



# TKI Urban Energy

## Tevredenheidsonderzoek 2022

Rapport

18 januari 2023



# Inhoudsopgave

---

1.	Achtergrond	3
2.	Conclusies	4
3.	Resultaten	6
4.	Bijlage	16



# Achtergrond

---

## Doelstelling

Jaarlijks ondersteunt TKI Urban Energy (UE) tientallen consortia bij het indienen van hun subsidieaanvraag. TKI Urban Energy wil door middel van een tevredenheidsonderzoek verdiepend inzicht in de mate waarin deze relaties tevreden zijn met de dienstverlening en op welke gebieden er mogelijkheden voor verbetering zijn. Om dit te onderzoeken is er allereerst een online vragenlijst uitgestuurd. Vervolgens zijn er aanvullende diepte-interviews gehouden om de uitkomsten vanuit het online onderzoek te verrijken.

### Methode

- Online vragenlijst (16 vragen) in de online tool van DirectResearch
- Online diepte-interviews (6 interviews) van een half uur

### Periode

- Oktober – december 2022

### Doelgroep

- Consortia die in 2021 of 2022 ondersteuning hebben gekregen van TKI Urban Energy bij een subsidieaanvraag voor één van de regelingen die vallen onder de Topsector Energie

### Bron

- Contactpersonen van TKI Urban Energy, uitgenodigd door DirectResearch

### Respons

- De totale doelgroep bestaat uit ongeveer 100 contactpersonen
- Hiervan zijn 37 personen gestart met de vragenlijst, en hebben 32 personen de vragenlijst helemaal ingevuld
- Aanvullende diepte-interviews zijn gehouden met 6 contactpersonen



# Conclusies

# Conclusies

---



## Algemene tevredenheid

Over het algemeen zijn relaties (zeer) tevreden met de dienstverlening van TKI UE. Dit blijkt ook uit het feit dat negen van de tien bij een volgende subsidieaanvraag weer gebruik zouden maken van het advies van TKI UE, en een goede NetPromoter Score van +44. Relaties zien TKI UE als een organisatie die zeer betrokken, behulpzaam en toegankelijk is. Het contact met TKI UE verloopt soepel en prettig, advies is duidelijk en kundig, en de adviseurs zijn goed op de hoogte van wat er speelt.



## Positieve aspecten

Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat toegankelijkheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid sterke punten zijn van TKI UE. Hier is men tevreden over. Daarnaast worden deze aspecten door relaties ook als de belangrijke aspecten beschouwd. TKI UE wordt gezien als een verbinder en informant: TKI UE zorgt ervoor dat de juiste partijen met elkaar samenwerken en organiseert nuttige bijeenkomsten. Relaties vinden de dienstverlening van TKI UE compleet, men ziet weinig noodzaak in een uitbreiding van het dienstenpakket.



## Kansen & mogelijkheden

Volgens relaties liggen er nog kansen voor TKI UE t.a.v. een meer proactieve houding. Dit geldt voor verschillende gebieden: in het benaderen van subsidieaanvragers, het aankondigen van nieuwe subsidierondes, en het uitzetten van een brede langetermijnvisie. Hiermee kan TKI UE meer een leiderschapsrol nemen binnen de sector. Volgens relaties zou TKI UE ook meer de rol van spreekbuis richting RVO op zich mogen nemen.



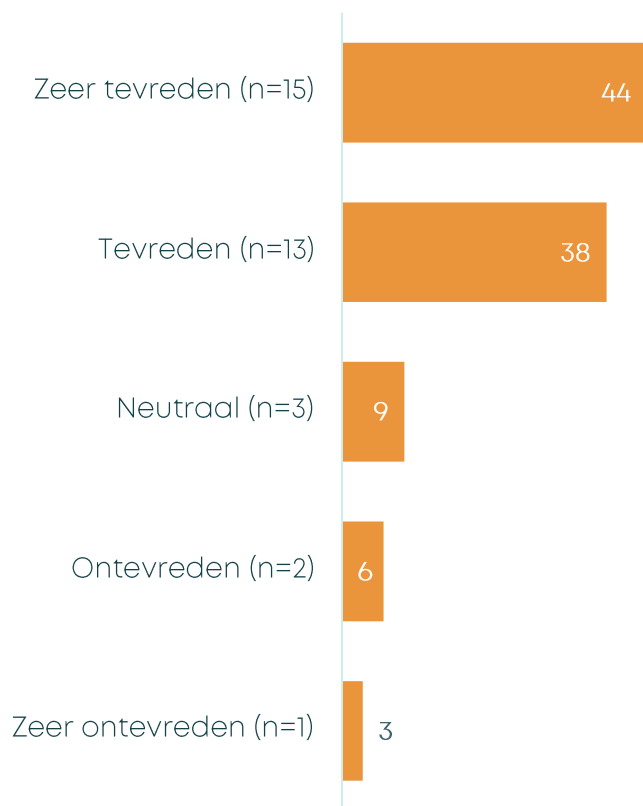
# Resultaten



# De meerderheid is over het algemeen (zeer) tevreden over TKI UE. Men ervaart TKI UE als een betrokken en toegankelijke organisatie.

Daarnaast worden de expertise en de proactieve houding van TKI UE benoemd als sterke punten. Aan de andere kant wordt genoemd dat TKI UE bureaucratisch en procedureel kan zijn, en dat er geen duidelijk onderscheid is tussen TKI UE en RVO.

## Tevredenheid (%)



## Toelichting

### (Zeer) tevreden

“Ik ben aangenaam verrast over de mate van **betrokkenheid** van de TKI-adviseurs, sterke **expertise**, aanmoediging, geboden begeleiding en **proactieve** houding. Hartelijk dank!”

“TKI UE is een essentiële **tussenschakel** tussen bedrijfsleven en de overheid (RVO) om succesvol projectvoorstellen in te kunnen dienen. Dit zegt iets over TKI UE, maar ook iets over RVO...”

“Contact met de personen is goed, echter de organisatie (manier van georganiseerd zijn) is **bureaucratisch** en erg **procedureel**.”

“Mijn observatie is dat TKI UE **toegankelijk** is en goede inhoudelijke ondersteuning geeft bij het organiseren van consortia. TKI UE is **proactief** gericht op kennisdelen, het organiseren van netwerkmogelijkheden gericht op maximaliseren van het valoriseren van onderzoeksresultaten.”

### (Zeer) ontevreden

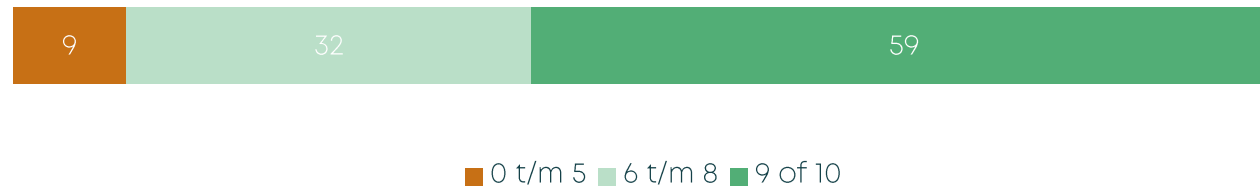
“Veel teksten, maar lang niet altijd duidelijk wat nu echt relevant is. Ik ervaar veel **overlap** met RVO, en zie **geen duidelijke rol/taak** verdeling tussen TKI en RVO.”



# De NPS valt met +44 zeer positief uit. Iets meer dan de helft van de relaties deelt de tevredenheid actief met anderen.

Ook zou de meerderheid bij een volgende subsidieaanvraag weer gebruik maken van het advies van TKI UE, slechts een paar zouden dit niet doen.

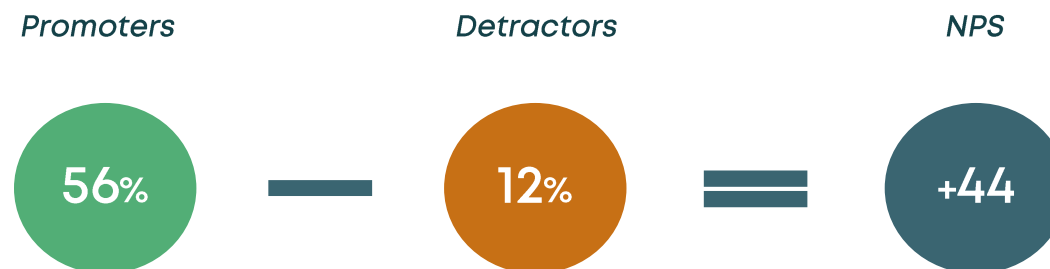
## Samenwerken TKI UE toekomst (%)



Gemiddelde:



## Net Promoter Score



De Net Promoter Score (NPS) wordt berekend aan de hand van een aanbevelingsscore op een schaal van 0 t/m 10. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- **Criticasters** (cijfer 0 t/m 6): degenen die hun ontevredenheid over de organisatie uiten naar andere mensen.
- **Passief tevredenen** (cijfer 7 of 8): degenen die tevreden zijn over de organisatie, maar deze tevredenheid niet of nauwelijks delen met anderen.
- **Promoters** (cijfer 9 of 10): zeer tevreden klanten die hun tevredenheid actief delen met anderen.







## Goed contact en advies, kennis over ontwikkelingen en interessante bijeenkomsten zorgen voor een hoge tevredenheid.

Relaties benoemen een aantal redenen voor de hoge mate van tevredenheid over de samenwerking met TKI Urban Energy, namelijk:



**Prettig contact.** Relaties zijn erg positief over het contact dat zij met TKI Urban Energy hebben. Zij omschrijven TKI UE als belangstellend, open, benaderbaar, snel en transparant.



**Goede voorlichting & advies.** Het advies vanuit TKI Urban Energy is kundig en hoogwaardig. Bovendien houdt TKI Urban Energy goed rekening met de deadlines waarmee relaties te maken hebben.



**Weten wat er speelt.** TKI Urban Energy is goed op de hoogte van wat er speelt binnen de sector en deelt deze kennis ook waar mogelijk binnen haar netwerk.



**Nuttige bijeenkomsten.** De bijeenkomsten die TKI Urban Energy organiseert bieden volgens relaties in veel gevallen een goed beginpunt voor starten met een aanvraag. Bovendien zijn deze volgens een enkeling onderscheidend ten opzichte van andere TKI's.



*“Er is een **warme relatie**. Ze zijn heel erg **betrokken, stellen vragen en proberen te snappen** wat mijn voorstel inhoudt. Ook **inhoudelijk**. Ze willen **bruggen slaan** tussen partijen.”*

*“Ik heb heel **positief contact** gehad. Een **luisterend oor** en ik ben geholpen door **deskundige mensen**. Dus wat dat betreft geef ik ze alleen maar complimenten.”*

*“Ik kon **alles vragen** en er werd **snel gereageerd**. Dat is cruciaal aan het begin, zeker als je het voor de eerste keer doet.”*

*“Ze doen een **review, geven adviezen**, zorgen dat je de **informatie compleet aanlevert**. TKI heeft **heel snel geïntermedieerd** richting RVO toen er wat mis ging.”*

*“Ze lezen **kritisch mee**, zijn **oprecht geïnteresseerd** en geven vanuit daar **advies**.”*

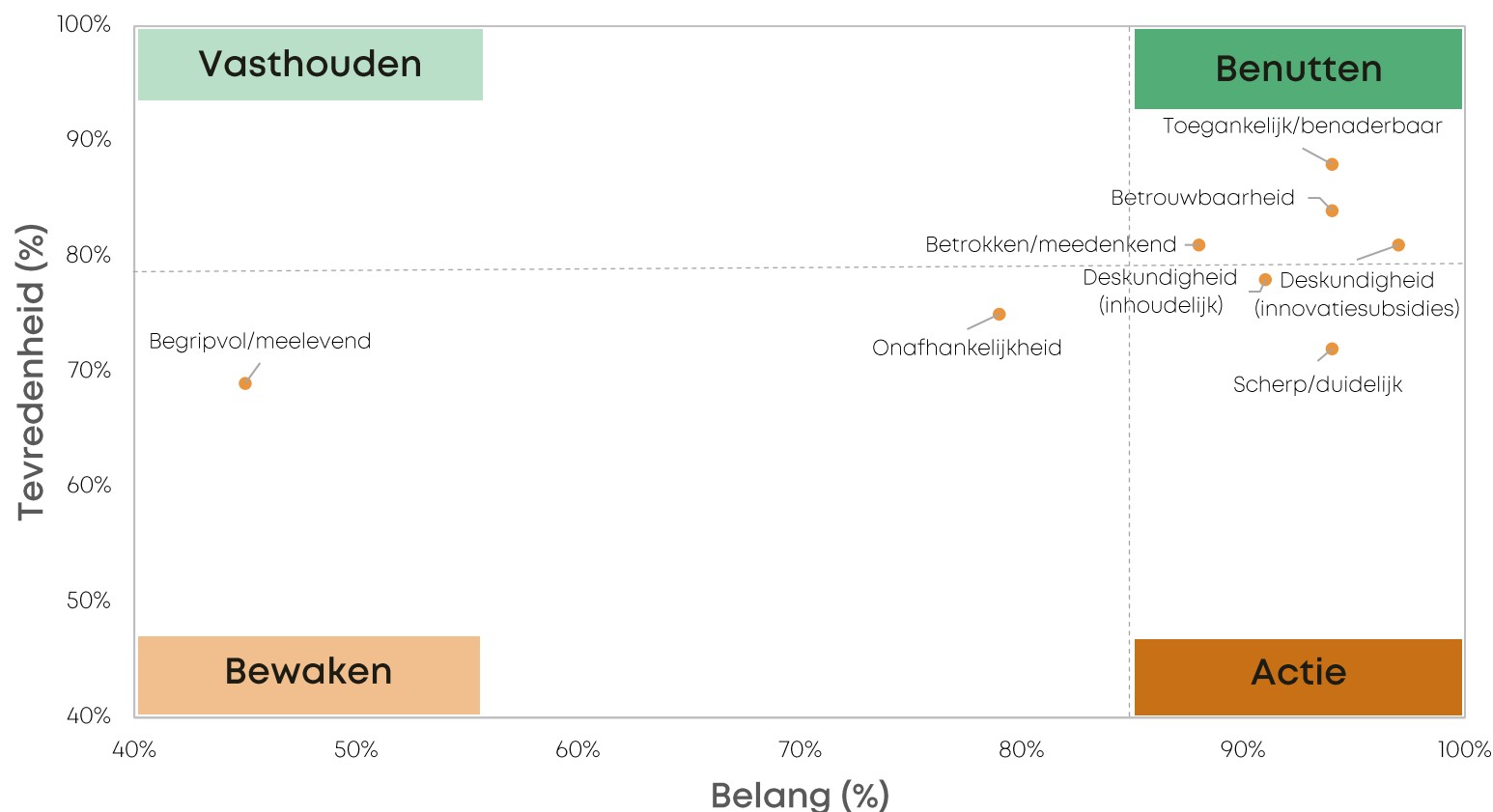




# Aspecten die TKI UE kan benutten zijn toegankelijkheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid. Kansen liggen er in scherp en duidelijk communiceren.



Prioriteitenmatrix



### Benutten

**Relatief hoge tevredenheid, hoog belang**  
Toegankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid en deskundigheid over innovatiesubsidies zijn aspecten die door relaties als positief en belangrijk worden beoordeeld. TKI UE kan deze sterke punten benutten voor het bereiken van haar doelen.

### Actie

**Relatief lage tevredenheid, hoog belang**  
Duidelijk/scherp en inhoudelijke deskundigheid zijn ook van belang. Op deze aspecten is de tevredenheid relatief lager, dus hier zou meer op ingezet mogen worden.

### Bewaken

**Relatief lage tevredenheid, laag belang**  
Begripvol en onafhankelijk zijn worden het minst belangrijk gevonden, maar gezien de relatief lagere tevredenheid is het zaak deze aspecten te bewaken.

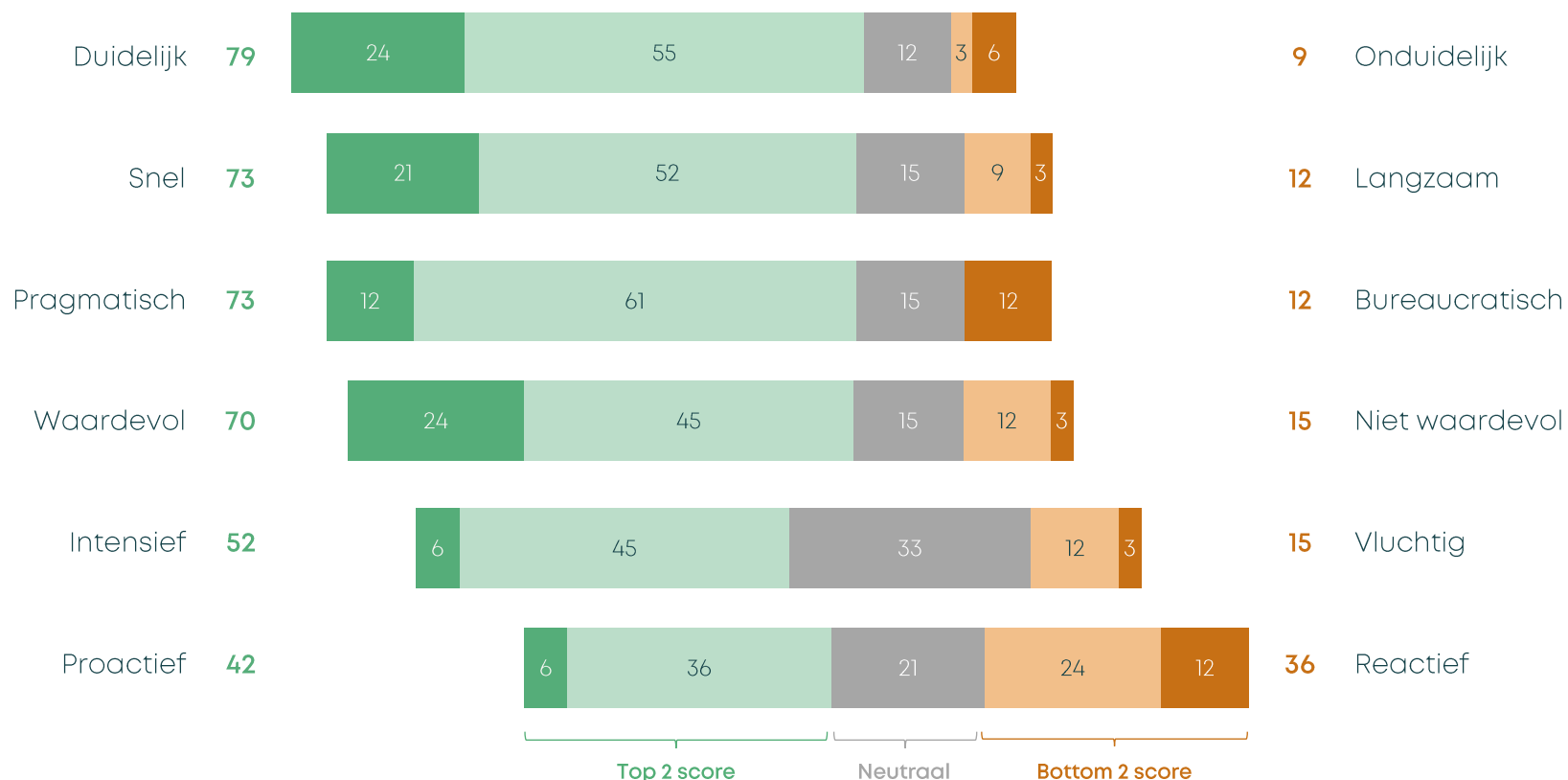


# Het advies van TKI Urban Energy wordt als duidelijk, snel, pragmatisch en waardevol ervaren.



Uit het onderzoek blijkt dat minder dan de helft TKI UE als 'proactief' ervaart. Tijdens de interviews is hierop ingezoomd, en daaruit blijkt dat TKI UE vooral proactiever kan zijn op het gebied van een langetermijnvisie. Dit kan helpen om richting te geven aan projecten en ontwikkelingen te stimuleren.

## Ervaring advies TKI UE (%)



## Interviews

Veel relaties vinden TKI Urban Energy voldoende proactief. Een enkeling vindt dat TKI Urban Energy nog wat proactiever kan zijn door nog duidelijker een visie voor de lange termijn naar buiten te brengen. Een roadmap zou hieraan bij kunnen dragen.

*“Ik vind ze op een bepaalde manier proactief, maar in mijn ogen nog niet proactief genoeg. Ze zouden een meer zelfstandige visie moeten hebben, een paar stappen verder.”*

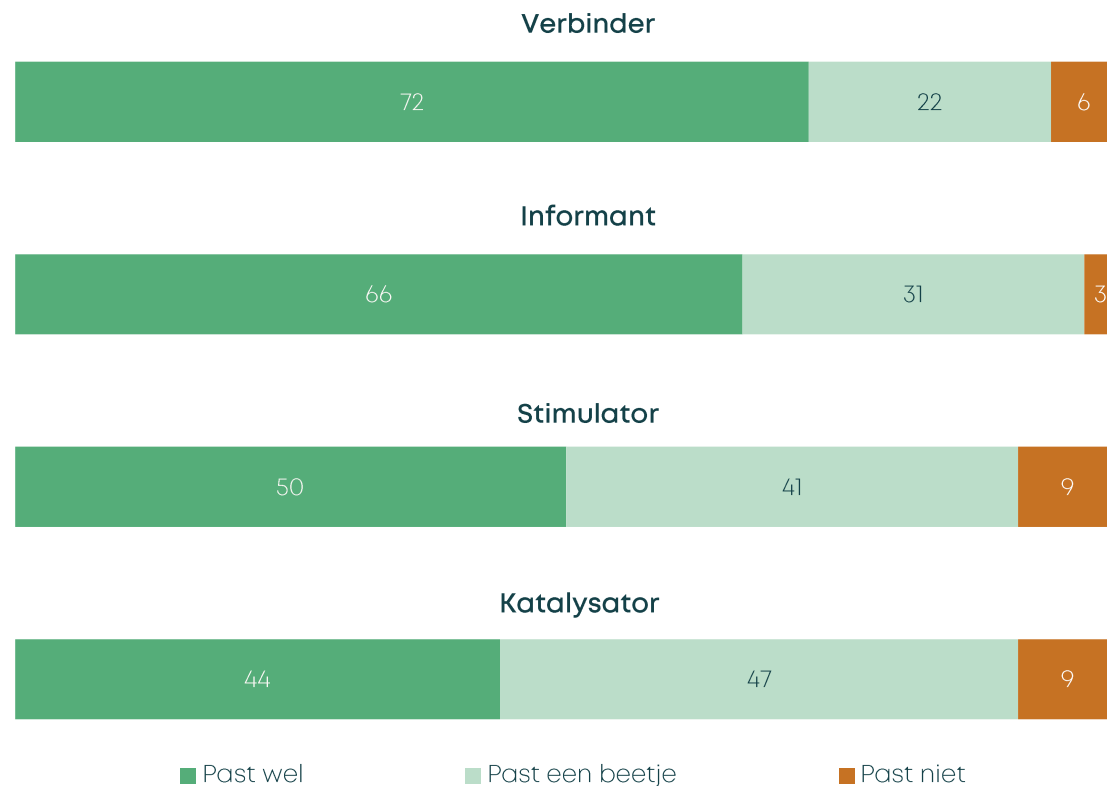


# TKI Urban Energy wordt vooral gezien als een verbinder en informant. Dit vinden relaties ook de belangrijkste taken van TKI UE.



In iets mindere mate vindt men TKI Urban Energy een stimulator en een katalysator.

## Kernwaarden TKI UE (%)



## Interviews

De rol van TKI Urban Energy is voor de meeste relaties duidelijk. Deze zit volgens hen voornamelijk op de onderstaande facetten:

- **Advies & informeren.** Veel relaties benoemen dat TKI UE adviseert bij het doen van subsidieaanvragen en maken hier ook gebruik van.
- **Faciliterend & verbinden.** Daarnaast zien veel relaties de faciliterende rol van TKI UE, namelijk het verbinden van partijen. Op die manier zorgt TKI UE er volgens hen voor dat de juiste partijen met elkaar samenwerken. Volgens sommigen hoort hier ook het delen van onderzoeksresultaten binnen het netwerk van relaties bij.
- **Verbinden van markt en overheid.** Enkele relaties zien het ook als een taak van TKI UE om een verbinding te leggen tussen de markt en overheid.



# Een routekaart voor innovatie en communicatie richting RVO helpt TKI Urban Energy een leiderschapsrol te pakken.



Relaties zien weinig verbeterpunten voor TKI Urban Energy. Na veelvuldig doorvragen doen zij enkele verbeter suggesties. In veel gevallen zijn deze slechts door één relatie benoemd.



**Routekaart voor innovatie.** Een aantal relaties zien graag dat TKI aan de slag gaat voor een roadmap op het gebied van Urban Energy. Dit helpt hen richting te geven aan projecten en stimuleert ontwikkelingen. Bovendien helpt dit TKI Urban Energy om nog meer een leiderschapsrol op zich te nemen binnen deze sector.



**Spreekbuis richting RVO.** Doordat de Rijksoverheid (RVO) strakke kaders schetst voor projecten waaraan zij subsidie toekent zijn de mogelijkheden binnen innovatieprojecten soms beperkt. Volgens sommige relaties kan TKI UE hier een grotere rol in spelen door hierover te communiceren richting de Rijksoverheid.



**Eigenaarschap tonen.** Hoewel TKI UE heel proactief is in het contact en het meedenken, geeft een enkeling aan dat consultants bij TKI UE (nog) meer eigenaarschap kunnen tonen richting de projecten van relaties door zich compleet over een aanvraag te ontfermen.



**Meer persoonlijk contact.** Een enkeling stelt voor om elkaar (nog) wat vaker 'in real life' te ontmoeten om de relatie nog wat te verstevigen.



**Betrek partijen eerder bij calls.** Sommige relaties vinden dat zij relatief laat bij calls betrokken worden. Zij worden graag eerder betrokken, zodat zij al eerder in het proces mee kunnen denken.



**Nog meer transparantie over lopende projecten.** Dit helpt relaties een beter beeld te krijgen van projecten van anderen, wat meer relevante samenwerkingen stimuleert.



*“Je kunt innovatie op individueel projectniveau benaderen, maar een **roadmap voor de BV Nederland** is wel iets wat houvast geeft voor partijen die actief zijn.”*

*“TKI loopt aan tegen de regels die de RVO, de Rijksoverheid, heeft opgesteld. Ze zouden wel **een terugkoppeling kunnen geven dat er behoefte is om het anders te doen.**”*

*“Er is wel informeel contact, maar het zou wel **leuk zijn om elkaar wat vaker te zien** (bijvoorbeeld één keer per jaar). Dat waardeer ik altijd en vind ik heel leuk.”*





# Relaties hebben geen behoefte aan uitbreiding van het dienstenpakket van TKI Urban Energy.



Wel wordt aangegeven dat TKI UE haar relaties nog beter van dienst zou kunnen zijn door meer proactief te handelen, en dan vooral richting subsidieaanvragers en omtrent nieuwe subsidierondes.

## Extra opmerkingen

Uit de extra opmerkingen in de online vragenlijst zijn nog enkele punten naar voren gekomen waarmee TKI UE haar relaties nog beter van dienst zou kunnen zijn. Zo kan TKI UE proactiever zijn in het benaderen van subsidieaanvragers en het aankondigen van nieuwe subsidierondes. Tevens kan TKI UE meer informeren over aanpalende regelingen.

*“Proactief zelf op pad gaan en **initiatief** nemen naar de subsidieaanvragers om ze te gaan helpen. Veelal door de drukte en snelheid van aanvraag blijft het bij de aanvragers erbij om dat contact te zoeken!”*

*“Zoals al wel blijkt ben ik zeer tevreden. Verbetering is nog mogelijk in een **proactieve houding** omtrent aankondigingen van nieuwe **subsidierondes**. Ook de koppeling / warme introductie met een ervaren RVO-medewerker als er aanknopingspunten zijn kan helpen.”*

*“Beter zicht op **aanpalende regelingen** zoals de MOOI-regeling en de (on)**mogelijkheden** van deze aanpalende regelingen.”*



## Interviews

Voor veel relaties is het niet nodig dat TKI haar aanbod aan diensten uitbreidt. Hiervoor benoemen zij verschillende redenen:

- Zij missen momenteel niets in het aanbod.
- Veel relaties vinden het belangrijk dat TKI UE de hoge kwaliteit die zij biedt behoudt. Uitbreiding van het aanbod aan diensten zou ten koste van deze kwaliteit kunnen gaan.
- Bovendien vragen sommigen af of TKI UE de middelen heeft om het dienstenpakket uit te breiden.



*“Het is een speelveld met ontzettend veel spelers en rollen. **Die kerstboom moet echt niet groter worden**. Ik zou hem liever wat kleiner hebben.”*

*“Je kunt er wel wat taken bij bedenken, maar ik **denk niet dat dat nodig is**. Dat is meer een strategische overweging voor TKI Urban Energy.”*





Bijlage





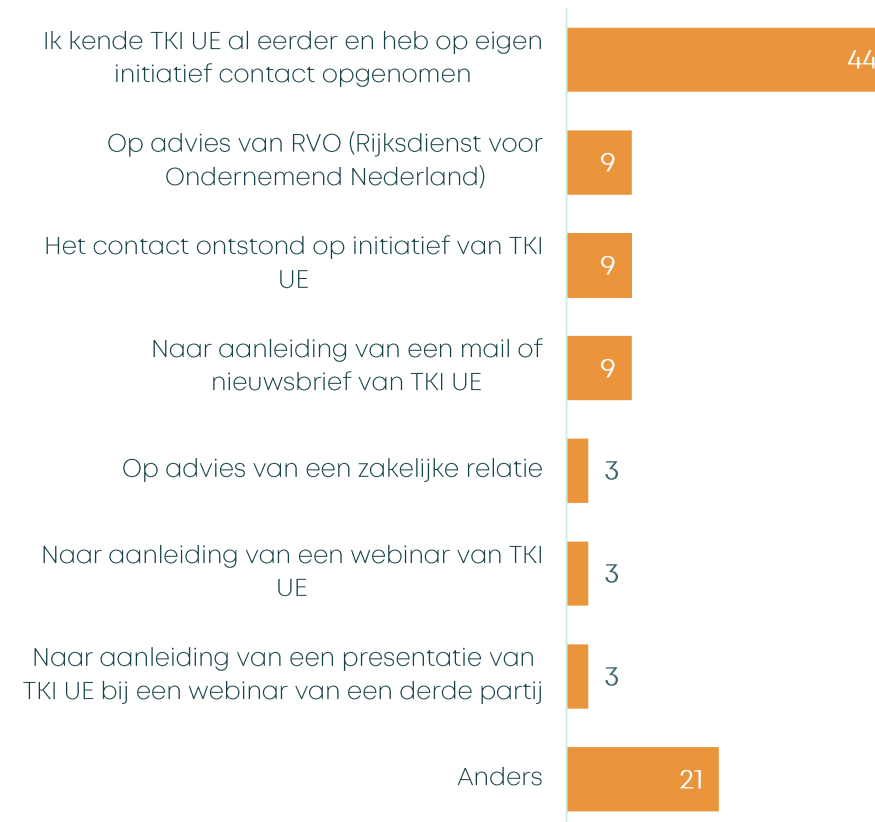
# De meeste relaties hebben contact gehad met TKI Urban Energy voor feedback op een projectidee of subsidievoorstel.

In bijna de helft van de gevallen was men al bekend met TKI UE, en is er op eigen initiatief contact opgenomen.

## Soort contact (%)



## Aanleiding contact (%)





# Ongeveer de helft van de relaties is geholpen met inhoudelijk advies over het projectplan.

In een kwart van de gevallen is de subsidieaanvraag al gehonoreerd, een derde is nog in afwachting.

## Waarmee geholpen (%)



## Resultaat (%)





# Contact

---



**Ferdinand Kieboom**  
Client Consultant  
06 35 60 21 82

[ferdinand@directresearch.nl](mailto:ferdinand@directresearch.nl)



**Vivianne Verheijen**  
Research Expert  
06 35 60 21 87

[vivianne@directresearch.nl](mailto:vivianne@directresearch.nl)



**Elise van Holsteijn**  
Research Expert  
06 35 60 21 86

[elise@directresearch.nl](mailto:elise@directresearch.nl)

---

Vragen over dit  
onderzoek? Wij helpen  
je graag verder!

Contactpersoon TKI Urban Energy:

**Guus Mulder**  
Programmamanager Versnelling energierenovaties  
06 52 80 37 35  
[guus@tki-urbanenergy.nl](mailto:guus@tki-urbanenergy.nl)



---

DirectResearch BV

020 770 75 79

Herengracht 454

[info@directresearch.nl](mailto:info@directresearch.nl)

1017 CA Amsterdam

[www.directresearch.nl](http://www.directresearch.nl)