee (bijvoorbeeld meteen antwoord gekregen op vraag)    | 13      | 33%  | 14      | 44%  | 21     | 66%  | 5       | 33%  | 14       | 22%  | 88      | 29%  |
| Dit is nog niet bekend: vraag is nog in behandeling.    | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 1        | 2%   | 2       | 1%   |
| Dit is onbekend: ik heb mijn vraag schriftelijk gesteld | 2       | 5%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 7       | 2%   |
| Totaal  | 40      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 15      | 100% | 63       | 100% | 299     | 100% |

Vraag 10. Is er een termijn afgesproken waarbinnen deze informatie zou worden toegezonden?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 9       | 38%  | 10      | 59%  | 2      | 18%  | 3       | 33%  | 13       | 28%  | 52      | 26%  |
| Nee    | 15      | 63%  | 7       | 41%  | 9      | 82%  | 6       | 67%  | 34       | 72%  | 150     | 74%  |
| Totaal | 24      | 100% | 17      | 100% | 11     | 100% | 9       | 100% | 47       | 100% | 202     | 100% |

Vraag 11. Zo ja, is de informatie ook binnen deze afgesproken termijn binnengekomen?

|  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja   | 9       | 100% | 10      | 100% | 1      | 50%  | 3       | 100% | 13       | 100% | 50      | 96%  |
| Nee  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| Dit is nog niet bekend: termijn is nog niet verstreken | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 50%  | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Totaal   | 9       | 100% | 10      | 100% | 2      | 100% | 3       | 100% | 13       | 100% | 52      | 100% |

Vraag 12. Is de informatie meer of minder dan een week te laat binnen gekomen?

|                   | De rest |      |
|-------------------|---------|------|
|                   | aantal  | %    |
| Meer dan een week | 2       | 100% |
| Totaal            | 2       | 100% |

Vraag 13. Uw vraag is dus nog in behandeling of de gevraagde informatie is op dit moment nog niet ontvangen. Heeft u al wel gedeeltelijk een antwoord gekregen op uw vraag of vragen?

|        | Brussel |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 1       | 100% | 1      | 100% | 1       | 100% | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Nee    | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 100% | 2       | 100% |
| Totaal | 1       | 100% | 1      | 100% | 1       | 100% | 1        | 100% | 2       | 100% |

Vraag 14. Voldeed de informatie aan uw verwachtingen?

|              | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|              | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja           | 21      | 53%  | 19      | 73%  | 24     | 77%  | 11      | 85%  | 39       | 68%  | 203     | 73%  |
| Nee          | 7       | 18%  | 2       | 8%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 3        | 5%   | 21      | 8%   |
| Gedeeltelijk | 12      | 30%  | 5       | 19%  | 6      | 19%  | 2       | 15%  | 15       | 26%  | 56      | 20%  |
| Totaal       | 40      | 100% | 26      | 100% | 31     | 100% | 13      | 100% | 57       | 100% | 280     | 100% |

Vraag 15. Hoe beoordeelt u de betrouwbaarheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?

|               | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|               | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Goed          | 23        | 70%         | 19        | 76%         | 22        | 73%         | 11        | 100%        | 45        | 85%         | 198        | 77%         |
| Voldoende     | 7         | 21%         | 4         | 16%         | 5         | 17%         | 0         | 0%          | 3         | 6%          | 44         | 17%         |
| Matig         | 3         | 9%          | 1         | 4%          | 2         | 7%          | 0         | 0%          | 4         | 8%          | 9          | 4%          |
| Slecht        | 0         | 0%          | 1         | 4%          | 1         | 3%          | 0         | 0%          | 1         | 2%          | 5          | 2%          |
| <b>Totaal</b> | <b>33</b> | <b>100%</b> | <b>25</b> | <b>100%</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> | <b>11</b> | <b>100%</b> | <b>53</b> | <b>100%</b> | <b>256</b> | <b>100%</b> |

Vraag 16. Hoe beoordeelt u de volledigheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?

|               | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|               | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Goed          | 15        | 44%         | 15        | 63%         | 17        | 57%         | 7         | 64%         | 35        | 65%         | 171        | 65%         |
| Voldoende     | 8         | 24%         | 3         | 13%         | 10        | 33%         | 3         | 27%         | 7         | 13%         | 58         | 22%         |
| Matig         | 8         | 24%         | 5         | 21%         | 2         | 7%          | 1         | 9%          | 12        | 22%         | 28         | 11%         |
| Slecht        | 3         | 9%          | 1         | 4%          | 1         | 3%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 7          | 3%          |
| <b>Totaal</b> | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>24</b> | <b>100%</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> | <b>11</b> | <b>100%</b> | <b>54</b> | <b>100%</b> | <b>264</b> | <b>100%</b> |

Vraag 17. Hoe beoordeelt u de actualiteit van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?

|               | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|               | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Goed          | 18        | 58%         | 19        | 73%         | 21        | 78%         | 10        | 77%         | 35        | 69%         | 195        | 77%         |
| Voldoende     | 7         | 23%         | 5         | 19%         | 4         | 15%         | 3         | 23%         | 7         | 14%         | 34         | 13%         |
| Matig         | 5         | 16%         | 1         | 4%          | 2         | 7%          | 0         | 0%          | 9         | 18%         | 18         | 7%          |
| Slecht        | 1         | 3%          | 1         | 4%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 6          | 2%          |
| <b>Totaal</b> | <b>31</b> | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>27</b> | <b>100%</b> | <b>13</b> | <b>100%</b> | <b>51</b> | <b>100%</b> | <b>253</b> | <b>100%</b> |

Vraag 18. Hoe beoordeelt u de praktische bruikbaarheid van de informatie die u heeft ontvangen van de buitenlandse handelspost?

|               | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|               | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Goed          | 21        | 60%         | 19        | 76%         | 17        | 61%         | 11        | 85%         | 28        | 54%         | 166        | 67%         |
| Voldoende     | 4         | 11%         | 3         | 12%         | 9         | 32%         | 1         | 8%          | 8         | 15%         | 46         | 18%         |
| Matig         | 4         | 11%         | 2         | 8%          | 1         | 4%          | 1         | 8%          | 14        | 27%         | 25         | 10%         |
| Slecht        | 6         | 17%         | 1         | 4%          | 1         | 4%          | 0         | 0%          | 2         | 4%          | 12         | 5%          |
| <b>Totaal</b> | <b>35</b> | <b>100%</b> | <b>25</b> | <b>100%</b> | <b>28</b> | <b>100%</b> | <b>13</b> | <b>100%</b> | <b>52</b> | <b>100%</b> | <b>249</b> | <b>100%</b> |

Vraag 19. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De verstrekte informatie geeft antwoord op mijn vragen

|                                  | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                                  | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Helemaal mee oneens              | 3         | 8%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 2         | 3%          | 5          | 2%          |
| Mee oneens                       | 12        | 31%         | 3         | 12%         | 2         | 6%          | 0         | 0%          | 12        | 21%         | 29         | 11%         |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0         | 0%          | 1         | 4%          | 3         | 10%         | 1         | 8%          | 2         | 3%          | 14         | 5%          |
| Mee eens                         | 19        | 49%         | 18        | 72%         | 24        | 77%         | 10        | 77%         | 37        | 64%         | 190        | 69%         |
| Helemaal mee eens                | 5         | 13%         | 3         | 12%         | 2         | 6%          | 2         | 15%         | 5         | 9%          | 38         | 14%         |
| <b>Totaal</b>                    | <b>39</b> | <b>100%</b> | <b>25</b> | <b>100%</b> | <b>31</b> | <b>100%</b> | <b>13</b> | <b>100%</b> | <b>58</b> | <b>100%</b> | <b>276</b> | <b>100%</b> |

Vraag 20. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De verstrekte informatie is niet specifiek genoeg (te algemeen)

|                                  | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                                  | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Helemaal mee oneens              | 0         | 0%          | 2         | 8%          | 1         | 3%          | 0         | 0%          | 0         | 0%          | 8          | 3%          |
| Mee oneens                       | 18        | 47%         | 18        | 69%         | 21        | 68%         | 10        | 77%         | 38        | 66%         | 182        | 68%         |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 1         | 3%          | 1         | 4%          | 1         | 3%          | 0         | 0%          | 2         | 3%          | 5          | 2%          |
| Mee eens                         | 14        | 37%         | 5         | 19%         | 7         | 23%         | 3         | 23%         | 17        | 29%         | 67         | 25%         |
| Helemaal mee eens                | 5         | 13%         | 0         | 0%          | 1         | 3%          | 0         | 0%          | 1         | 2%          | 6          | 2%          |
| <b>Totaal</b>                    | <b>38</b> | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>31</b> | <b>100%</b> | <b>13</b> | <b>100%</b> | <b>58</b> | <b>100%</b> | <b>268</b> | <b>100%</b> |

Vraag 21. Heeft u uw vraag ook bij andere instanties neergelegd?

|               | Brussel   |             | Teheran   |             | Tokio     |             | Toronto   |             | Warschau  |             | De rest    |             |
|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|               | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal    | %           | aantal     | %           |
| Ja            | 13        | 33%         | 9         | 28%         | 11        | 34%         | 2         | 13%         | 18        | 29%         | 94         | 32%         |
| Nee           | 27        | 68%         | 23        | 72%         | 21        | 66%         | 13        | 87%         | 44        | 71%         | 203        | 68%         |
| <b>Totaal</b> | <b>40</b> | <b>100%</b> | <b>32</b> | <b>100%</b> | <b>32</b> | <b>100%</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> | <b>62</b> | <b>100%</b> | <b>297</b> | <b>100%</b> |

Vraag 22. Bij welke instanties?

|                                   | Brussel   |             | Teheran  |             | Tokio     |             | Toronto  |             | Warschau  |             | De rest   |             |
|-----------------------------------|-----------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                                   | aantal    | %           | aantal   | %           | aantal    | %           | aantal   | %           | aantal    | %           | aantal    | %           |
| EVD (in Nederland)                | 1         | 8%          | 1        | 11%         | 2         | 18%         | 1        | 50%         | 2         | 11%         | 17        | 18%         |
| Ministerie van Buitenlandse Zaken | 1         | 8%          | 2        | 22%         | 0         | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 3         | 3%          |
| Kamer van Koophandel              | 5         | 38%         | 1        | 11%         | 1         | 9%          | 0        | 0%          | 2         | 11%         | 17        | 18%         |
| Brancheorganisatie                | 2         | 15%         | 1        | 11%         | 0         | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 4         | 4%          |
| Consultant of adviesbureau        | 0         | 0%          | 0        | 0%          | 1         | 9%          | 0        | 0%          | 1         | 6%          | 7         | 7%          |
| Onderzoeksbureau                  | 0         | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 1         | 1%          |
| Andere instantie                  | 9         | 69%         | 6        | 67%         | 10        | 91%         | 1        | 50%         | 15        | 83%         | 58        | 62%         |
| <b>Totaal</b>                     | <b>13</b> | <b>100%</b> | <b>9</b> | <b>100%</b> | <b>11</b> | <b>100%</b> | <b>2</b> | <b>100%</b> | <b>18</b> | <b>100%</b> | <b>94</b> | <b>100%</b> |

Percentering op aantal cases

Vraag 23. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De verstrekte informatie voegt weinig toe aan de informatie waarover ik reeds beschikte

|                                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 0       | 0%   | 1       | 4%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 11      | 4%   |
| Mee oneens                       | 19      | 50%  | 19      | 76%  | 21     | 68%  | 12      | 100% | 43       | 74%  | 210     | 77%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 2      | 6%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 1%   |
| Mee eens                         | 15      | 39%  | 3       | 12%  | 6      | 19%  | 0       | 0%   | 13       | 22%  | 41      | 15%  |
| Helemaal mee eens                | 3       | 8%   | 2       | 8%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 2%   |
| Totaal                           | 38      | 100% | 25      | 100% | 31     | 100% | 12      | 100% | 58       | 100% | 271     | 100% |

Vraag 24. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie waarmee de buitenlandse handelspost u heeft voorzien?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 1      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 8       | 3%   |
| 3      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| 4      | 4       | 11%  | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 5       | 2%   |
| 5      | 6       | 16%  | 2       | 7%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 13      | 5%   |
| 6      | 5       | 13%  | 2       | 7%   | 2      | 6%   | 0       | 0%   | 15       | 25%  | 29      | 10%  |
| 7      | 9       | 24%  | 6       | 22%  | 11     | 35%  | 4       | 31%  | 13       | 22%  | 72      | 26%  |
| 8      | 9       | 24%  | 12      | 44%  | 14     | 45%  | 6       | 46%  | 21       | 36%  | 109     | 39%  |
| 9      | 3       | 8%   | 4       | 15%  | 3      | 10%  | 1       | 8%   | 6        | 10%  | 31      | 11%  |
| 10     | 2       | 5%   | 1       | 4%   | 0      | 0%   | 2       | 15%  | 0        | 0%   | 12      | 4%   |
| Totaal | 38      | 100% | 27      | 100% | 31     | 100% | 13      | 100% | 59       | 100% | 281     | 100% |

Vraag 24. Rapportcijfer de informatie waarmee de buitenlandse handelspost u heeft voorzien

|      | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | De rest |
|------|---------|---------|-------|---------|----------|---------|
| N    | 38      | 27      | 31    | 13      | 59       | 281     |
| Mean | 6,8     | 7,6     | 7,5   | 8,1     | 7,1      | 7,3     |
| Std  | 1,66    | 1,18    | 1     | 1,04    | 1,21     | 1,65    |

Vraag 25. Aan welk aspect hecht u het meeste belang bij de informatievoorziening door buitenlandse handelsposten?

|   | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|   | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Goede telefonische bereikbaarheid                             | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Taalvaardigheid van de (lokale) medewerker van de handelspost | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| Vriendelijkheid waarmee ik te woord word gestaan              | 1       | 3%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 0%   |
| Snelheid waarmee de informatie wordt geleverd                 | 8       | 20%  | 2       | 6%   | 4      | 13%  | 2       | 13%  | 7        | 11%  | 36      | 12%  |
| Betrouwbaarheid van de informatie                             | 8       | 20%  | 9       | 28%  | 9      | 28%  | 0       | 0%   | 14       | 22%  | 63      | 21%  |
| Actualiteit van de informatie                                 | 4       | 10%  | 5       | 16%  | 3      | 9%   | 1       | 7%   | 5        | 8%   | 41      | 14%  |
| Volledigheid van de informatie                                | 5       | 13%  | 2       | 6%   | 2      | 6%   | 0       | 0%   | 8        | 13%  | 32      | 11%  |
| Praktische bruikbaarheid van de informatie                    | 7       | 18%  | 5       | 16%  | 8      | 25%  | 4       | 27%  | 12       | 19%  | 47      | 16%  |
| De mate waarin de informatie antwoord geeft op mijn vragen    | 2       | 5%   | 4       | 13%  | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 6        | 10%  | 23      | 8%   |
| De toegevoegde (nieuws)waarde van de informatie               | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 5       | 2%   |
| Het kunnen inleven in mijn branche                            | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 8       | 3%   |
| De kennis van de (ondersteunende) instanties in het land      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 2%   |
| De kennis van de wet- en regelgeving in het land              | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| accurate/correcte informatie                                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 7       | 2%   |
| duidelijke informatie   | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 4       | 1%   |
| kennis van de lokale situatie/markt                           | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 1%   |
| onafhankelijke/objectieve informatie                          | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 0        | 0%   | 1       | 0%   |
| Ander aspect  | 2       | 5%   | 4       | 13%  | 6      | 19%  | 6       | 40%  | 6        | 10%  | 19      | 6%   |
| Totaal  | 40      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 15      | 100% | 63       | 100% | 299     | 100% |

Vraag 26. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening van de buitenlandse handelspost als geheel?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 1      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 2%   |
| 3      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| 4      | 3       | 8%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 4       | 1%   |
| 5      | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 11      | 4%   |
| 6      | 3       | 8%   | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 5        | 8%   | 23      | 8%   |
| 7      | 13      | 34%  | 8       | 27%  | 11     | 37%  | 4       | 29%  | 22       | 37%  | 69      | 24%  |
| 8      | 13      | 34%  | 14      | 47%  | 13     | 43%  | 4       | 29%  | 25       | 42%  | 117     | 41%  |
| 9      | 4       | 11%  | 7       | 23%  | 5      | 17%  | 5       | 36%  | 5        | 8%   | 42      | 15%  |
| 10     | 1       | 3%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 1       | 7%   | 0        | 0%   | 10      | 4%   |
| Totaal | 38      | 100% | 30      | 100% | 30     | 100% | 14      | 100% | 60       | 100% | 283     | 100% |

Vraag 26. Rapportcijfer de totale dienstverlening van de buitenlandse handelspost als geheel

|      | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | De rest |
|------|---------|---------|-------|---------|----------|---------|
| N    | 38      | 30      | 30    | 14      | 60       | 283     |
| Mean | 7,3     | 8       | 7,7   | 8,2     | 7,4      | 7,5     |
| Std  | 1,37    | 0,81    | 0,78  | 0,97    | 0,99     | 1,49    |



Vraag 26b. Hoe bent u op de hoogte gesteld over de activiteit?

|                             | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|-----------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                             | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Door de post zelf           | 0      | 0%   | 3       | 75%  | 1        | 20%  | 21      | 28%  |
| Door de EVD                 | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 40%  | 3       | 4%   |
| Door een ander bedrijf      | 1      | 50%  | 0       | 0%   | 1        | 20%  | 23      | 30%  |
| Door de website van de post | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| Door de website van de EVD  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Door een andere instelling  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Kvk                         | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 11      | 14%  |
| Anders                      | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 10      | 13%  |
| Totaal                      | 2      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 76      | 100% |

Vraag 27. Wat voor soort activiteit heeft u bezocht?

|                    | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Handelsmissie      | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 10      | 13%  |
| Beurs              | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 40%  | 9       | 12%  |
| Congres            | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 0        | 0%   | 6       | 8%   |
| Seminar/workshop   | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 2       | 3%   |
| Matchmaking event  | 1      | 50%  | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 38      | 49%  |
| Overige activiteit | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 12      | 16%  |
| Totaal             | 2      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 77      | 100% |

Vraag 28. Wat was het doel waarmee u de activiteit van de buitenlandse handelspost heeft bezocht?

|  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Netwerken/contacten leggen met potentiële afnemers/toeleveranciers | 1      | 50%  | 2       | 50%  | 5        | 100% | 61      | 79%  |
| Netwerken/contacten leggen met ondersteunende instanties           | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 15      | 19%  |
| Ervaringen uitwisselen met andere bedrijven                        | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 3       | 4%   |
| Up-to-date blijven (informatie verkrijgen over een specifiek o.w.) | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 20%  | 2       | 3%   |
| Marktoriëntatie (informatie verkrijgen over vraag/aanbod)          | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 15      | 19%  |
| Informatie verkrijgen over vestigingseisen of wetgeving            | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Anders   | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 0        | 0%   | 8       | 10%  |
| Totaal   | 2      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 77      | 100% |

Centering op aantal cases



Vraag 29. De activiteit was goed georganiseerd

|                                  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Mee oneens                       | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| Mee eens                         | 1      | 50%  | 3       | 75%  | 2        | 50%  | 52      | 71%  |
| Helemaal mee eens                | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 2        | 50%  | 17      | 23%  |
| Totaal                           | 2      | 100% | 4       | 100% | 4        | 100% | 73      | 100% |

Vraag 30. Ik heb tijdens de activiteit kennis gemaakt met personen of organisaties die mogelijk van belang kunnen zijn voor mijn bedrijf

|                                  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Mee oneens                       | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 11      | 16%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| Mee eens                         | 1      | 50%  | 1       | 33%  | 3        | 75%  | 42      | 61%  |
| Helemaal mee eens                | 1      | 50%  | 2       | 67%  | 1        | 25%  | 11      | 16%  |
| Totaal                           | 2      | 100% | 3       | 100% | 4        | 100% | 69      | 100% |

Vraag 31. Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent over de gekozen onderwerpen in het programma?

|                                  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Zeer ontevreden                  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| Ontevreden                       | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 10      | 16%  |
| Deels ontevreden, deels tevreden | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 5%   |
| Tevreden                         | 1      | 50%  | 2       | 50%  | 4        | 100% | 29      | 48%  |
| Zeer tevreden                    | 1      | 50%  | 2       | 50%  | 0        | 0%   | 17      | 28%  |
| Totaal                           | 2      | 100% | 4       | 100% | 4        | 100% | 61      | 100% |

Vraag 32. Voldeed de bezochte activiteit aan uw verwachtingen?

|              | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|              | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja           | 2      | 100% | 4       | 100% | 2        | 67%  | 46      | 66%  |
| Nee          | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 10      | 14%  |
| Gedeeltelijk | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 33%  | 14      | 20%  |
| Totaal       | 2      | 100% | 4       | 100% | 3        | 100% | 70      | 100% |

Vraag 33. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de door u bezochte activiteit in het algemeen?

|        | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 3      | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| 4      | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 3%   |
| 5      | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 6%   |
| 6      | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 6%   |
| 7      | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 50%  | 22      | 31%  |
| 8      | 1      | 100% | 2       | 50%  | 0        | 0%   | 28      | 39%  |
| 9      | 0      | 0%   | 2       | 50%  | 2        | 50%  | 6       | 8%   |
| 10     | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Totaal | 1      | 100% | 4       | 100% | 4        | 100% | 72      | 100% |

Vraag 33. Rapportcijfer de door u bezochte activiteit in het algemeen

|      | Tokio | Toronto | Warschau | De rest |
|------|-------|---------|----------|---------|
| N    | 1     | 4       | 4        | 72      |
| Mean | 8     | 8,5     | 8        | 7,3     |
| Std  | .     | 0,58    | 1,15     | 1,5     |

Vraag 34. Is uw organisatie een intermediair of andere handelsbevorderende instelling die Nederlandse bedrijven ondersteunt/adviseert bij internationalisatie?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 6       | 15%  | 8       | 25%  | 9      | 26%  | 6       | 32%  | 16       | 24%  | 85      | 23%  |
| Nee    | 34      | 85%  | 24      | 75%  | 25     | 74%  | 13      | 68%  | 52       | 76%  | 291     | 77%  |
| Totaal | 40      | 100% | 32      | 100% | 34     | 100% | 19      | 100% | 68       | 100% | 376     | 100% |

Vraag 35. Is uw organisatie momenteel op een van de volgende manieren actief in het land van de betreffende handelspost?

|  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, wij hebben er een vestiging                | 3       | 9%   | 3       | 13%  | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 6        | 12%  | 21      | 7%   |
| Ja, wij importeren uit dat land                | 5       | 15%  | 2       | 8%   | 3      | 12%  | 0       | 0%   | 6        | 12%  | 31      | 11%  |
| Ja, wij exporteren naar dat land               | 15      | 44%  | 14      | 58%  | 10     | 40%  | 5       | 38%  | 10       | 19%  | 106     | 36%  |
| Ja, wij doen er investeringen                  | 3       | 9%   | 5       | 21%  | 4      | 16%  | 2       | 15%  | 10       | 19%  | 31      | 11%  |
| Nee, we zijn er niet actief                    | 14      | 41%  | 7       | 29%  | 12     | 48%  | 8       | 62%  | 26       | 50%  | 121     | 42%  |
| Niet van toepassing (bijvoorbeeld particulier) | 4       | 12%  | 0       | 0%   | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 6        | 12%  | 27      | 9%   |
| Totaal   | 34      | 100% | 24      | 100% | 25     | 100% | 13      | 100% | 52       | 100% | 291     | 100% |

Centering op aantal cases

Vraag 36a. Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij in dat land nieuwe activiteiten ontplooiën

|                                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 1       | 4%   | 0       | 0%   | 3      | 14%  | 0       | 0%   | 1        | 3%   | 7       | 4%   |
| Mee oneens                       | 14      | 52%  | 7       | 30%  | 7      | 33%  | 2       | 18%  | 22       | 55%  | 82      | 43%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0       | 0%   | 4       | 17%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 3%   | 16      | 8%   |
| Mee eens                         | 10      | 37%  | 9       | 39%  | 9      | 43%  | 7       | 64%  | 16       | 40%  | 69      | 36%  |
| Helemaal mee eens                | 1       | 4%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 9       | 5%   |
| N.v.t.                           | 1       | 4%   | 3       | 13%  | 1      | 5%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 9       | 5%   |
| Totaal                           | 27      | 100% | 23      | 100% | 21     | 100% | 11      | 100% | 40       | 100% | 192     | 100% |

Vraag 36b. Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij bestaande activiteiten in dat land uitbreiden

|                                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 1       | 4%   | 1       | 4%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Mee oneens                       | 13      | 48%  | 8       | 35%  | 6      | 29%  | 3       | 27%  | 23       | 55%  | 107     | 55%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 1       | 4%   | 3       | 13%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 9       | 5%   |
| Mee eens                         | 3       | 11%  | 5       | 22%  | 6      | 29%  | 2       | 18%  | 4        | 10%  | 29      | 15%  |
| Helemaal mee eens                | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 7       | 4%   |
| N.v.t.                           | 9       | 33%  | 6       | 26%  | 9      | 43%  | 4       | 36%  | 14       | 33%  | 41      | 21%  |
| Totaal                           | 27      | 100% | 23      | 100% | 21     | 100% | 11      | 100% | 42       | 100% | 196     | 100% |

Vraag 36c. Mede op grond van de informatie van de handelspost gaan wij in dat land geen nieuwe activiteiten ontplooiën of bestaande activiteiten uitbreiden

|                                  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|
|                                  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    |
| Helemaal mee oneens              | 1       | 4%   | 1       | 5%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   |
| Mee oneens                       | 13      | 46%  | 9       | 41%  | 5      | 24%  | 1       | 10%  | 20       | 50%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   |
| Mee eens                         | 2       | 7%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 1       | 10%  | 3        | 8%   |
| Helemaal mee eens                | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   |
| N.v.t.                           | 12      | 43%  | 11      | 50%  | 13     | 62%  | 8       | 80%  | 17       | 43%  |
| Totaal                           | 28      | 100% | 22      | 100% | 21     | 100% | 10      | 100% | 40       | 100% |

Vraag 37a. Mede op grond van de activiteit van de handelspost gaan wij in dat land nieuwe activiteiten ontplooiën

|                                  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|----------------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens              | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| Mee oneens                       | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 32      | 60%  |
| Deels mee oneens, deels mee eens | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| Mee eens                         | 0      | 0%   | 1       | 50%  | 2        | 100% | 10      | 19%  |
| Helemaal mee eens                | 1      | 100% | 1       | 50%  | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| N.v.t.                           | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 9%   |
| Totaal                           | 1      | 100% | 2       | 100% | 2        | 100% | 53      | 100% |

Vraag 37b. Mede op grond van de activiteit van de handelspost gaan wij bestaande activiteiten in dat land uitbreiden

|                     | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                     | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 5%   |
| Mee oneens          | 0      | 0%   | 1       | 50%  | 2        | 100% | 31      | 56%  |
| Mee eens            | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 11      | 20%  |
| Helemaal mee eens   | 1      | 100% | 1       | 50%  | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| N.v.t.              | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 8       | 15%  |
| Totaal              | 1      | 100% | 2       | 100% | 2        | 100% | 55      | 100% |

Vraag 37.c Mede op grond van de activiteit van de handelspost gaan wij in dat land geen nieuwe activiteiten ontplooiën of bestaande activiteiten uitbreiden

|                     | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                     | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Helemaal mee oneens | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 2%   |
| Mee oneens          | 0      | 0%   | 1       | 50%  | 1        | 50%  | 22      | 41%  |
| Mee eens            | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 8       | 15%  |
| Helemaal mee eens   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 4%   |
| N.v.t.              | 1      | 100% | 1       | 50%  | 1        | 50%  | 21      | 39%  |
| Totaal              | 1      | 100% | 2       | 100% | 2        | 100% | 54      | 100% |

Vraag 38. Kunt u door middel van een rapportcijfer uitdrukken in welke mate <%~Tekst%> een rol heeft gespeeld bij de beslissing om al of niet zaken te doen in dat betreffende land?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 1      | 8       | 32%  | 7       | 33%  | 2      | 10%  | 2       | 20%  | 10       | 28%  | 69      | 33%  |
| 2      | 1       | 4%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 2        | 6%   | 9       | 4%   |
| 3      | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 13      | 6%   |
| 4      | 0       | 0%   | 1       | 5%   | 2      | 10%  | 0       | 0%   | 2        | 6%   | 10      | 5%   |
| 5      | 3       | 12%  | 3       | 14%  | 1      | 5%   | 1       | 10%  | 3        | 8%   | 13      | 6%   |
| 6      | 5       | 20%  | 1       | 5%   | 2      | 10%  | 1       | 10%  | 5        | 14%  | 27      | 13%  |
| 7      | 2       | 8%   | 5       | 24%  | 5      | 25%  | 1       | 10%  | 9        | 25%  | 31      | 15%  |
| 8      | 4       | 16%  | 3       | 14%  | 4      | 20%  | 2       | 20%  | 3        | 8%   | 28      | 13%  |
| 9      | 1       | 4%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 10%  | 1        | 3%   | 4       | 2%   |
| 10     | 1       | 4%   | 0       | 0%   | 2      | 10%  | 2       | 20%  | 1        | 3%   | 8       | 4%   |
| Totaal | 25      | 100% | 21      | 100% | 20     | 100% | 10      | 100% | 36       | 100% | 212     | 100% |

Vraag 38. Kunt u door middel van een rapportcijfer uitdrukken in welke mate de informatie of activiteit een rol heeft gespeeld bij de beslissing om al of niet zaken te doen in dat betreffende land?

|      | Brussel | Teheran | Tokio | Toronto | Warschau | De rest |
|------|---------|---------|-------|---------|----------|---------|
| N    | 25      | 21      | 20    | 10      | 36       | 212     |
| Mean | 4,8     | 4,5     | 6     | 6,5     | 4,8      | 4,5     |
| Std  | 3,07    | 2,82    | 2,68  | 3,31    | 2,87     | 2,97    |

Vraag 39. Heeft u in de afgelopen 12 maanden al eerder informatie ingewonnen bij deze handelspost? (telefonisch of per e-mail)

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    |
| Ja     | 2       | 5%   | 11      | 34%  | 7      | 22%  | 6       | 40%  | 6        | 10%  |
| Nee    | 38      | 95%  | 21      | 66%  | 25     | 78%  | 9       | 60%  | 57       | 90%  |
| Totaal | 40      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 15      | 100% | 63       | 100% |

Vraag 40. Stel: u heeft in de toekomst een vergelijkbare vraag over zaken doen in hetzelfde land. Zou u dan weer een beroep doen op de informatievoorziening van deze buitenlandse handelspost?

|                          | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                          | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, zeker                | 20      | 51%  | 26      | 84%  | 27     | 84%  | 12      | 86%  | 52       | 85%  | 218     | 75%  |
| Ja, waarschijnlijk wel   | 13      | 33%  | 3       | 10%  | 4      | 13%  | 2       | 14%  | 8        | 13%  | 53      | 18%  |
| Nee, waarschijnlijk niet | 4       | 10%  | 1       | 3%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 12      | 4%   |
| Nee, zeker niet          | 2       | 5%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 6       | 2%   |
| Totaal                   | 39      | 100% | 31      | 100% | 32     | 100% | 14      | 100% | 61       | 100% | 289     | 100% |

Vraag 42. Zou u een ander bedrijf dat interesse heeft om zaken te doen in dat betreffende land adviseren om bij deze buitenlandse handelspost informatie in te winnen?

|                          | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                          | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, zeker                | 22      | 58%  | 28      | 88%  | 27     | 84%  | 14      | 100% | 46       | 77%  | 209     | 74%  |
| Ja, waarschijnlijk wel   | 11      | 29%  | 2       | 6%   | 4      | 13%  | 0       | 0%   | 13       | 22%  | 55      | 19%  |
| Nee, waarschijnlijk niet | 2       | 5%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 9       | 3%   |
| Nee, zeker niet          | 3       | 8%   | 1       | 3%   | 1      | 3%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 11      | 4%   |
| Totaal                   | 38      | 100% | 32      | 100% | 32     | 100% | 14      | 100% | 60       | 100% | 284     | 100% |

Vraag 43. Heeft u in de afgelopen 12 maanden al eens eerder een activiteit bezocht van deze handelspost? Het gaat hierbij om inhoudelijke activiteiten zoals een handelsmissie, seminar of congres

|        | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 2        | 40%  | 8       | 10%  |
| Nee    | 1      | 50%  | 3       | 75%  | 3        | 60%  | 69      | 90%  |
| Totaal | 2      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 77      | 100% |

Vraag 44. Stel: dezelfde handelspost organiseert een andere activiteit zoals een seminar, beurs of handelsmissie. Zou u deze activiteit weer bezoeken?

|  | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, waarschijnlijk wel                                       | 1      | 100% | 3       | 75%  | 4        | 80%  | 36      | 53%  |
| Misschien wel, dit hangt af van het onderwerp of de personen | 0      | 0%   | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 23      | 34%  |
| Nee, waarschijnlijk niet                                     | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 9       | 13%  |
| Totaal   | 1      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 68      | 100% |

Vraag 46. Zou u een ander bedrijf dat interesse heeft om zaken te doen in dat betreffende land adviseren om een activiteit van deze buitenlandse handelspost te bezoeken?

|                          | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                          | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, zeker                | 1      | 50%  | 3       | 75%  | 4        | 80%  | 50      | 69%  |
| Ja, waarschijnlijk wel   | 1      | 50%  | 1       | 25%  | 1        | 20%  | 18      | 25%  |
| Nee, waarschijnlijk niet | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Nee, zeker niet          | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Totaal                   | 2      | 100% | 4       | 100% | 5        | 100% | 72      | 100% |

Vraag 48. Bent u vroeger wel internationaal actief geweest of heeft u concrete plannen om internationaal actief te worden?

|   | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Warschau |      | De rest |      |
|---|---------|------|---------|------|--------|------|----------|------|---------|------|
|   | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja, vroeger wel internationaal actief geweest               | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 6%   |
| Ja, heb concrete plannen om internationaal actief te worden | 4       | 36%  | 0       | 0%   | 1      | 100% | 8        | 62%  | 10      | 20%  |
| Nee   | 7       | 64%  | 1       | 100% | 0      | 0%   | 5        | 38%  | 36      | 73%  |
| Totaal  | 11      | 100% | 1       | 100% | 1      | 100% | 13       | 100% | 49      | 100% |

Vraag 49. Uit hoeveel landen importeert uw bedrijf op dit moment?

|                    | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                    | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 4 landen of minder | 9       | 64%  | 2       | 22%  | 3      | 27%  | 3       | 60%  | 9        | 50%  | 37      | 45%  |
| Meer dan 4 landen  | 5       | 36%  | 7       | 78%  | 8      | 73%  | 2       | 40%  | 9        | 50%  | 46      | 55%  |
| Totaal             | 14      | 100% | 9       | 100% | 11     | 100% | 5       | 100% | 18       | 100% | 83      | 100% |

Vraag 51. Naar hoeveel landen exporteert uw bedrijf op dit moment?

|                    | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                    | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 4 landen of minder | 9       | 56%  | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 4       | 36%  | 5        | 24%  | 47      | 28%  |
| Meer dan 4 landen  | 7       | 44%  | 17      | 100% | 19     | 95%  | 7       | 64%  | 16       | 76%  | 123     | 72%  |
| Totaal             | 16      | 100% | 17      | 100% | 20     | 100% | 11      | 100% | 21       | 100% | 170     | 100% |

Vraag 55. Verschilt de sector nationaal van de sector waarin uw bedrijf internationaal actief is?

|        | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|        | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Ja     | 1       | 5%   | 2       | 9%   | 1      | 5%   | 1       | 8%   | 3        | 9%   | 6       | 3%   |
| Nee    | 18      | 95%  | 21      | 91%  | 21     | 95%  | 11      | 92%  | 30       | 91%  | 208     | 97%  |
| Totaal | 19      | 100% | 23      | 100% | 22     | 100% | 12      | 100% | 33       | 100% | 214     | 100% |

Vraag 56. In welke sector is uw bedrijf dan internationaal actief?

|                                     | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|-------------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                     | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Land- en tuinbouw, visserij         | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 100% | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Voedings- en genotmiddelenindustrie | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 17%  |
| Elektronica industrie               | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 17%  |
| Metaalbewerkingsindustrie           | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 33%  | 1       | 17%  |
| Overige industrie                   | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 33%  |
| Groothandel                         | 1       | 100% | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 33%  | 0       | 0%   |
| Zakelijke dienstverlening           | 0       | 0%   | 1       | 50%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Overig                              | 0       | 0%   | 1       | 50%  | 1      | 100% | 0       | 0%   | 1        | 33%  | 1       | 17%  |
| Totaal                              | 1       | 100% | 2       | 100% | 1      | 100% | 1       | 100% | 3        | 100% | 6       | 100% |



Vraag 57. Hoe lang bestaat uw organisatie, in Nederland?

|                           | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                           | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Korter dan 1 jaar         | 4       | 13%  | 0       | 0%   | 3      | 13%  | 0       | 0%   | 5        | 11%  | 11      | 4%   |
| Tussen de 1 en de 5 jaar  | 8       | 27%  | 0       | 0%   | 1      | 4%   | 3       | 25%  | 9        | 20%  | 50      | 19%  |
| Tussen de 5 en de 10 jaar | 2       | 7%   | 2       | 8%   | 6      | 26%  | 1       | 8%   | 7        | 16%  | 30      | 11%  |
| Tussen de 10 en 20 jaar   | 4       | 13%  | 4       | 17%  | 1      | 4%   | 1       | 8%   | 6        | 13%  | 40      | 15%  |
| Langer dan 20 jaar        | 12      | 40%  | 18      | 75%  | 12     | 52%  | 7       | 58%  | 18       | 40%  | 131     | 50%  |
| Totaal                    | 30      | 100% | 24      | 100% | 23     | 100% | 12      | 100% | 45       | 100% | 262     | 100% |

Vraag 58. Hoeveel vestigingen heeft uw organisatie in Nederland?

|               | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|               | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Een           | 22      | 73%  | 13      | 54%  | 16     | 70%  | 8       | 67%  | 39       | 85%  | 200     | 76%  |
| Twee tot vijf | 7       | 23%  | 7       | 29%  | 4      | 17%  | 4       | 33%  | 5        | 11%  | 47      | 18%  |
| Zes tot tien  | 1       | 3%   | 2       | 8%   | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 7       | 3%   |
| Tien of meer  | 0       | 0%   | 2       | 8%   | 2      | 9%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 9       | 3%   |
| Totaal        | 30      | 100% | 24      | 100% | 23     | 100% | 12      | 100% | 46       | 100% | 263     | 100% |

Vraag 59. Hoeveel medewerkers heeft uw organisatie?

|                               | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|-------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                               | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 1 tot en met 9 werknemers     | 12      | 41%  | 1       | 4%   | 7      | 29%  | 5       | 38%  | 16       | 36%  | 86      | 32%  |
| 10 tot en met 49 werknemers   | 9       | 31%  | 6       | 25%  | 7      | 29%  | 3       | 23%  | 14       | 31%  | 67      | 25%  |
| 50 tot en met 99 werknemers   | 5       | 17%  | 1       | 4%   | 1      | 4%   | 2       | 15%  | 4        | 9%   | 25      | 9%   |
| 100 tot en met 249 werknemers | 3       | 10%  | 3       | 13%  | 5      | 21%  | 1       | 8%   | 6        | 13%  | 24      | 9%   |
| 250 tot en met 499 werknemers | 0       | 0%   | 4       | 17%  | 0      | 0%   | 2       | 15%  | 1        | 2%   | 16      | 6%   |
| 500 werknemers of meer        | 0       | 0%   | 9       | 38%  | 4      | 17%  | 0       | 0%   | 4        | 9%   | 54      | 20%  |
| Totaal                        | 29      | 100% | 24      | 100% | 24     | 100% | 13      | 100% | 45       | 100% | 272     | 100% |

Vraag 60. Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam in dit bedrijf (deze vestiging)?

|                               | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|-------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                               | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| 1 tot en met 9 werknemers     | 17      | 57%  | 4       | 17%  | 8      | 33%  | 6       | 46%  | 20       | 44%  | 95      | 35%  |
| 10 tot en met 49 werknemers   | 6       | 20%  | 6       | 25%  | 8      | 33%  | 3       | 23%  | 14       | 31%  | 77      | 28%  |
| 50 tot en met 99 werknemers   | 4       | 13%  | 0       | 0%   | 3      | 13%  | 2       | 15%  | 3        | 7%   | 22      | 8%   |
| 100 tot en met 249 werknemers | 3       | 10%  | 6       | 25%  | 2      | 8%   | 2       | 15%  | 4        | 9%   | 30      | 11%  |
| 250 tot en met 499 werknemers | 0       | 0%   | 3       | 13%  | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 16      | 6%   |
| 500 werknemers of meer        | 0       | 0%   | 5       | 21%  | 2      | 8%   | 0       | 0%   | 3        | 7%   | 32      | 12%  |
| Totaal                        | 30      | 100% | 24      | 100% | 24     | 100% | 13      | 100% | 45       | 100% | 272     | 100% |

Vraag 61. Wat is uw functie?

|                                      | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--------------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                                      | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Directeur/eigenaar                   | 17      | 47%  | 8       | 25%  | 17     | 52%  | 9       | 47%  | 24       | 39%  | 130     | 37%  |
| Export- of importmanager             | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 1      | 3%   | 1       | 5%   | 2        | 3%   | 23      | 7%   |
| Salesmanager                         | 1       | 3%   | 6       | 19%  | 0      | 0%   | 1       | 5%   | 0        | 0%   | 17      | 5%   |
| Verkoopmedewerker (sales)            | 0       | 0%   | 1       | 3%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 24      | 7%   |
| Consultant/adviseur                  | 0       | 0%   | 3       | 9%   | 2      | 6%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 28      | 8%   |
| Secretaresse of managementassistente | 2       | 6%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 3%   | 3       | 1%   |
| Stagiaire                            | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 3        | 5%   | 11      | 3%   |
| Anders                               | 14      | 39%  | 14      | 44%  | 13     | 39%  | 8       | 42%  | 28       | 45%  | 113     | 32%  |
| Totaal                               | 36      | 100% | 32      | 100% | 33     | 100% | 19      | 100% | 62       | 100% | 349     | 100% |

Vraag 47. Is uw organisatie op een van de volgende manieren op dit moment actief in het buitenland?

|  | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|--|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|  | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| We hebben één of meerdere buitenlandse vestigingen | 5       | 15%  | 12      | 50%  | 9      | 38%  | 1       | 8%   | 12       | 23%  | 64      | 22%  |
| Wij importeren                                     | 14      | 41%  | 9       | 38%  | 11     | 46%  | 5       | 42%  | 18       | 35%  | 83      | 29%  |
| Wij exporteren                                     | 16      | 47%  | 17      | 71%  | 20     | 83%  | 11      | 92%  | 21       | 40%  | 170     | 59%  |
| Wij doen investeringen in het buitenland           | 4       | 12%  | 13      | 54%  | 9      | 38%  | 4       | 33%  | 12       | 23%  | 74      | 26%  |
| We zijn niet internationaal actief                 | 11      | 32%  | 1       | 4%   | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 13       | 25%  | 49      | 17%  |
| Niet van toepassing, particulier                   | 4       | 12%  | 0       | 0%   | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 6        | 12%  | 27      | 9%   |
| Totaal   | 34      | 100% | 24      | 100% | 24     | 100% | 12      | 100% | 52       | 100% | 290     | 100% |

Percentering op aantal cases



Vraag 50. Welke landen betreft dit?

|                    | Brussel |     | Teheran |     | Tokio  |     | Toronto |     | Warschau |     | De rest |     |
|--------------------|---------|-----|---------|-----|--------|-----|---------|-----|----------|-----|---------|-----|
|                    | aantal  | %   | aantal  | %   | aantal | %   | aantal  | %   | aantal   | %   | aantal  | %   |
| Argentinië         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 5       | 6%  |
| Australië          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 1       | 20% | 0        | 0%  | 5       | 6%  |
| Bangladesh         | 1       | 7%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| België             | 7       | 50% | 3       | 33% | 4      | 36% | 2       | 40% | 10       | 56% | 23      | 28% |
| Bosnië-Herzegovina | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Brazilië           | 1       | 7%  | 0       | 0%  | 1      | 9%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Bulgarije          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 6%  | 1       | 1%  |
| Canada             | 0       | 0%  | 1       | 11% | 1      | 9%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 4%  |
| Chili              | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 2        | 11% | 0       | 0%  |
| China              | 1       | 7%  | 3       | 33% | 6      | 55% | 1       | 20% | 4        | 22% | 25      | 30% |
| Congo              | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Denemarken         | 1       | 7%  | 1       | 11% | 2      | 18% | 0       | 0%  | 1        | 6%  | 8       | 10% |
| Duitsland          | 8       | 57% | 6       | 67% | 8      | 73% | 3       | 60% | 9        | 50% | 47      | 57% |
| Egypte             | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Finland            | 1       | 7%  | 1       | 11% | 1      | 9%  | 0       | 0%  | 1        | 6%  | 3       | 4%  |
| Frankrijk          | 4       | 29% | 1       | 11% | 3      | 27% | 0       | 0%  | 7        | 39% | 25      | 30% |
| Griekenland        | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Hongarije          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Hongkong           | 0       | 0%  | 1       | 11% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 4%  |
| Ierland            | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 6%  | 4       | 5%  |
| India              | 1       | 7%  | 1       | 11% | 1      | 9%  | 1       | 20% | 2        | 11% | 7       | 8%  |
| Indonesië          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 9%  | 1       | 20% | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Israël             | 2       | 14% | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Italië             | 6       | 43% | 1       | 11% | 2      | 18% | 0       | 0%  | 4        | 22% | 20      | 24% |
| Japan              | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 2      | 18% | 1       | 20% | 2        | 11% | 6       | 7%  |
| Kameroen           | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Kroatië            | 0       | 0%  | 1       | 11% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Laos               | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Litouwen           | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 9%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Luxemburg          | 1       | 7%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 1       | 20% | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Macedonië          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Maleisië           | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 9%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 2%  |
| Malta              | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 6%  | 1       | 1%  |
| Marokko            | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |

Vervolg

|                              | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                              | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Mexico                       | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 20%  | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Myanmar                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Nederland                    | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Nieuw-Zeeland                | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 2%   |
| Noorwegen                    | 1       | 7%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 6%   |
| Oekraïne                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Oostenrijk                   | 1       | 7%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 11%  | 5       | 6%   |
| Pakistan                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Peru                         | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Polen                        | 2       | 14%  | 2       | 22%  | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 4        | 22%  | 6       | 7%   |
| Portugal                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 4%   |
| Puerto Rico                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 6%   | 0       | 0%   |
| Roemenië                     | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 2%   |
| Rusland                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 5%   |
| Saudi-Arabië                 | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Singapore                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Slowakije                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Spanje                       | 2       | 14%  | 1       | 11%  | 2      | 18%  | 0       | 0%   | 3        | 17%  | 20      | 24%  |
| Taiwan                       | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 8       | 10%  |
| Thailand                     | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 2%   |
| Tsjechische Republiek        | 1       | 7%   | 1       | 11%  | 2      | 18%  | 1       | 20%  | 0        | 0%   | 5       | 6%   |
| Turkije                      | 2       | 14%  | 1       | 11%  | 1      | 9%   | 1       | 20%  | 2        | 11%  | 5       | 6%   |
| Uruguay                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 2%   |
| Venezuela                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 6%   | 1       | 1%   |
| Verenigd Koninkrijk          | 2       | 14%  | 4       | 44%  | 3      | 27%  | 0       | 0%   | 7        | 39%  | 33      | 40%  |
| Verenigde Arabische Emiraten | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 6%   | 1       | 1%   |
| Verenigde Staten             | 1       | 7%   | 4       | 44%  | 4      | 36%  | 1       | 20%  | 6        | 33%  | 25      | 30%  |
| Vietnam                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Wit-Rusland                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Zuid-Afrika                  | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 5%   |
| Zuid-Korea                   | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 2%   |
| Zweden                       | 0       | 0%   | 1       | 11%  | 1      | 9%   | 0       | 0%   | 3        | 17%  | 9       | 11%  |
| Zwitserland                  | 1       | 7%   | 0       | 0%   | 4      | 36%  | 1       | 20%  | 1        | 6%   | 3       | 4%   |
| Totaal                       | 14      | 100% | 9       | 100% | 11     | 100% | 5       | 100% | 18       | 100% | 83      | 100% |

Percentering op aantal cases

Vraag 52. Welke landen betreft dit?

|                               | Brussel |     | Teheran |     | Tokio  |     | Toronto |     | Warschau |     | De rest |     |
|-------------------------------|---------|-----|---------|-----|--------|-----|---------|-----|----------|-----|---------|-----|
|                               | aantal  | %   | aantal  | %   | aantal | %   | aantal  | %   | aantal   | %   | aantal  | %   |
| Abu Dhabi                     | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Afghanistan                   | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Albanië                       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Algerije                      | 1       | 6%  | 3       | 18% | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Angola                        | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Argentinië                    | 0       | 0%  | 3       | 18% | 2      | 10% | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 9       | 5%  |
| Armenië                       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Aruba                         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Australië                     | 0       | 0%  | 5       | 29% | 6      | 30% | 2       | 18% | 1        | 5%  | 21      | 12% |
| Azerbaidzjan                  | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Bahrein                       | 0       | 0%  | 2       | 12% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Bangladesh                    | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| België                        | 12      | 75% | 8       | 47% | 12     | 60% | 6       | 55% | 13       | 62% | 95      | 56% |
| Benin                         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 0       | 0%  |
| Bhutan                        | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Bolivia                       | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 2       | 1%  |
| Bosnië-Herzegovina            | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 1        | 5%  | 2       | 1%  |
| Brazilië                      | 0       | 0%  | 2       | 12% | 2      | 10% | 2       | 18% | 0        | 0%  | 14      | 8%  |
| Brunei                        | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Bulgarije                     | 1       | 6%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 4        | 19% | 9       | 5%  |
| Burkina Faso                  | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Cambodja                      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Canada                        | 0       | 0%  | 3       | 18% | 5      | 25% | 5       | 45% | 2        | 10% | 20      | 12% |
| Chili                         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 3        | 14% | 8       | 5%  |
| China                         | 0       | 0%  | 7       | 41% | 4      | 20% | 1       | 9%  | 3        | 14% | 25      | 15% |
| Colombia                      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Congo                         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Costa Rica                    | 0       | 0%  | 3       | 18% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Côte d'Ivoire                 | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Cuba                          | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Cyprus                        | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 4       | 2%  |
| Democratische Republiek Congo | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Denemarken                    | 1       | 6%  | 4       | 24% | 4      | 20% | 3       | 27% | 4        | 19% | 36      | 21% |
| Dominica                      | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Dominicaanse Republiek        | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Dubai                         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 3        | 14% | 7       | 4%  |
| Duitsland                     | 9       | 56% | 9       | 53% | 16     | 80% | 8       | 73% | 14       | 67% | 127     | 75% |
| Ecuador                       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 4       | 2%  |
| Egypte                        | 0       | 0%  | 5       | 29% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 10      | 6%  |
| El Salvador                   | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |

**Vervolg**

|                 | Brussel |     | Teheran |     | Tokio  |     | Toronto |     | Warschau |     | De rest |     |
|-----------------|---------|-----|---------|-----|--------|-----|---------|-----|----------|-----|---------|-----|
|                 | aantal  | %   | aantal  | %   | aantal | %   | aantal  | %   | aantal   | %   | aantal  | %   |
| Eritrea         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Estland         | 0       | 0%  | 3       | 18% | 0      | 0%  | 2       | 18% | 5        | 24% | 12      | 7%  |
| Ethiopië        | 0       | 0%  | 3       | 18% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Filipijnen      | 0       | 0%  | 4       | 24% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Finland         | 0       | 0%  | 3       | 18% | 5      | 25% | 3       | 27% | 5        | 24% | 26      | 15% |
| Frankrijk       | 2       | 13% | 7       | 41% | 11     | 55% | 7       | 64% | 11       | 52% | 79      | 46% |
| Frans-Guyana    | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Frans-Polynesië | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Gambia          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Georgië         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Ghana           | 0       | 0%  | 2       | 12% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Griekenland     | 2       | 13% | 2       | 12% | 3      | 15% | 1       | 9%  | 6        | 29% | 16      | 9%  |
| Guatemala       | 0       | 0%  | 2       | 12% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Guinee          | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Guinee Bissau   | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Guyana          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Honduras        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Hongarije       | 0       | 0%  | 4       | 24% | 3      | 15% | 1       | 9%  | 3        | 14% | 18      | 11% |
| Hongkong        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 8       | 5%  |
| Ierland         | 0       | 0%  | 2       | 12% | 4      | 20% | 1       | 9%  | 3        | 14% | 16      | 9%  |
| IJsland         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 2        | 10% | 6       | 4%  |
| India           | 0       | 0%  | 9       | 53% | 5      | 25% | 1       | 9%  | 2        | 10% | 14      | 8%  |
| Indonesië       | 0       | 0%  | 8       | 47% | 2      | 10% | 3       | 27% | 0        | 0%  | 9       | 5%  |
| Irak            | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 2        | 10% | 3       | 2%  |
| Iran            | 0       | 0%  | 9       | 53% | 2      | 10% | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 8       | 5%  |
| Israël          | 0       | 0%  | 3       | 18% | 2      | 10% | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 9       | 5%  |
| Italië          | 3       | 19% | 5       | 29% | 7      | 35% | 4       | 36% | 6        | 29% | 57      | 34% |
| Japan           | 1       | 6%  | 3       | 18% | 10     | 50% | 2       | 18% | 1        | 5%  | 24      | 14% |
| Jemen           | 1       | 6%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 0       | 0%  |
| Jordanië        | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Kaap Verdië     | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Kameroen        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Kanaaleilanden  | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Katar           | 0       | 0%  | 5       | 29% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Kazachstan      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 2        | 10% | 1       | 1%  |
| Kenia           | 1       | 6%  | 4       | 24% | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Koeweit         | 0       | 0%  | 4       | 24% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 5       | 3%  |
| Kroatië         | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 2        | 10% | 5       | 3%  |
| Laos            | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Letland         | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 4        | 19% | 14      | 8%  |

Vervolg

|                      | Brussel |     | Teheran |     | Tokio  |     | Toronto |     | Warschau |     | De rest |     |
|----------------------|---------|-----|---------|-----|--------|-----|---------|-----|----------|-----|---------|-----|
|                      | aantal  | %   | aantal  | %   | aantal | %   | aantal  | %   | aantal   | %   | aantal  | %   |
| Libanon              | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 3       | 2%  |
| Liberia              | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Libië                | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Litouwen             | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 2       | 18% | 5        | 24% | 16      | 9%  |
| Luxemburg            | 2       | 13% | 0       | 0%  | 3      | 15% | 1       | 9%  | 2        | 10% | 12      | 7%  |
| Macedonië            | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Madagascar           | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Maldiven             | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Maleisië             | 0       | 0%  | 7       | 41% | 4      | 20% | 2       | 18% | 1        | 5%  | 8       | 5%  |
| Mali                 | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Malta                | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 3       | 2%  |
| Marokko              | 0       | 0%  | 4       | 24% | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 2        | 10% | 9       | 5%  |
| Mauritanië           | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Mauritius            | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Mexico               | 0       | 0%  | 2       | 12% | 2      | 10% | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 5       | 3%  |
| Moldavië             | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Mozambique           | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Nederland            | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Nederlandse Antillen | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 2      | 10% | 0       | 0%  | 2        | 10% | 1       | 1%  |
| Nepal                | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Nieuw-Caledonië      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Nieuw-Zeeland        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 5      | 25% | 1       | 9%  | 2        | 10% | 13      | 8%  |
| Niger                | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Nigeria              | 0       | 0%  | 4       | 24% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 1        | 5%  | 7       | 4%  |
| Noord-Korea          | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Noorwegen            | 1       | 6%  | 4       | 24% | 5      | 25% | 3       | 27% | 4        | 19% | 38      | 22% |
| Oeganda              | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Oekraïne             | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 2       | 18% | 2        | 10% | 13      | 8%  |
| Oman                 | 0       | 0%  | 3       | 18% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Oostenrijk           | 0       | 0%  | 2       | 12% | 6      | 30% | 3       | 27% | 1        | 5%  | 27      | 16% |
| Oost-Timor           | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Pakistan             | 1       | 6%  | 5       | 29% | 2      | 10% | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 7       | 4%  |
| Panama               | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Papua Nieuw-Guinea   | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Paraguay             | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Peru                 | 0       | 0%  | 2       | 12% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 4       | 2%  |
| Polen                | 1       | 6%  | 7       | 41% | 3      | 15% | 2       | 18% | 8        | 38% | 33      | 19% |
| Portugal             | 1       | 6%  | 4       | 24% | 7      | 35% | 2       | 18% | 2        | 10% | 24      | 14% |
| Réunion              | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Roemenië             | 0       | 0%  | 4       | 24% | 2      | 10% | 2       | 18% | 5        | 24% | 9       | 5%  |

## Vervolg

|                              | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                              | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Rusland                      | 1       | 6%   | 7       | 41%  | 5      | 25%  | 3       | 27%  | 3        | 14%  | 22      | 13%  |
| Saudi-Arabië                 | 1       | 6%   | 5       | 29%  | 4      | 20%  | 0       | 0%   | 2        | 10%  | 15      | 9%   |
| Senegal                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Servië en Montenegro         | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 4       | 2%   |
| Seychellen                   | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Sierra Leone                 | 0       | 0%   | 2       | 12%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Singapore                    | 1       | 6%   | 2       | 12%  | 4      | 20%  | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 17      | 10%  |
| Slovenië                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 2       | 18%  | 2        | 10%  | 4       | 2%   |
| Slowakije                    | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 2      | 10%  | 1       | 9%   | 3        | 14%  | 5       | 3%   |
| Spanje                       | 2       | 13%  | 5       | 29%  | 4      | 20%  | 4       | 36%  | 7        | 33%  | 61      | 36%  |
| Sri Lanka                    | 0       | 0%   | 2       | 12%  | 2      | 10%  | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 2       | 1%   |
| Sudan                        | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 1       | 1%   |
| Suriname                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 2      | 10%  | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Syrië                        | 0       | 0%   | 4       | 24%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 3       | 2%   |
| Taiwan                       | 0       | 0%   | 2       | 12%  | 3      | 15%  | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 12      | 7%   |
| Tanzania                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 2      | 10%  | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Thailand                     | 0       | 0%   | 2       | 12%  | 2      | 10%  | 1       | 9%   | 2        | 10%  | 12      | 7%   |
| Togo                         | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 0       | 0%   |
| Tonga                        | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Trinidad en Tobago           | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Tsjechische Republiek        | 0       | 0%   | 2       | 12%  | 3      | 15%  | 2       | 18%  | 2        | 10%  | 20      | 12%  |
| Tunesië                      | 1       | 6%   | 2       | 12%  | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Turkije                      | 1       | 6%   | 3       | 18%  | 4      | 20%  | 2       | 18%  | 2        | 10%  | 19      | 11%  |
| Turkmenistan                 | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Uruguay                      | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Venezuela                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 5       | 3%   |
| Verenigd Koninkrijk          | 4       | 25%  | 8       | 47%  | 11     | 55%  | 5       | 45%  | 9        | 43%  | 84      | 49%  |
| Verenigde Arabische Emiraten | 1       | 6%   | 5       | 29%  | 3      | 15%  | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 9       | 5%   |
| Verenigde Staten             | 1       | 6%   | 2       | 12%  | 9      | 45%  | 4       | 36%  | 6        | 29%  | 49      | 29%  |
| Vietnam                      | 0       | 0%   | 4       | 24%  | 2      | 10%  | 2       | 18%  | 0        | 0%   | 8       | 5%   |
| Wit-Rusland                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Zambia                       | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Zimbabwe                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Zuid-Afrika                  | 0       | 0%   | 3       | 18%  | 2      | 10%  | 1       | 9%   | 1        | 5%   | 12      | 7%   |
| Zuid-Korea                   | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 6      | 30%  | 2       | 18%  | 0        | 0%   | 17      | 10%  |
| Zweden                       | 1       | 6%   | 3       | 18%  | 4      | 20%  | 4       | 36%  | 7        | 33%  | 41      | 24%  |
| Zwitserland                  | 1       | 6%   | 0       | 0%   | 9      | 45%  | 2       | 18%  | 2        | 10%  | 25      | 15%  |
| Totaal                       | 16      | 100% | 17      | 100% | 20     | 100% | 11      | 100% | 21       | 100% | 170     | 100% |

Percentering op aantal cases



Vraag 53. Welke landen (tot een maximum van vier) zijn voor u de belangrijkste exportlanden?

|               | Brussel |     | Teheran |     | Tokio  |     | Toronto |     | Warschau |     | De rest |     |
|---------------|---------|-----|---------|-----|--------|-----|---------|-----|----------|-----|---------|-----|
|               | aantal  | %   | aantal  | %   | aantal | %   | aantal  | %   | aantal   | %   | aantal  | %   |
| Argentinië    | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Australië     | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 4       | 2%  |
| België        | 8       | 50% | 4       | 24% | 4      | 20% | 2       | 18% | 6        | 29% | 31      | 18% |
| Brazilië      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Bulgarije     | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Canada        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 3       | 27% | 0        | 0%  | 3       | 2%  |
| Chili         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| China         | 0       | 0%  | 5       | 29% | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 1        | 5%  | 8       | 5%  |
| Côte d'Ivoire | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Cyprus        | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Denemarken    | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 8       | 5%  |
| Dubai         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Duitsland     | 7       | 44% | 7       | 41% | 11     | 55% | 6       | 55% | 7        | 33% | 91      | 54% |
| Ecuador       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Egypte        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Estland       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 0       | 0%  |
| Finland       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Frankrijk     | 1       | 6%  | 4       | 24% | 3      | 15% | 3       | 27% | 0        | 0%  | 28      | 16% |
| Griekenland   | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 2       | 1%  |
| Hongarije     | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 3       | 2%  |
| Hongkong      | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Ierland       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| India         | 0       | 0%  | 2       | 12% | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 4       | 2%  |
| Indonesië     | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 1       | 9%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Irak          | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 0       | 0%  |
| Iran          | 0       | 0%  | 5       | 29% | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Italië        | 2       | 13% | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 18      | 11% |
| Japan         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 2      | 10% | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 9       | 5%  |
| Jemen         | 1       | 6%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Kazachstan    | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Kenia         | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Koeweit       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Letland       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 0       | 0%  |
| Libië         | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |
| Litouwen      | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 1       | 1%  |
| Luxemburg     | 1       | 6%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Maleisië      | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 1      | 5%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 2       | 1%  |
| Marokko       | 0       | 0%  | 0       | 0%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 1        | 5%  | 1       | 1%  |
| Mexico        | 0       | 0%  | 1       | 6%  | 0      | 0%  | 0       | 0%  | 0        | 0%  | 0       | 0%  |

Vervolg

|                              | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|------------------------------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|                              | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| Nederland                    | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Nederlandse Antillen         | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 0       | 0%   |
| Nieuw-Zeeland                | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Nigeria                      | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 2       | 1%   |
| Noorwegen                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Oekraïne                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 2       | 1%   |
| Oman                         | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Oostenrijk                   | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Pakistan                     | 1       | 6%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 0       | 0%   |
| Polen                        | 1       | 6%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 3        | 14%  | 5       | 3%   |
| Portugal                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 5       | 3%   |
| Roemenië                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 2        | 10%  | 1       | 1%   |
| Rusland                      | 1       | 6%   | 2       | 12%  | 2      | 10%  | 1       | 9%   | 2        | 10%  | 5       | 3%   |
| Saudi-Arabië                 | 1       | 6%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 3%   |
| Singapore                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Spanje                       | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 2       | 18%  | 1        | 5%   | 20      | 12%  |
| Sri Lanka                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Suriname                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Taiwan                       | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Tanzania                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Thailand                     | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 2       | 1%   |
| Tsjechische Republiek        | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 1        | 5%   | 1       | 1%   |
| Turkije                      | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 5       | 3%   |
| Venezuela                    | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Verenigd Koninkrijk          | 3       | 19%  | 1       | 6%   | 7      | 35%  | 3       | 27%  | 3        | 14%  | 40      | 24%  |
| Verenigde Arabische Emiraten | 0       | 0%   | 3       | 18%  | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Verenigde Staten             | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 6      | 30%  | 2       | 18%  | 1        | 5%   | 21      | 12%  |
| Vietnam                      | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Wit-Rusland                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Zimbabwe                     | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 1       | 1%   |
| Zuid-Afrika                  | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Zuid-Korea                   | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 0       | 0%   | 0        | 0%   | 3       | 2%   |
| Zweden                       | 0       | 0%   | 1       | 6%   | 0      | 0%   | 1       | 9%   | 2        | 10%  | 6       | 4%   |
| Zwitserland                  | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 1      | 5%   | 1       | 9%   | 0        | 0%   | 7       | 4%   |
| Totaal                       | 16      | 100% | 17      | 100% | 20     | 100% | 11      | 100% | 21       | 100% | 170     | 100% |

Percentering op aantal cases

Vraag 54. Tot welke sector behoort uw bedrijf in Nederland?

|   | Brussel |      | Teheran |      | Tokio  |      | Toronto |      | Warschau |      | De rest |      |
|---|---------|------|---------|------|--------|------|---------|------|----------|------|---------|------|
|   | aantal  | %    | aantal  | %    | aantal | %    | aantal  | %    | aantal   | %    | aantal  | %    |
| primaire sectoren (of verwerkende industrie)            | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 2       | 17%  | 1        | 2%   | 15      | 6%   |
| elektronica of metaalbewerkende industrie               | 5       | 17%  | 4       | 17%  | 1      | 4%   | 1       | 8%   | 1        | 2%   | 23      | 9%   |
| biotechn., chemische, papierverw. of medische industrie | 2       | 7%   | 3       | 13%  | 2      | 9%   | 1       | 8%   | 2        | 4%   | 19      | 7%   |
| transport en logistiek of transportmiddelenindustrie    | 0       | 0%   | 1       | 4%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 4%   | 16      | 6%   |
| voedingsmiddelen of textielindustrie                    | 4       | 13%  | 1       | 4%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 4%   | 13      | 5%   |
| detailhandel of horeca                                  | 3       | 10%  | 0       | 0%   | 1      | 4%   | 1       | 8%   | 2        | 4%   | 8       | 3%   |
| financiële of zakelijke dienstverlening                 | 4       | 13%  | 8       | 33%  | 3      | 13%  | 0       | 0%   | 11       | 24%  | 63      | 24%  |
| (semi-)overheid of kunst en cultuur                     | 1       | 3%   | 0       | 0%   | 1      | 4%   | 0       | 0%   | 1        | 2%   | 13      | 5%   |
| ICT   | 1       | 3%   | 1       | 4%   | 1      | 4%   | 1       | 8%   | 0        | 0%   | 25      | 10%  |
| Overige industrie                                       | 2       | 7%   | 3       | 13%  | 5      | 22%  | 4       | 33%  | 5        | 11%  | 25      | 10%  |
| Bouwnijverheid en infrastructuur                        | 0       | 0%   | 0       | 0%   | 0      | 0%   | 0       | 0%   | 2        | 4%   | 14      | 5%   |
| Groothandel   | 7       | 23%  | 1       | 4%   | 2      | 9%   | 1       | 8%   | 14       | 30%  | 23      | 9%   |
| overig  | 3       | 10%  | 5       | 21%  | 8      | 35%  | 2       | 17%  | 4        | 9%   | 15      | 6%   |
| Totaal  | 30      | 100% | 24      | 100% | 23     | 100% | 12      | 100% | 46       | 100% | 263     | 100% |

Percentering op aantal cases



## **Bijlage 3 Respons naar handelspost**



| <b>POST</b>         | <b>Interview afgenomen</b> | <b>Non-respons</b> | <b>Totaal bruto bestand</b> |
|---------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Ankara (A)          | 14                         | 7                  | 21                          |
| Bangkok (A)         | 8                          | 8                  | 16                          |
| Bern (A)            | 10                         | 7                  | 17                          |
| Boekarest (A)       | 10                         | 5                  | 15                          |
| Brussel (A)         | 40                         | 15                 | 55                          |
| Budapest (A)        | 5                          | 2                  | 7                           |
| Buenos Aires (A)    | 6                          | 3                  | 9                           |
| Chicago (CG)        |                            | 1                  | 1                           |
| Barcelona           | 11                         | 7                  | 18                          |
| Guangzhou           | 12                         | 5                  | 17                          |
| Hamburg             | 61                         | 28                 | 89                          |
| Hong Kong           | 3                          | 1                  | 4                           |
| Milano              | 27                         | 9                  | 36                          |
| Munchen             | 12                         | 7                  | 19                          |
| Dublin (A)          | 1                          | 4                  | 5                           |
| Dusseldorf (CG)     | 1                          | 1                  | 2                           |
| Jakarta (A)         | 1                          |                    | 1                           |
| Kaapstad (CG)       | 5                          | 1                  | 6                           |
| Kopenhagen (A)      | 13                         | 4                  | 17                          |
| Lissabon (A)        | 7                          | 3                  | 10                          |
| Ljubijana (A)       | 8                          | 2                  | 10                          |
| Londen (A)          | 2                          | 1                  | 3                           |
| Mexico (A)          | 1                          |                    | 1                           |
| Miami (CG)          | 4                          | 1                  | 5                           |
| Montreal (CG)       |                            | 1                  | 1                           |
| Moskou (A)          | 12                         | 6                  | 18                          |
| Mumbai (CG)         |                            | 1                  | 1                           |
| New Delhi (A)       | 2                          |                    | 2                           |
| New York (CG)       | 7                          | 5                  | 12                          |
| NTIO Taipeh         | 15                         | 2                  | 17                          |
| Osaka-Kobe (CG)     | 6                          |                    | 6                           |
| Oslo (A)            | 12                         | 6                  | 18                          |
| Praag (A)           | 13                         | 6                  | 19                          |
| Pretoria (A)        | 2                          | 2                  | 4                           |
| Beijing             | 14                         | 4                  | 18                          |
| Berlin              | 8                          | 6                  | 14                          |
| Madrid              | 12                         | 5                  | 17                          |
| Paris               | 18                         | 10                 | 28                          |
| Rome                | 3                          | 4                  | 7                           |
| Sofia               | 7                          | 4                  | 11                          |
| Tokio               | 34                         | 12                 | 46                          |
| Warschau            | 68                         | 18                 | 86                          |
| Santiago (A)        | 7                          | 1                  | 8                           |
| Sao Paolo (CG)      | 4                          |                    | 4                           |
| Singapore (A)       | 6                          | 4                  | 10                          |
| St. Petersburg (CG) | 5                          | 5                  | 10                          |
| Teheran (A)         | 32                         | 17                 | 49                          |
| Tel Aviv (A)        | 1                          |                    | 1                           |
| Toronto (CG)        | 19                         | 8                  | 27                          |
| <b>Totaal</b>       | <b>569</b>                 | <b>249</b>         | <b>818</b>                  |





Research voor Beleid  
Schipholweg 13 - 15  
Postbus 985  
2300 AZ Leiden  
telefoon: (071) 5253737  
telefax: (071) 5253702  
e-mail: [rvb@rvbh.nl](mailto:rvb@rvbh.nl)  
[www.researchvoorbeleid.nl](http://www.researchvoorbeleid.nl)

