



Panteia
Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Partneronderzoek HSD 2019

Wat gaat goed, wat kan beter?

Zoetermeer, 31 oktober 2019

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Management Summary	5
Kernconclusies	5
Aanbevelingen	7
Conclusies	9
Introductie	11
Achtergrond	11
Doelstelling	11
Onderzoeksopzet	11
Veldwerk	11
Vragenlijst	12
Presentatie van de resultaten	12
Resultaten	13
Totaaloordeel	13
Verwachtingen en ervaringen	14
Bekendheid, gebruik en beoordeling van de dienstverlening	17
Contacten met andere HSD partners	23
Imago	25
Partnerbijdrage	27
De meerwaarde van HSD	28
Over Panteia	29



Management Summary

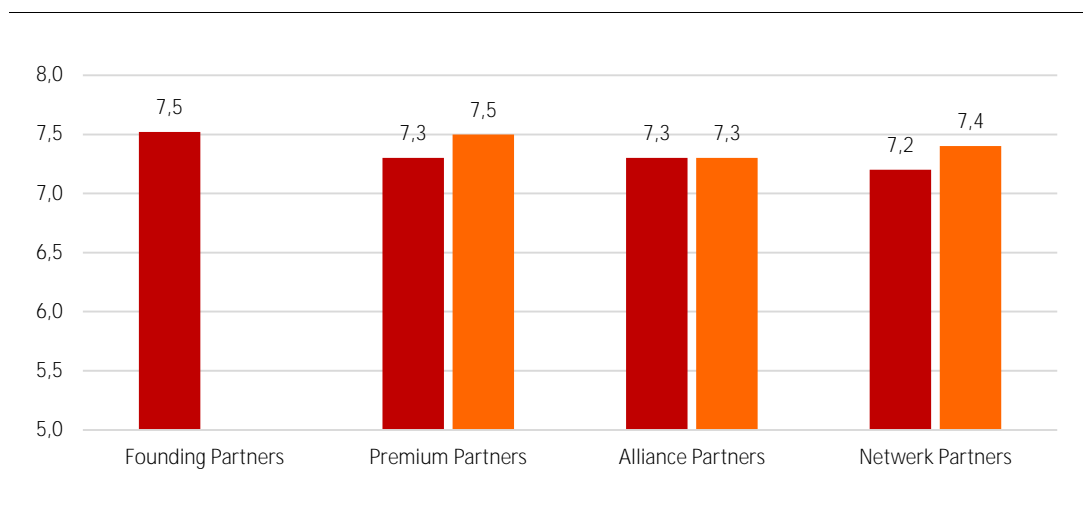
HSD heeft onderzoek laten doen naar de mate waarin partners tevreden zijn over de dienstverlening en de wensen die men heeft ten aanzien van de toekomst.

Dit onderzoek heeft geleid tot onderstaande kernconclusies en aanbevelingen:

Kernconclusies

1. Partners geven HSD net als in 2017 gemiddeld een ruime voldoende. Het totaaloordeel van Premium Partners komt uit op 7,5. Dat van Alliance Partners en Netwerk Partners is respectievelijk 7,3 en 7,4. Het totaaloordeel van Premium Partners en Netwerk Partners is daarmee licht gestegen in vergelijking met 2017, het totaaloordeel van de Alliance Partners is gelijk gebleven.

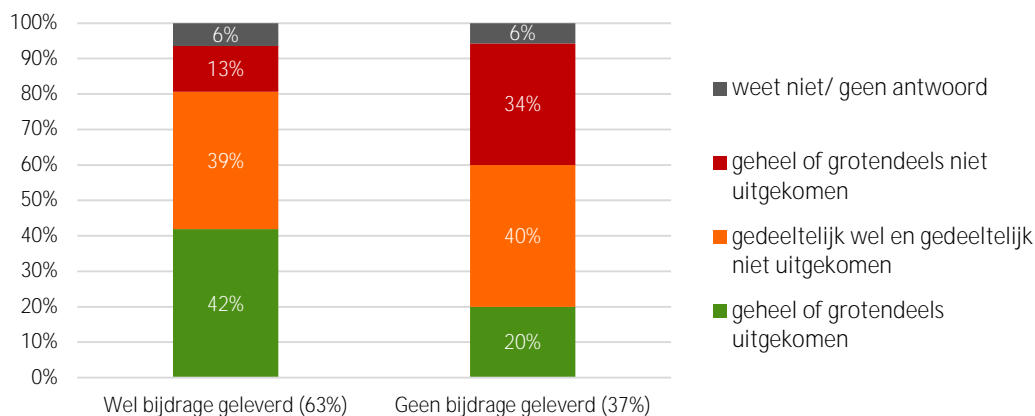
figuur 1 Totaaloordeel HSD



2. Ruim twee derde geeft aan dat de verwachtingen geheel of gedeeltelijk zijn uitgekomen. Ongeveer 21% van de partners zegt dat de verwachtingen geheel of grotendeels niet zijn uitgekomen. Dat percentage ligt (beduidend) hoger bij Alliance Partners (36%).
3. Er is een sterke samenhang tussen het uitkomen van verwachtingen en het zelf bijdragen aan het HSD ecosysteem. Dit wordt geïllustreerd door figuur 2. Bij de groep die niet heeft bijgedragen is het percentage bij wie de verwachtingen niet zijn uitgekomen 34%. Bij de groep die wel heeft bijgedragen ligt dit percentage een stuk lager (13%). De groep die niet heeft bijgedragen is overigens duidelijk kleiner dan in 2017 (37% in 2019 vs. ca. 50% in 2017).



figuur 2 Relatie tussen de mate waarin verwachting zijn uitgekomen en de bijdrage die men zelf levert aan het ecosysteem



4. De bekendheid van de dienstverlening is behoorlijk goed. Nagenoeg iedereen kent de events. Bij de overige diensten varieert de groep die er niet mee bekend is van 15% voor Access 2 Knowledge tot 39% voor Access to Capital. Partners die gebruikmaken van de diensten zijn hier vrijwel allemaal tevreden over.
5. Partners zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de kwaliteit van de contacten in het netwerk.
6. Het imago van HSD wordt door de meerderheid als positief beoordeeld.
 - Goed: verbindend, betrouwbaar en facilitator
 - Goed, maar kan beter: initiatiefnemer, aanjager, communicator
 - Negatief: zorgt voor reuring, onvoldoende bekendheid, onvoldoende concrete resultaten en de uitstraling van HSD is wat stoffig, ambtelijk/praatclub.

In 2017 kreeg HSD ook negatieve feedback als: deftig/corporate/beetje uit de hoogte. Dat zien we niet meer in 2019. Tevens vonden enkele partners de dienstverlening in 2017 te weinig concreet en een deel vond dat er onvoldoende werd gecommuniceerd over de diensten en mogelijkheden. Ook dit wordt in 2019 niet meer genoemd.

Aanbevelingen

1. Vergroot de betrokkenheid

Het onderzoek laat zien dat partners die zelf iets bijdragen aan het netwerk, meer tevreden zijn. Daarnaast zien we dat men, als men gebruik maakt van de dienstverlening, hier ook vrijwel allemaal enthousiast over is. Betrokkenheid leidt dus tot tevredenheid.

2. Denk na over een verbeterde matchmaking functie

Net als in 2017 zien we dat veel van de klanten bij wie het lidmaatschap nog niet heeft gebracht wat men verwachtte, een gebrek aan business/klanten/contacten noemen. Het advies om te bekijken of HSD op dit vlak een grotere rol kan spelen blijft daarom staan.

3. Denk na over imago/uitstraling

Het onderzoek geeft opnieuw een beeld van hoe de partners naar HSD kijken. Er zijn verbeteringen zichtbaar ten opzichten van 2017. Toch zijn er ook nog negatieve associaties die aandacht vragen en HSD slaagt er nog niet in om alle **geformuleerde waarden voldoende uit te dragen. Het aspect 'zorgt voor reuring'** springt hierbij het meest in het oog, **maar ook aspecten als 'beleidsadviseur', 'impactvol' en 'inspirerend' zouden wat meer moeten worden onderschreven** door de partners. HSD doet er waarschijnlijk goed aan om zelf meer stelling in te nemen in de (maatschappelijke) discussie over security en meer een eigen visie uit te dragen. Deze stellingname en ook de communicatie mogen best wat prikkelend of zelfs controversieel zijn. Dat zorgt voor reuring en rekent af met associaties als **'ambtelijk' en 'praatclub'**.



Conclusies

Totaaloordeel HSD

De partners geven HSD een ruime voldoende. Premium Partners komen tot het hoogste totaaloordeel: 7.5, gevolgd door Netwerk Partners (7.4) en Alliance Partners (7.2). Voor Premium en Netwerk Partners geldt dat deze oordelen iets hoger liggen dan in 2017. Het totaaloordeel van Alliance Partners is hetzelfde als in 2017.

Algemene verwachtingen en ervaringen

De motieven die partners noemen voor aansluiting bij het HSD netwerk zijn niet wezenlijk anders dan in 2017. Iets minder dan de helft van de partners noemt het vergroten/verbeteren van het netwerk als reden om zich bij HSD aan te sluiten. Ook het opdoen/delen van kennis en het aangaan van partnerships wordt vaak genoemd. Ruim twee derde deel geeft aan dat de verwachtingen geheel of gedeeltelijk zijn uitgekomen. Ongeveer 21% van de partners zegt dat de verwachtingen geheel of grotendeels niet zijn uitgekomen.

Er is net als in 2017 een sterke samenhang tussen het uitkomen van verwachtingen en het zelf bijdragen aan het HSD ecosysteem. Bij de groep die niet heeft bijgedragen is het percentage bij wie de verwachtingen niet zijn uitgekomen 34%. Bij de groep die wel heeft bijgedragen ligt dit percentage beduidend lager (13%).

De HSD Dienstverlening

Partners zijn redelijk goed bekend met de HSD dienstverlening. Men is het meest bekend met het feit dat HSD events organiseert. Ruim driekwart van de partners is hier goed mee bekend. Acces 2 Capital (toegang tot kapitaal) is het minst bekend bij de partners. De mate waarin gebruikt wordt gemaakt van de diensten verschilt sterk per dienst. 70% van de partners bezoekt evenementen en bijeenkomsten. Acces 2 Knowledge (toegang tot kennis) wordt door 60% van de partners bezocht en Acces 2 Innovation (toegang tot innovatie) door 56%. Het gebruik van de andere diensten ligt een stuk lager. 41% van de partners maakt gebruik van de diensten die vallen onder de noemer Acces 2 Talent en Acces 2 Market. Slechts 25% van de partners maakt gebruik van Acces 2 Capital (toegang tot financiering). Partners zijn behoorlijk tevreden over de gebruikte diensten van HSD. Over het organiseren van evenementen en bijeenkomsten is de tevredenheid het grootst (86%). Ook over Acces 2 Knowledge en Acces 2 Capital is 80% van de gebruikers (heel) tevreden. De diensten Acces 2 Talent en Acces 2 Market worden relatief vaak neutraal beoordeeld.

Contacten met andere partners

De meeste partners hebben 1 tot 5 keer per jaar contact met een andere HSD-partner (26%). Ruim 15% zegt geen contact met andere partners te hebben. Partners zijn goed tot zeer goed tevreden over de contacten met andere partners.

Imago

De aspecten 'verbindend', 'betrouwbaar' en 'facilitator' passen het beste bij HSD in de ogen van partners. 80% of meer van de partners vindt dit passend bij HSD. De aspecten 'netwerkregisseur', 'initiërend', 'dienstbaar' en 'programmamanager' worden door 69 tot 79% van de partners onderschreven. Daartegenover staat dat 6 tot 9% vindt dat HSD deze aspecten niet voldoende waarmaakt. Bij de overige aspecten is er meer verdeeldheid bij de partners **zichtbaar**. Voor het aspect 'zorgt voor reuring' geldt dat de meeste partners het aspect niet passend vinden bij HSD (50%). Partners is ook gevraagd naar spontane associaties bij HSD. Iets minder dan de helft (43%) van de



partners noemt hier positieve steekwoorden, 19% noemt meer neutrale steekwoorden zonder duidelijke positief of negatief oordeel en 38% noemt hier negatieve steekwoorden. Deze aantallen zijn behoorlijk vergelijkbaar met de gegeven associaties in 2017.

Partnerbijdrage

Er is op dit moment nog weinig begrip of draagvlak voor het verhogen van de partnerbijdrage. Een meerderheid van 63% geeft aan (waarschijnlijk) niet bereid te zijn een hogere partnerbijdrage te betalen. Slechts 19% staat hier wel positief tegenover. Aan de partners is gevraagd welk verhogingspercentage onder omstandigheden maximaal acceptabel zou zijn. 56% blijft bij het standpunt dat een verhoging niet acceptabel is en antwoordt met 0%. Nog eens 23% vindt een verhoging van 10% acceptabel. De overige 21% noemt een percentage tussen de 15 en 50%.

Rapportcijfer voor HSD-cluster en de service/dienstverlening

88% van de partners waardeert het HSD-cluster met een cijfer hoger of gelijk aan 6. Zij geven het HSD-cluster gemiddeld een 7,2. De HSD service/dienstverlening wordt door 87% van de partners met een score hoger of gelijk aan 6 beoordeeld. Gemiddeld geven zij een score van 7,5.



Introductie

Achtergrond

HSD (The Hague Security Delta) is een landelijk actieve stichting waarin wordt samengewerkt met bedrijven, overheden en kennisinstellingen op het gebied van innovatie en kennisuitwisseling rondom cyber security, veiligheid, de bescherming van kritische infrastructuren, forensisch onderzoek en fraudebestrijding. HSD heeft als doel met haar events en activiteiten partijen te faciliteren. Naast kennis levert HSD toegang tot talent, contacten in de markt en innovatie. HSD is het toonaangevende veiligheidscluster van Europa.

In het najaar van 2017 heeft HSD een partneronderzoek laten uitvoeren om te evalueren wat er goed gaat en waar er mogelijk nog ruimte is voor verbetering. Het onderzoek is ook gebruikt om vooruit te kijken en te **verkennen welke thema's en activiteiten extra prioriteit verdienen**. Het onderzoek heeft HSD waardevolle inzichten opgeleverd. Sinds het onderzoek is er het nodige veranderd, o.a. in de organisatiestructuur en het lidmaatschapsmodel. Ook zijn er leden in- en uitgestroomd. HSD wil graag opnieuw een partneronderzoek laten uitvoeren om te achterhalen hoe de tevredenheid van de partners zich heeft ontwikkeld in de tussenliggende periode.

Doelstelling

De centrale vraagstelling van het onderzoek is net als in 2017 als volgt te formuleren:

Hoe beoordelen de partners de samenwerking met en binnen HSD en wat zijn de belangrijkste wensen ten aanzien van de toekomst?

Onderzoeksopzet

Alle primaire contactpersonen bij de huidige HSD partners zijn vooraf persoonlijk per e-mail geïnformeerd over het partneronderzoek. Vervolgens is er met een deel van hen een telefonisch interview afgenomen. Bij dit interview is gebruik gemaakt van een in overleg met HSD opgestelde gestructureerde vragenlijst. Bij het afnemen van de telefonische interviews is gebruik gemaakt van CATI-techniek (Computer Assisted Telephonic Interviewing).

Veldwerk

Panteia heeft in overleg met HSD gekozen voor een telefonische benadering van de partners. Deze is op 9 oktober 2019 gestart en op 28 oktober 2019 afgerond. Voor het onderzoek is het gehele bruto partnerbestand benaderd, met 99 van hen hebben we een compleet interview kunnen afnemen. De respons komt daarmee uit op 31 procent. De gemiddelde interviewtijd bedroeg net iets minder dan 17 minuten.



Vragenlijst

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

1. Verwachtingen van het lidmaatschap en de mate waarin deze zijn uitgekomen
2. Bekendheid, mate van gebruik en beoordeling van de onderdelen van de HSD dienstverlening
3. Contacten met andere HSD-partners
4. Het imago van HSD
5. Wensen ten aanzien van de toekomst

Presentatie van de resultaten

Voor deze rapportage is gebruik gemaakt van figuren en tabellen om de resultaten overzichtelijk weer te geven. Daarnaast wordt er een korte tekstuele toelichting gegeven op de resultaten. Door afronding kan het soms voorkomen dat percentages niet optellen tot 100 procent.



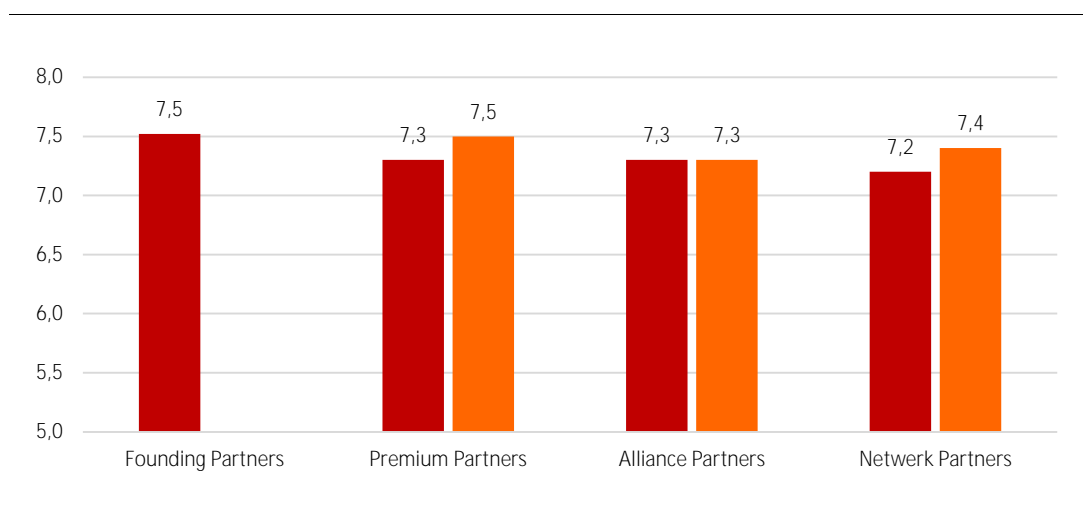
Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste resultaten van het onderzoek weergegeven. De resultaten zijn gegroepeerd per onderwerp.

Totaaloordeel

Partners zijn tijdens het onderzoek gevraagd om HSD te beoordelen op een aantal aspecten: de mate waarin verwachtingen zijn uitkomen, tevredenheid m.b.t. de diverse onderdelen van de HSD-dienstverlening en de waarde van het partnernetwerk. De diverse oordelen zijn omgevormd tot rapportcijfers en daarvan is een gemiddelde bepaald. Dit leidt tot de volgende gemiddelde totaaloordeelen per partnertype.

figuur 3 Gemiddeld totaaloordeel



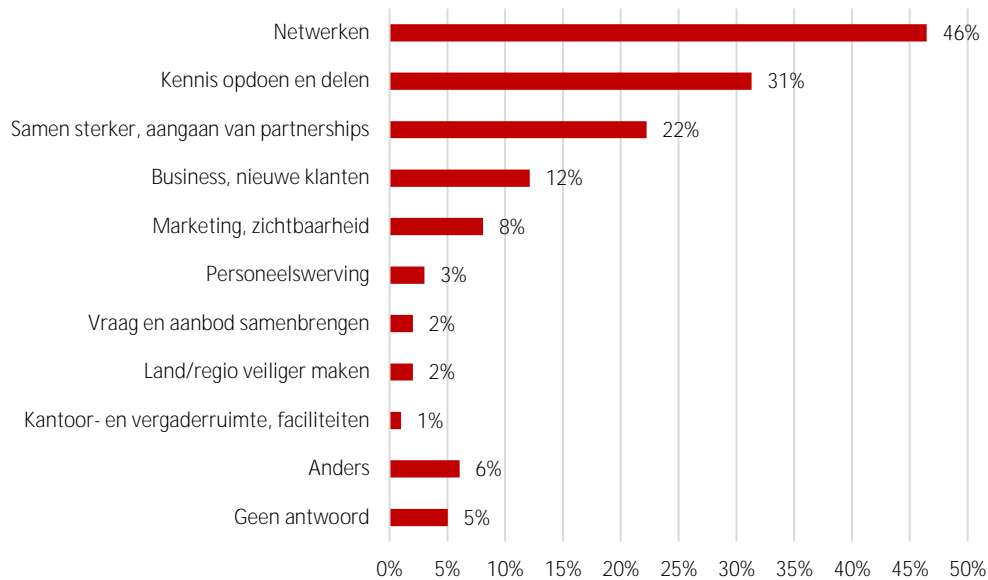
De partners geven HSD een ruime voldoende. Premium Partners komen tot het hoogste totaaloordeel: 7.5, gevolgd door Netwerk Partners (7.4) en Alliance Partners (7.2). Voor Premium en Netwerk Partners geldt dat deze oordelen iets hoger liggen dan in 2017. Het totaaloordeel van Alliance Partners is hetzelfde als in 2017.



Verwachtingen en ervaringen

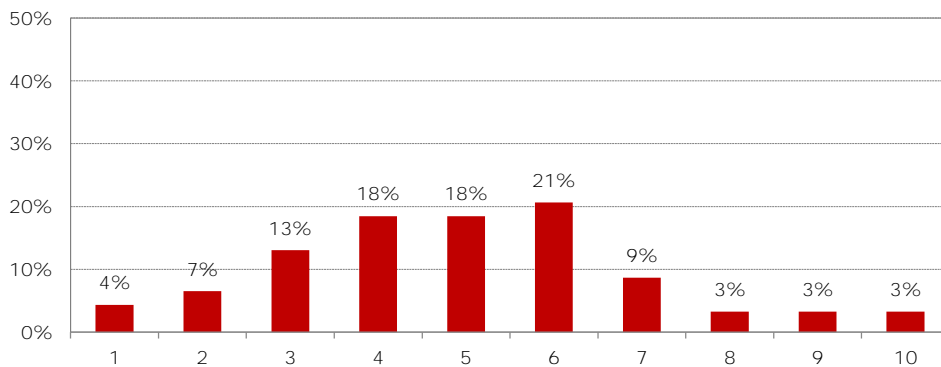
Aan de partners is als eerste gevraagd of men kan aangeven waarom de organisatie zich heeft aangesloten bij HSD.

figuur 4 Kunt u aangeven waarom uw organisatie zich heeft aangesloten bij HSD? Wat hoopte of verwachtte u dat het HSD-lidmaatschap u zou opleveren?



De motieven die partners noemen voor aansluiting bij het HSD netwerk zijn niet wezenlijk dan in 2017. Iets minder dan de helft van de partners noemt het vergroten/verbeteren van het netwerk als reden om zich bij HSD aan te sluiten. Ook het opdoen/delen van kennis en het aangaan van partnerships wordt vaak genoemd.

figuur 5 Hoe lang is uw organisatie al aangesloten bij HSD?

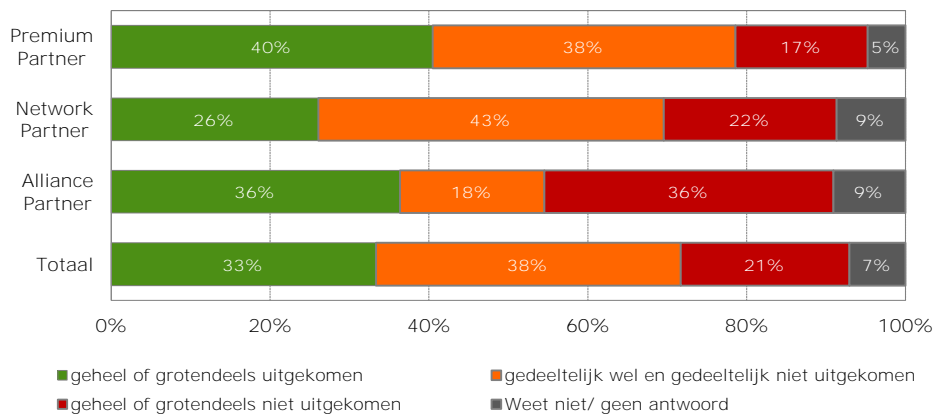


Vervolgens is aan de partners gevraagd om aan te geven hoe lang ze al aangesloten zijn bij HSD. Zoals in figuur 5 te zien is, is ruim de helft van de partners die heeft meegedaan aan het onderzoek al 4 tot 6 jaar lid.

Partners kunnen ook zelf een bijdrage leveren ten behoeve van de activiteiten van HSD. Dit kan bijvoorbeeld door kennis of diensten aan te bieden aan het HSD-netwerk en/of betrokken te zijn **bij HSD projecten, programma's of innovaties**. Van de partners geeft 63% aan in 2019 een bijdrage te hebben geleverd aan de activiteiten van HSD.

Vervolgens is gevraagd in welke mate de verwachtingen ten aanzien van het lidmaatschap zijn uitgekomen. Deze vraag is door de partners als volgt beantwoord:

figuur 6 Als u nu terugkijkt op de periode dat uw organisatie is verbonden aan HSD, heeft het HSD-lidmaatschap u dan gebracht wat u ervan verwachtte of hoopte?

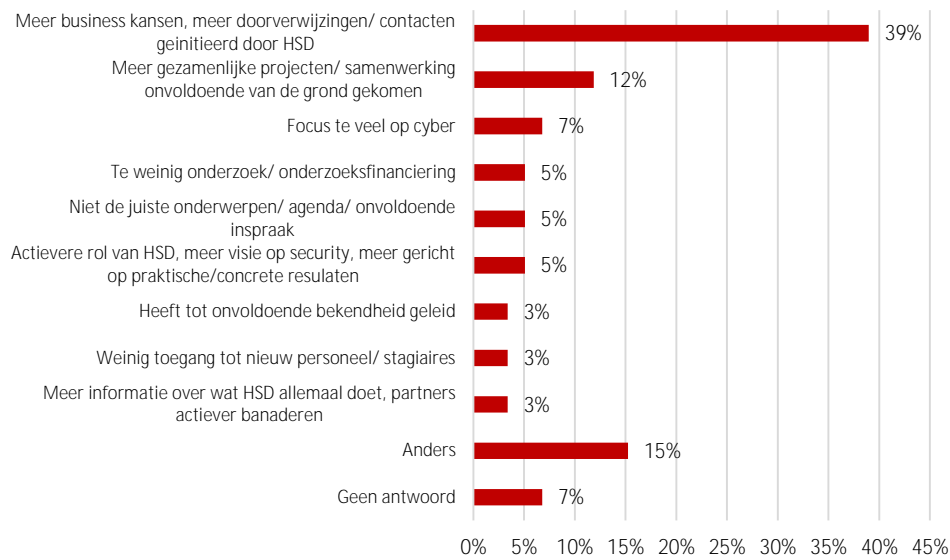


Ruim twee derde deel geeft aan dat de verwachtingen geheel of gedeeltelijk zijn uitgekomen. Ongeveer 21% van de partners zegt dat de verwachtingen geheel of grotendeels niet zijn uitgekomen. Dat percentage ligt (beduidend) hoger bij Alliance Partners (36%).

Aan de partners van wie de verwachtingen 'geheel of grotendeels niet' zijn uitgekomen is gevraagd wat voor hen de belangrijkste verwachting was die niet (geheel) is uitgekomen. De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in figuur 7. Partners hadden vooral verwacht meer business uit het HSD Netwerk te kunnen halen. Men had ook verwacht meer te kunnen samenwerken. In 2017 werd vaak genoemd dat HSD actiever zou moeten communiceren over de mogelijkheden binnen het netwerk. Dat wordt in 2019 nauwelijks genoemd.

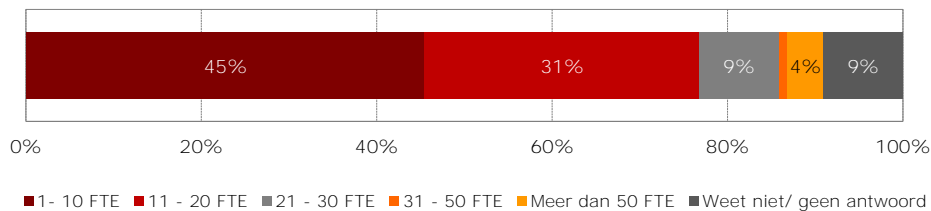


figuur 7 Wat is voor u de belangrijkste verwachting die niet of slechts gedeeltelijk is uitgekomen?



Aan de partners is tevens gevraagd om een inschatting te maken van de omvang van de HSD Office, uitgedrukt in FTE. Hierbij gaat het om **'vast' personeel, dus geen zzp-ers** e.d. Figuur 8 toont de uitkomsten op deze vraag.

figuur 8 Hoe groot is de HSD Office (kantoor) naar uw idee, uitgedrukt in aantal FTE?

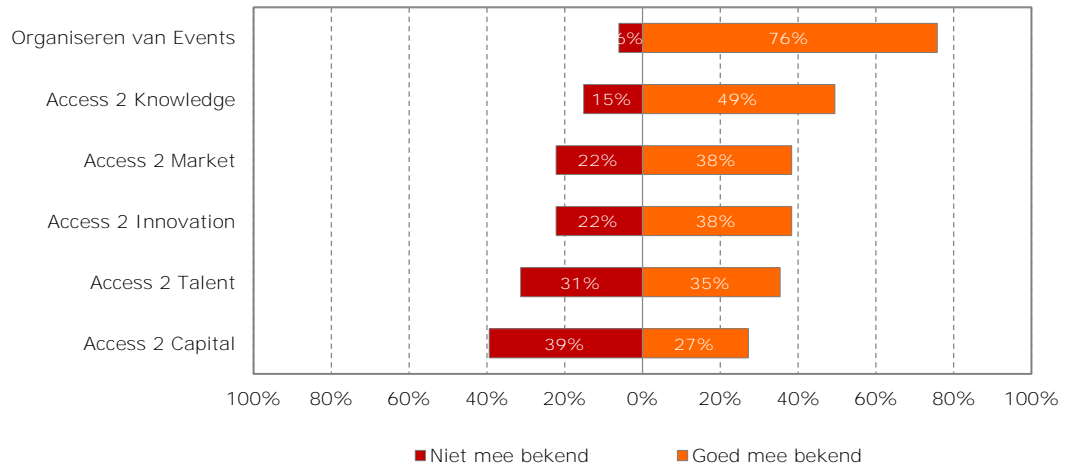


Het merendeel van de partners schat in dat het aantal FTE in het hoofdkantoor van HSD niet heel hoog is. Bijna de helft van de partners denkt dat het aantal FTE tussen de 1 en 10 ligt. Nog eens 31% denkt dat dit aantal iets hoger ligt en schat het aantal FTE tussen de 11 en 20.

Bekendheid, gebruik en beoordeling van de dienstverlening

Vervolgens zijn de verschillende diensten die HSD aanbiedt voorgelegd aan de partners. Er is achtereenvolgens gevraagd in welke mate men de dienst kent, in welke mate men deze gebruikt en hoe men deze beoordeelt.

figuur 9 In welke mate bent u bekend met de onderstaande diensten?

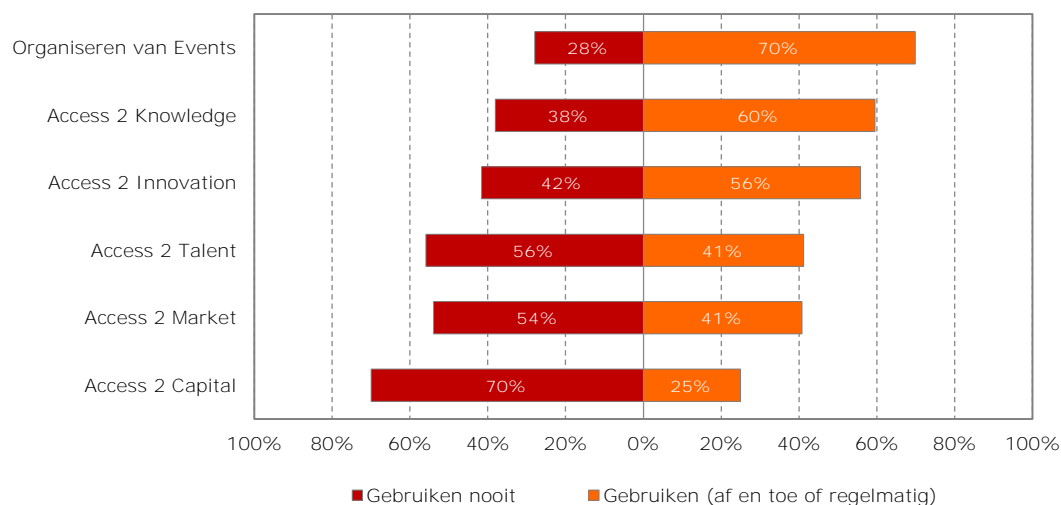


Partners zijn redelijk goed bekend met de HSD dienstverlening. Acces 2 Capital (toegang tot kapitaal) vormt hierop een uitzondering. Men is het meest bekend met het feit dat HSD events organiseert. Ruim driekwart van de partners is hier goed mee bekend. Als de bekendheid van de dienstverlening wordt verdiept naar de verschillende typen partners dan valt op dat Premium Partners het beste op de hoogte zijn van de hele breedte van het dienstenpakket, gevolgd door de Network Partners. Alliance Partners zijn minder goed bekend met de HSD dienstverlening en geven vaker aan 'enigszins bekend' te zijn.

Bij de dienstverleningsvormen die men kent, is vervolgens gevraagd of men er ook gebruik van maakt. De mate waarin diensten worden gebruikt is weergegeven in figuur 10.



figuur 10 In welke mate maakt u gebruik van de onderstaande diensten?
basis: iedereen die de betreffende dienstverleningsvorm kent

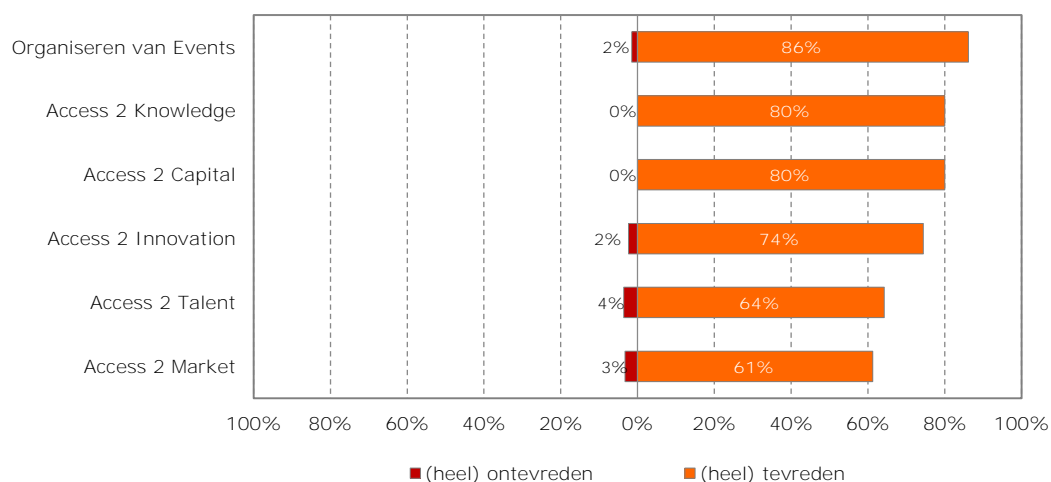


70% van de partners bezoekt evenementen en bijeenkomsten. Acces 2 Knowledge (toegang tot kennis) wordt door 60% van de partners bezocht en Acces 2 Innovation (toegang tot innovatie) door 56%. Het gebruik van de andere diensten ligt een stuk lager. 41% van de partners maakt gebruik van de diensten die vallen onder de noemers Acces 2 Talent en Acces 2 Market. Slechts 25% van de partners maakt gebruik van Acces 2 Capital (toegang tot financiering).

Partners hebben de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt ook beoordeeld. Deze beoordelingen zijn weergegeven in figuur 11. Hierin is te zien dat de partners behoorlijk tevreden zijn over de dienstverlening van HSD. Over het organiseren van evenementen en bijeenkomsten is de tevredenheid het grootst (86%). Ook over Acces 2 Knowledge en Acces 2 Capital is 80% van de gebruikers (heel) tevreden. De diensten Acces 2 Talent en Acces 2 Market worden relatief vaak (neutraal) beoordeeld¹.

¹ De neutraalscore is niet zichtbaar in figuur 11.

figuur 11 In welke mate bent u tevreden over hoe HSD invulling geeft aan volgende diensten?
basis: iedereen die de betreffende dienstverleningsvorm gebruikt of heeft gebruikt



Basis: iedereen die de dienst af en toe of regelmatig gebruikt

Een deel van de positieve oordelen is toegelicht.

Toegang tot de markt - Access 2 Market (61% positief):

- HSD heeft een heel specifieke focus. Ze zijn gelinkt aan de overheid.
- Omdat HSD ervoor zorgt dat je de juiste mensen kan ontmoeten door events te organiseren.
- **Omdat ik denk dat dat best goed georganiseerd is. Zij hebben een 'connect service'** waarbij vragende partijen in aanraking kunnen komen met andere en juiste partijen.
- Ze doen dat proactief, ze komen zelf met voorstellen.

Toegang tot kennis - Access 2 Knowledge (80% positief):

- Als ik de organisatie bel dan wordt er vaak adequaat gehandeld.
- Er wordt meegedacht en meegezocht als je een vraag hebt of je een idee hebt over innovatie. Dan is HSD intensief betrokken bij het bij elkaar brengen van partijen.
- Er zijn niet veel instituten als HSD die initiëren en kennis uitventen zonder winstoogmerk, zoals HSD cafés en andere bijeenkomsten.
- Het is duidelijk beschikbaar en eenvoudig te vinden.
- Het is een kennisnetwerk en ik ken daar ook wel wat mensen. Ik kan daar voor vragen omtrent skills en andere zaken terecht.
- HSD brengt ons meer kennis op verschillende terreinen dan wij zouden verwachten.
- Hulp is er wel. Heel tevreden zou ik zijn als de hulpinstructie wat actiever zou zijn. En dat ik nieuwe bronnen krijg.
- Ik heb het niet echt ervaren als onvoldoende vanuit HSD. Wij moeten dat zelf aanvullen en ons aansluiten, dat ligt dus meer aan ons.
- Wordt gebruikt binnen mijn organisatie en levert resultaten op.
- Omdat we regelmatig samenwerken en studenten begeleiden.
- Slaagt er perfect in kennisinstellingen te verbinden met de veiligheidsvraagstukken.
- Zowel in de nieuwsbrief als via de website wordt op een goede manier kennis gedeeld. Verder merk ik op bijeenkomsten dat het werken aan kennis alle deelnemers verbindt door de besproken onderwerpen, rapporten en nieuwsitems op het gebied van digitale veiligheid.



Toegang tot innovatie - Access 2 Innovation (74% positief):

- Brug geslagen tussen leveranciers en markt.
- HSD zet innovatieprojecten in Europa op. Wij hebben dit jaar twee van dergelijke projecten gedaan en daar ben ik tevreden over.
- Ik denk dat de zaken die worden gefaciliteerd door HSD van goede kwaliteit zijn. Uit de bijeenkomsten vloeien goede samenwerkingsverbanden voort.
- Ik vind de thema's die af en toe worden aangeboden goed. De toegang tot innovatie is ook heel goed.
- Omdat HSD geregeld specifieke uitnodigingen verstuurd naar partijen zodat zij met elkaar in contact kunnen komen.
- Omdat wij regelmatig op de workshops komen waar kennis uitgedragen wordt over o.a. innovatie. Dat is goed geregeld.
- Omdat zij kennis van de technologie hebben waar wij mee te maken hebben.
- Openheid, bereik, delen van het netwerk, delen van informatie, toegang tot het netwerk.
- Regelmatig krijgen we een kennisgeving per e-mail. Informatie over events, die bezoeken we ook en dat brengt ook wat.
- Wij maken zelf onderdeel uit van het netwerk en vanuit die positie kunnen wij de andere partners wijzen op onze eigen producten en diensten en de innovaties, en ook vanuit het enterprise network.

Toegang tot talent - Access 2 talent (64% positief):

- Het heeft puur te maken met het netwerk van de HSD-leden. In die capaciteit hebben wij toegang tot die mensen, dat staat in mijn ogen gelijk aan toegang tot talent. Als gevolg daarvan hebben wij daar rechtstreeks toegang tot talent.
- Het is een nieuwe dienst. Soms ben ik op zoek in dezelfde poule. Als je al een bestaande poule hebt is het makkelijker vooral om HBO of universitair geschoolden te vinden. Stagiairs of tijdelijk, eigen mensen zoeken ook maar hoe groter de poule hoe makkelijker.
- Omdat HSD momenteel bezig is met het ontwikkelen van tools om talenten te zoeken.

Organiseren van Events (86% positief):

- Actuele onderwerpen en goede frequentie.
- Alles gaat goed, ze pakken het goed aan en leveren goede kwaliteit.
- Als ik een event wil organiseren, krijg ik een procesmatige sheet van HSD en word ik ook mondeling begeleid in het organisatieproces.
- Cyber security week is een prettig netwerkevent.
- Dat doen zij leuk, gezellig en inhoudelijk is het goed.
- Dat kunnen ze goed.
- De communicatie door HSD is goed, evenals de informatievoorziening over wat er speelt bij een evenement.
- De diversiteit van de events en de frequentie.
- De events brengen ons op nieuwe ideeën voor ons bedrijf, hoewel de events wel erg veel over cyber security gaan.
- De events die ik heb meegemaakt bieden altijd een goed netwerk en hebben relevante thema's en er komen goede resultaten uit voort.
- De faciliteiten van HSD zijn goed verzorgd.
- De vragen die wij hebben worden snel beantwoord en op een vriendelijke manier. Verder wordt alles goed geregeld.
- Die zijn altijd goed georganiseerd, ook zijn de plekken normaal duur: wij kunnen hier tegen lage kosten ons gezicht laten zien.
- Die zijn over het algemeen kwalitatief goed, het netwerk is ook goed. Wel komen er vaak dezelfde mensen, daar kan beter op gelet worden.
- Er is een goede samenstelling van aanwezige partijen. Het is waardevol om een dergelijk event te bezoeken.



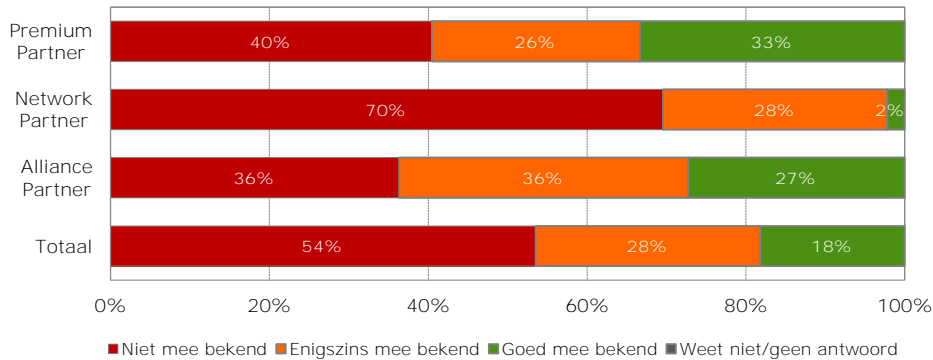
- Er zijn voldoende events en daar kunnen wij ook een bijdrage aan leveren indien wij dit willen. En dat lukt af en toe ook.
- Events zijn goed georganiseerd, tijdig aangekondigd, goed gecommuniceerd, goede terugkoppeling, goede logistiek. goede ontvangst.
- Events zijn netjes georganiseerd, onderwerpen zijn goed maar wel technisch. Ik heb iets andere verwachtingen: hoe kijk je tegen security aan, de uitdagingen en de mogelijkheden.
- Goede faciliteiten, goede communicatie naar doelgroep toe. Kritisch punt: kosten-baten analyse is niet zo goed, omdat het mij teveel kost aan geld en/of uren. Oplevering van 1 nieuw contact is dan te weinig.
- Het event wat wij georganiseerd hebben is heel goed verlopen, losgezien van de parkeer gelegenheid. Het was zeer geslaagd.
- Het organiseren van events is een soepel verlopend proces, waarbij HSD je bij de les houdt en ervoor zorgt dat je bijvoorbeeld teksten op tijd aanlevert.
- HSD geeft duidelijke info over events vooraf, en wat er van events verwacht kan worden.
- HSD krijgt veel voor elkaar, maar wel met heel veel hulp van anderen.
- Ik vind het over het algemeen relevant en adequaat.
- Interessant event. Met interessante kennis die gedeeld werd.
- Misschien wel meer op kwaliteit dan kwantiteit gaan zitten. Soms zitten bijeenkomsten te dicht op elkaar, dan komen er niet veel mensen. Ze steken er meer dan genoeg energie in om dingen te organiseren.
- Omdat de events goed georganiseerd zijn, met een fijne sfeer en een leuk netwerk.
- Omdat HSD er veel ervaring mee heeft en over een geschikte locatie beschikt.
- Omdat HSD veel mensen bijeen weet te brengen en dat is voor ons de belangrijkste reden om aangesloten te zijn (het gebruikmaken van hun netwerk).



Innovatieprojecten

Er is tevens gesproken over het door HSD ontwikkelende model dat structuur geeft aan samenwerkingsprojecten op het terrein van veiligheidsinnovatie. Ook hier is gevraagd naar de bekendheid, of er gebruik van is gemaakt en de tevredenheid over de diensten.

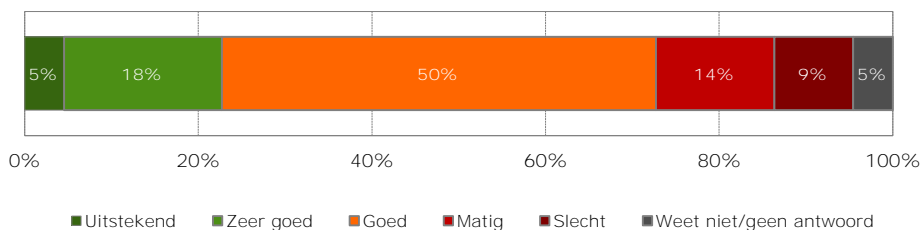
figuur 12 HSD heeft een model ontwikkeld dat structuur geeft aan samenwerkingsprojecten op het terrein van veiligheidsinnovatie. Het model bestaat uit 4 fasen: verkenning en vraagarticulatie, consortiumvorming, ontwikkelfase en vermarkting. In welke mate bent u bekend met dit model?



Ruim de helft van de partners is niet bekend met het innovatiemodel van HSD. Opvallend is dat 70% van de Network Partners aangeeft niet bekend te zijn met het model. De bekendheid onder Alliance Partners is iets hoger dan bij Premium Partners (63% respectievelijk 59%).

60% van de Premium Partners heeft wel eens geparticipeerd in een innovatieproject. Dit aandeel ligt iets lager bij Alliance Partners (43%) en veel lager bij Network Partners (29%). In totaal komt dit neer op 48% van de ondervraagde partners. De partners die hebben meegewerkt aan een innovatieproject, beoordelen dit in de meeste gevallen positief (68% (zeer) goed). 23% is niet tevreden (oordeel matig of slecht).

figuur 13 Hoe beoordeelt u het succes van het project voor uw organisatie?



Basis: iedereen die de dienst af en toe of regelmatig gebruikt

De negatieve oordelen zijn toegelicht:

- Omdat de projecten opgestart worden in praatsessies, en er geen concrete stappen worden genomen.
- Dit heeft te maken met return on investment.
- Als het gaat om het gezamenlijk oppakken van oplossingen vind ik HSD achterblijven. Het samen ontwikkelen van consortia en aanbiedingen moet gebeuren onder HSD vlag, of worden aangeboden aan de HSD-partners.
- Geen tastbare uitkomsten, geen concrete visie, niet de juiste mensen aan tafel.
- Wat wij hebben ervaren is dat tijdens de consortiumsamenwerking een van de partijen een te grote macht wilde hebben en daar is door HSD onvoldoende rekening mee gehouden. Met andere woorden de basis van consortium was niet op basis van gelijkwaardigheid.

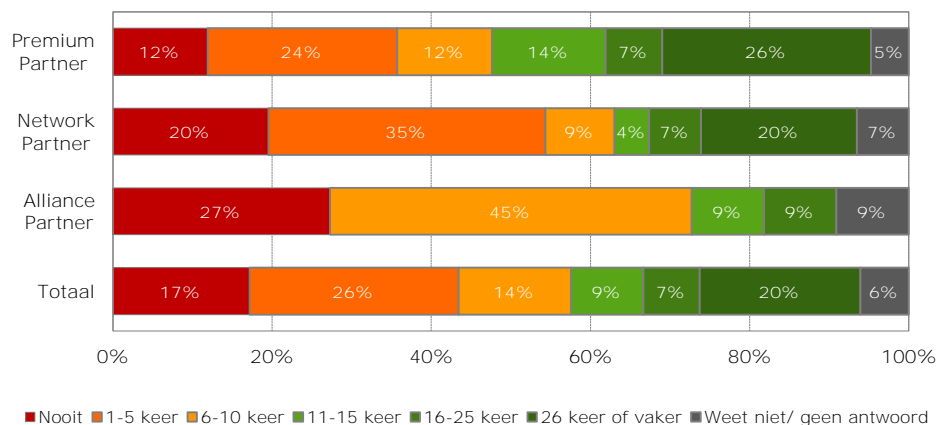
Ook de positieve oordelen zijn toegelicht:

- Het betreffende innovatieproject leverde bruikbare resultaten op voor het samenstellen van organisaties.
- De samenwerking met het bedrijfsleven en met de kennisinstelling is toen goed van de grond gekomen.
- Omdat de samenwerking daarin wel gewerkt heeft.
- Was een uitstekend, inhoudelijk vraagstuk. Actoren samen te brengen, ook internationaal gezien.
- Professioneel.
- Verkenning uitgevoerd door HSD, HSD heeft een goed rapport geleverd en partijen samengebracht. Uiteindelijk hebben wij de opdracht gewonnen.
- Wij hebben vele succesvolle projecten opgezet binnen het netwerk van HSD, waar genoemd project er één van is.
- Ik werd goed mondeling begeleid en kreeg duidelijke uitleg bij het betreffende project.

Contacten met andere HSD partners

Er zijn ook vragen gesteld over de frequentie waarmee men contact heeft met andere HSD-partners en de waarde die deze contacten hebben.

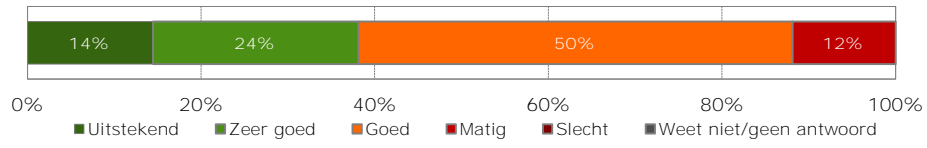
figuur 14a Hoe vaak hebt u op jaarbasis contact met andere HSD partners?



De meeste partners hebben 1 tot 5 keer per jaar contact met een andere HSD-partners. Opvallend is dat Alliance Partners heeft vaakst aangeven helemaal geen contact te hebben met andere partners (27%).



figuur 14b Hoe beoordeelt u deze contacten? Hoe waardevol zijn deze voor u en uw organisatie?



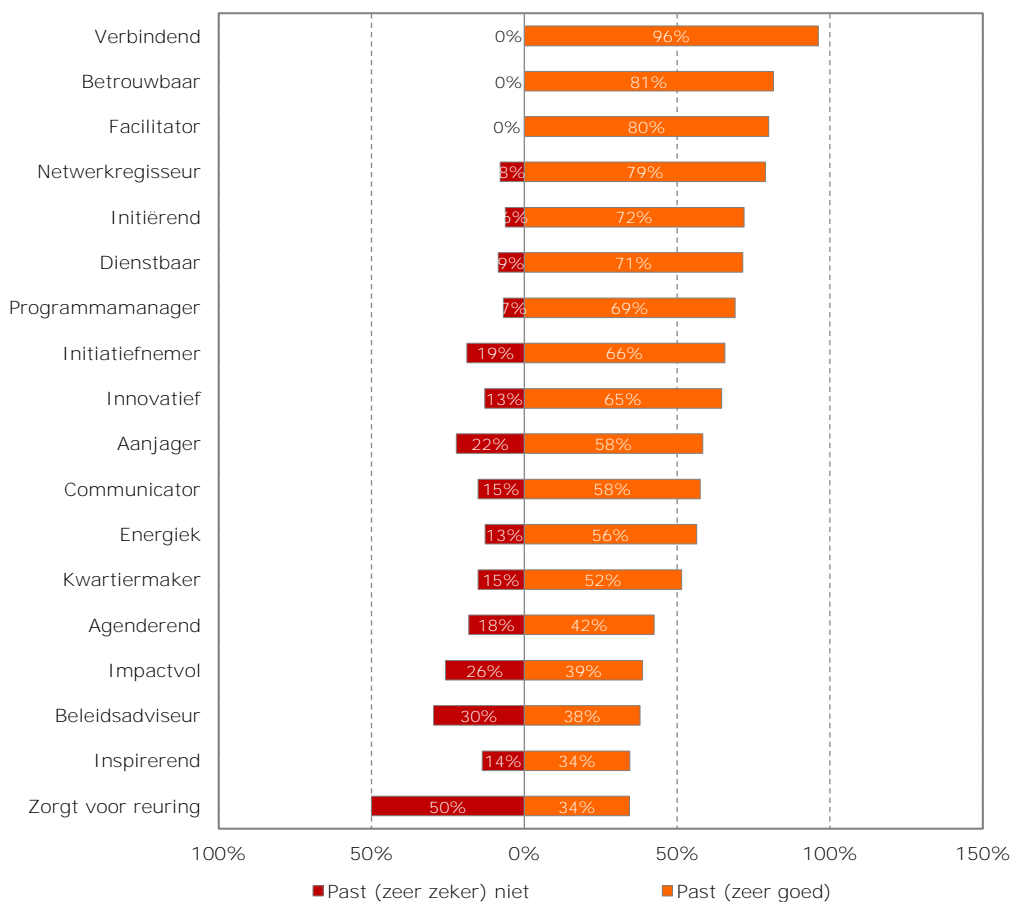
Basis: iedereen die wel een contacten heeft met andere partners

Partners zijn goed tot zeer goed tevreden over de contacten met andere partners. De verschillende partnertypen beoordelen de contacten ongeveer even goed.

Imago

Het onderzoek heeft ook het imago in kaart gebracht dat HSD heeft onder haar partners. Dit is gedaan door middel van spontane associatie en het scoren van aspecten.

figuur 15 In hoeverre vindt u de volgende aspecten passen bij HSD?



De aspecten **“verbindend”, “betrouwbaar” en “facilitator”** worden het sterkst bevestigd. 80% of meer van de partners vindt dit passend bij HSD. De aspecten **“netwerkgeregisseur”, “initiërend”, “dienstbaar” en “programmamanager”** worden door 69 tot 79% van de partners onderschreven. Daartegenover staat dat 6 tot 9% vindt dat HSD deze aspecten niet voldoende waarmaakt. Bij de overige aspecten is er meer verdeeldheid bij de partners zichtbaar. **Voor het aspect “zorgt voor reuring”** geldt dat de meeste partners het aspect niet passend vinden bij HSD (50%).

Spontane associaties

Er is ook gevraagd om in te schatten hoe anderen, niet direct betrokkenen zullen aankijken tegen HSD. Hierbij is gevraagd om dat beeld samen te vatten in een aantal steekwoorden. Iets minder dan de helft (43%) van de partners noemt hier positieve steekwoorden. 19% noemt meer neutrale steekwoorden zonder duidelijke positief of negatief oordeel en 38% noemt hier negatieve steekwoorden. Deze aantallen zijn behoorlijk vergelijkbaar met de gegeven associaties in 2017.



De positieve, neutrale en negatieve feedback is van elkaar gescheiden en hieronder weergegeven in 2 word clouds (figuur 16 en 17).
 Positieve associaties zijn o.a.: (cyber)security/veiligheid, innovatie/innovatief, netwerk/verbinden/samenbrengen, kennis, professioneel en goede communicatie.
 De negatieve associaties zijn o.a.: onbekendheid, weinig concreet resultaat, ambtelijk, beetje stoffig en praatclub.

figuur 16 Word Cloud: Wat is volgens u het imago van HSD? Kunt u dit uitdrukken in een paar steekwoorden? Basis: alle partners met een positief beeld (55%)



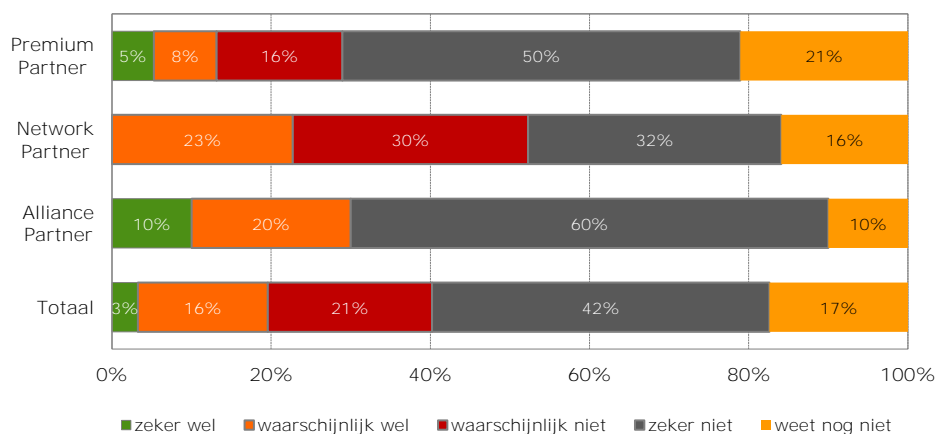
figuur 17 Word Cloud: wat is volgens u het imago van HSD? Kunt u dit uitdrukken in een paar steekwoorden? Basis: alle partners met een negatief beeld (35%)



Partnerbijdrage

In het interview is aangegeven dat de subsidie van de gemeente Den Haag de komende jaren stapsgewijs zal afnemen. Als HSD dezelfde faciliteiten en dienstverlening wil blijven bieden, zal de partnerbijdrage moeten worden verhoogd. In het meest extreme scenario zou dit kunnen leiden tot een verdubbeling van de huidige partnerbijdrage. Aan de partners is gevraagd of men bereid zou zijn een dergelijke verhoging te betalen.

figuur 18 Bereidheid hogere partnerbijdrage (verdubbeling)



Een meerderheid van 63% geeft aan (waarschijnlijk) niet bereid te zijn een hogere partnerbijdrage te betalen. Slechts 19% staat hier wel positief tegenover.

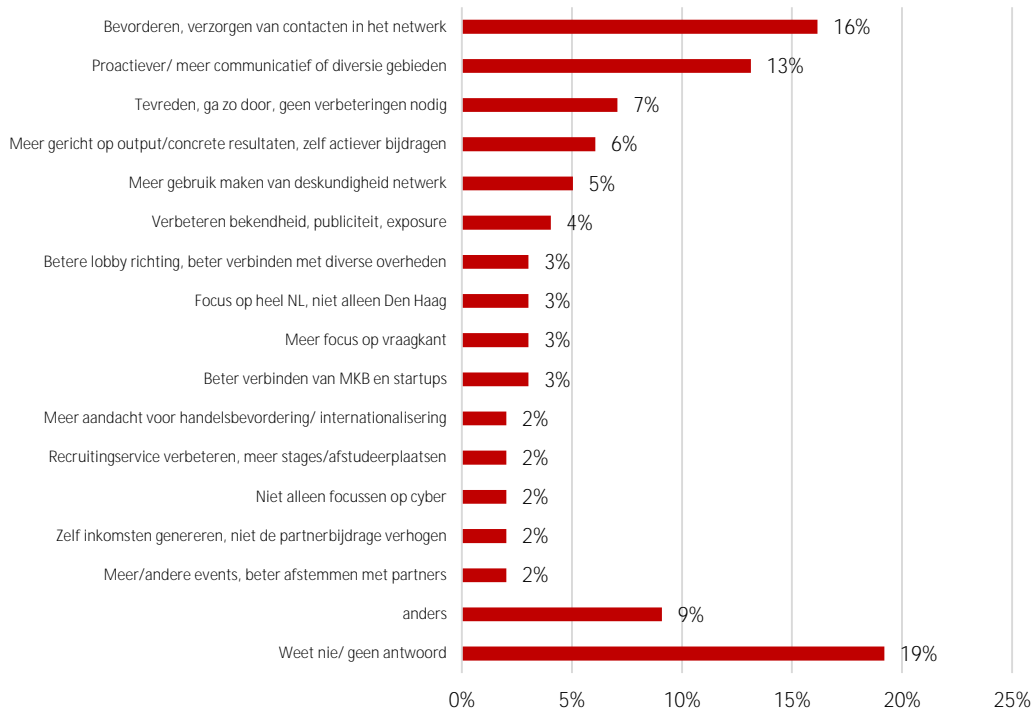
Aan de partners die aangeven zeker of waarschijnlijk niet akkoord te kunnen gaan met verdubbeling van de partnerbijdrage, is gevraagd welk verhogingspercentage onder omstandigheden maximaal acceptabel zou zijn. 56% blijft bij het standpunt dat een verhoging niet acceptabel is en antwoordt met 0%. Nog eens 23% vindt een verhoging van 10% acceptabel. De overige 21% noemt een percentage tussen de 15 en 50%.



De meerwaarde van HSD

Er is tevens gevraagd hoe de HSD Office in de toekomst een grotere meerwaarde kan bieden voor de partner en diens organisatie.

figuur 19 Hoe kan de HSD Office in de toekomst een grotere meerwaarde voor u en uw organisatie bieden?



De feedback van partners is hier zeer divers/uiteenlopend. Het bevorderen van contacten tussen partners en het meer/vaker (pro)actief benaderen/inschakelen/betrekken van partners door HSD worden het meest genoemd. Ongeveer een kwart weet geen verbeterpunten te noemen of zegt dat het op dit moment prima is en er geen verbetering nodig is.

Rapportcijfer voor HSD-cluster en de service/dienstverlening

Tot slot is dit jaar voor het eerst gevraagd om het HSD-cluster/ecosysteem en de HSD-service/dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Bij het waarderen van het HSD-cluster geeft 88% van de partners heeft een score hoger of gelijk aan 6. Zij geven het HSD-cluster gemiddeld een 7,2.

De HSD service/dienstverlening wordt door 87% van de partners met een score hoger of gelijk aan 6 beoordeeld. Gemiddeld geven zij een score van 7,5.

Over Panteia

Panteia is een allround onderzoeksbureau voor economisch en sociaal beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek. Panteia levert praktische, bruikbare resultaten op basis van onafhankelijk beleids- en marktonderzoek. Tevens geeft Panteia advies over de wijze waarop, met behulp van de resultaten, de doelgroep (burgers, consumenten en bedrijven) in beweging kan worden gezet. Op basis van onze veelzijdigheid maken wij verrassende en gezaghebbende onderzoeks- en adviesoplossingen die altijd gericht zijn op het verder helpen van onze klanten.

Panteia is lid van de brancheorganisaties MOA en VBO en houdt zich aan de Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek. De Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek is opgesteld door alle direct betrokken brancheorganisaties te weten: MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing Research (MarktOnderzoekAssociatie), de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO).

Voor vragen over dit onderzoek kunt u schriftelijk, dan wel telefonisch contact opnemen met Panteia.

Bredewater 26
2715 CA Zoetermeer
079 322 2000

