



INTERNATIONAAL ZAKENDOEN IN TIJDEN VAN CORONA

Over de (on)veranderde ondersteuning aan
internationaal opererende ondernemers



INTERNATIONAAL ZAKENDOEN IN CORONATIJD

Business as (un)usual

De uitbraak van het coronavirus heeft grote gevolgen gehad op de informatiebehoefte van internationale ondernemers. RVO, het ambassadenetwerk in het buitenland en publieke partners spelen een belangrijke rol in het voorzien in deze behoefte. Dat blijkt ook uit de statistieken en de vragen die ondernemers stellen.

In 10 weken tijd hebben bijna 350.000 bezoekers (unieke weergaven) de 14 pagina's met veelgestelde vragen over corona en internationaal zakendoen bezocht.

Deze Q&A-pagina's bieden informatie van zakelijke tot lokale (steun)maatregelen en van economische voorspellingen tot regels voor werknemers ter plekke. Ter vergelijking: alle niet-coronagerelateerde content over internationaal zakendoen trok in dezelfde periode bijna 150.000 bezoekers. Vergeleken met dezelfde periode in 2019 is dit ook 2% hoger. Ondernemers zoeken op de website van RVO veelal informatie over zakendoen met de directe buurlanden en de andere EU-lidstaten. Zo trokken de pagina's over België en Duitsland drie keer zoveel bezoekers als het eerste niet-Europese land, de Verenigde Staten.

Van de uitgebreidere dienstverlening door RVO en posten is bijna een kwart specifiek gerelateerd aan corona. Bij de overige, algemene vragen die klanten stellen, zien we echter dat corona op de achtergrond ook vaak een rol speelt. Er is grote diversiteit in de vragen die gesteld worden. Van verkenning van nieuwe markten tot exportdocumenten, tot aan gesprekken over krimpende bedrijfsactiviteiten. In de periode van 16 maart t/m 17 april zijn er heel veel vragen gesteld aan de frontoffice van RVO door en over grenswerkers.

Als we naar de dienstverlening van het hele overheidsnetwerk kijken, dan staat China bovenaan. Deze positie is te danken aan het feit dat veel van de binnengekomen vragen betrekking hadden op internationale handel in medische hulpmiddelen. Naast ondernemers die de situatie het hoofd proberen te bieden, zien we ook ondernemers die nieuwe kansen zien.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

- De cijfers in deze rapportage hebben betrekking op de periode van week 12 tot week 22 (16 maart tot 31 mei).
- De cijfers zijn met de grootst mogelijke zorg verzameld en geanalyseerd.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

HANDELSVRAGEN

Dienstverlening op verzoek van een bedrijf. Hierbij kan gedacht worden aan een verzoek om informatie, netwerken & contacten, belangenbehartiging en financiering.

REGULIERE CONTENT

Een verzamelnaam voor de landeninformatie die RVO publiceert op haar website met betrekking tot internationaal zakendoen. Dit varieert van informatie over handel tot exportregels, tot bedrijf starten in een bepaald land.

RVO & PARTNERS

RVO (mid-, backoffice) & Partners: Klantadviseurs van klantteam Internationaal en kennisafdelingen RVO; posten-netwerk buitenland (ambassades, consulaten-generaal en Netherlands Business Support Offices) en publieke partners.

RVO FRONTOFFICE

RVO frontoffice: klantteam Internationaal RVO. Dit is het eerste contactpunt (telefoon, e-mail) voor ondernemers met vragen over internationaal zakendoen. Basisvragen worden direct door de medewerkers beantwoord, de complexere vragen worden doorgezet naar de mid-, backoffice en netwerkpartners.

Q&A

Questions & answers, oftewel veelgestelde vragen, worden gebruikt als contentformat om internationale ondernemers te informeren over de situatie rondom corona en zakendoen in het buitenland. Dit format maakt het makkelijker voor gebruikers om de beschikbare informatie te scannen en stelt hen in staat snel de juiste informatie te vinden.

UNIEKE WEERGAVEN

Unieke weergaven wordt in deze rapportage gebruikt als een proxy voor het aantal bezoekers aan een webpagina. Meerdere sessies van dezelfde gebruiker binnen een bepaald tijdsbestek worden geregistreerd als één bezoeker. Dit levert een betrouwbaardere variable op dan reguliere weergaven.

GROTE VRAAG NAAR ONLINE CORONA INFORMATIE

RVO.nl - ONLINE LANDEINFORMATIE Het coronavirus heeft omvangrijke gevolgen gehad voor het verkeer op de landeninformatiepagina's van RVO.nl Internationaal. Allereerst op de reguliere pagina's. Deze worden beter bezocht dan het jaar ervoor (+2%).

Absolute uitschieters zijn echter de pagina's met veelgestelde vragen (en antwoorden) over internationaal zakendoen in coronatijd. Deze bestaan uit 14 pagina's over 14 landen (China, Canada, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Italië, Japan, Polen, Singapore, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en Zuid-Korea). Deze Q&A's trokken in 10 weken tijd bijna 350.000 bezoekers. Dat is 3 keer zoveel verkeer als op alle reguliere pagina's met landeninformatie bij elkaar. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de reguliere landeninformatie over meer dan 150 landen gaat en meer dan 2000 unieke pagina's beslaat.

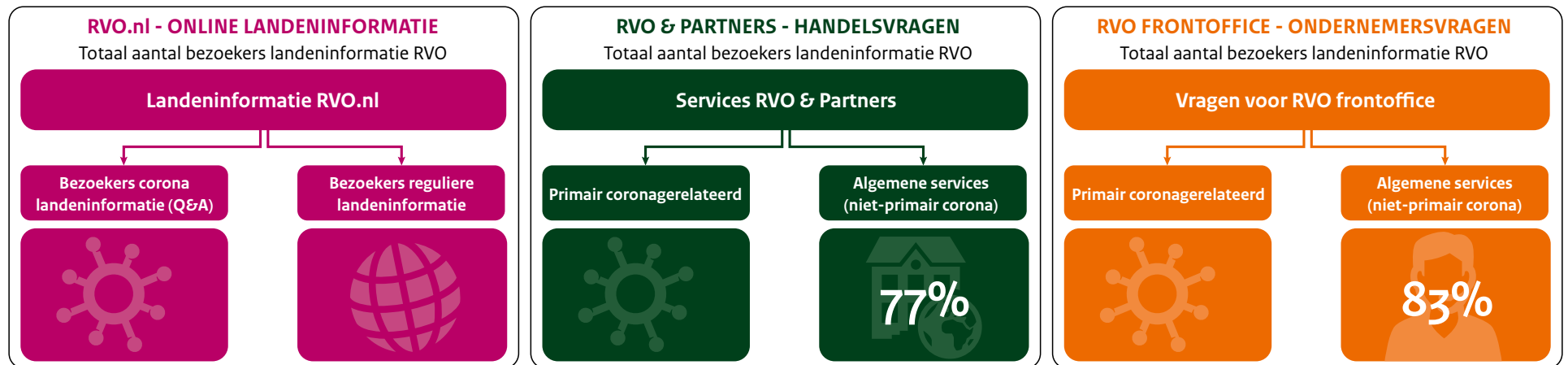
Het gemiddeld aantal bezoekers per pagina is dan ook veelzeggend. Per week behaalden de Q&A's over corona en internationaal zakendoen gemiddeld 2.471 unieke weergaven, pagina's met reguliere landeninformatie gemiddeld 7. De eerstgenoemde nemen dan ook ruim 70 procent van het online verkeer voor hun rekening in de weken 12 tot 22. De coronapagina's voorzien dus in een grote informatiebehoefte onder ondernemers.

RVO & PARTNERS - HANDELSVRAGEN Bij de uitgebreidere dienstverlening door RVO en het ambassadenetwerk is de verdeling naar primair/niet-primair bijna gespiegeld aan die van het online verkeer. Er wel degelijke sprake van vraag naar informatie over corona, maar dit is verre

van de meerderheid. De situatie komt meer overeen met de dagelijkse gang van zaken. De meer ervaren exporterende bedrijven weten ondanks corona hun weg te vinden en hun zaken draaiende te houden. Voor Azië zien we dat ondernemers de posten veelal direct benaderen. Bedrijven die al langer zakendoen in deze landen hebben al een goede relatie met de handelsmedewerkers opgebouwd. Zij nemen dan ook liever persoonlijk contact op. Daarnaast zien we grote behoefte aan coachingsondersteuning.

RVO FRONTOFFICE - ONDERNEMERSVRAGEN De verdeling van de frontoffice van RVO komt overeen met die van de Handelsvragen aan RVO & Partners. Ook hier wijkt de verdeling naar wel niet primair coronagerelateerd sterk af van degene die we bij het digitale verkeer zien. Dit heeft vooral te maken met het stabiele aantal vragen waarbij corona niet het hoofdonderwerp was. De coronavragen werden voornamelijk in de eerste weken van de meetperiode werden gesteld.

De aard van de niet-primair aan corona gerelateerde vragen is gedurende de afgelopen periode wel veranderd. Sinds het begin van de 'coronacrisis' zijn er bij RVO veel verzoeken binnengekomen voor landeninformatie op maat vanuit het SIB-coachingstraject. De verzoeken betreffen over het algemeen een marktverkenning en/of landenvergelijking over meerdere (voornamelijk Europese) landen. Het aantal zakenpartnerscans is daarentegen lager dan normaal. Dit heeft er o.a. mee te maken dat het voor het postennetwerk nu heel lastig is om Nederlandse bedrijven persoonlijk te introduceren bij potentiële zakenpartners in het buitenland.





BUURLANDEN BLIJVEN HET POPULAIREST

RVO.nl - ONLINE LANDEINFORMATIE Vanaf het begin van de Q&A's (16 maart) is er sprake van een sterke interesse in de pagi-na's over de buur- en andere Europese landen. Duitsland en België staan bovenaan, Spanje volgt op enige afstand. De Duitse Q&A pagina scoort stabiel door de meetperiode heen; de pagina behoort nagenoeg altijd tot de top 3. België piekt vooral in de eerste weken. De bijna 3.000 unieke weergaven op 20 maart onderstreept de brede informatiebehoefte en de chaotische situatie rondom het coronavirus in maart.

De Q&A-pagina over Spanje wordt vooral in april en mei veel bezocht. Dit waren maanden waarin Spanje uitgroeide tot één van de zwaarst-getroffen Europese landen. In deze periode nam de Spaanse regering diverse maatregelen - zoals een lockdown en reisbeperkingen - om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Die situatie zorgde voor extra onzekerheid bij ondernemers. En dus meer bezoeken aan de Q&A. Opvallende verschijning in de Top 5 landen van corona Q&A's is Polen. Ondanks de minder omvangrijke handelsbelangen en minder rigoureuze maatregelen trekt de Poolse Q&A meer bezoekers dan de Q&A-pagina's van bijvoorbeeld de Verenigde Staten of Frankrijk. Dit heeft mogelijk te maken met het feit dat RVO waarschijnlijk één van de weinige Nederlandstalige bronnen is met informatie over het coronavirus en zakendoen in Polen.

Het bezoek aan de Q&A pagina's van de Aziatische landen is minder hoog dan verwacht. De Q&A van China trekt bijvoorbeeld gaandeweg steeds minder bezoekers. Daar staat tegenover dat het verkeer op de reguliere pagina's met landeninformatie over China veel hoger ligt

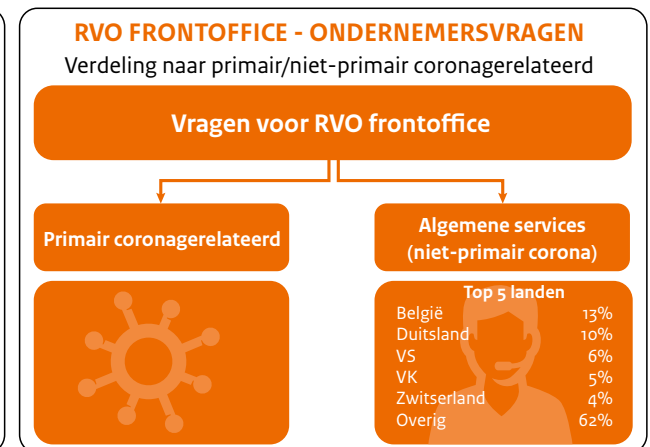
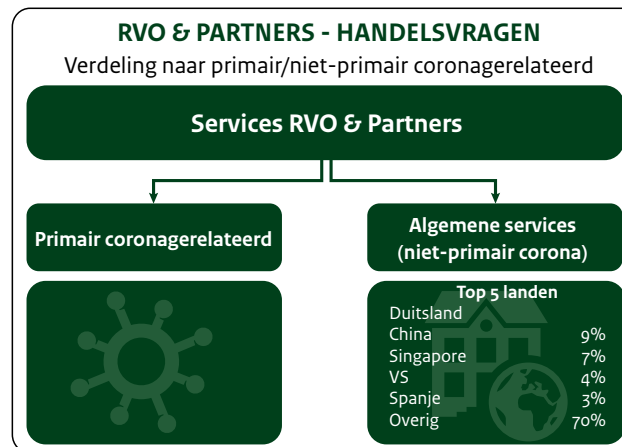
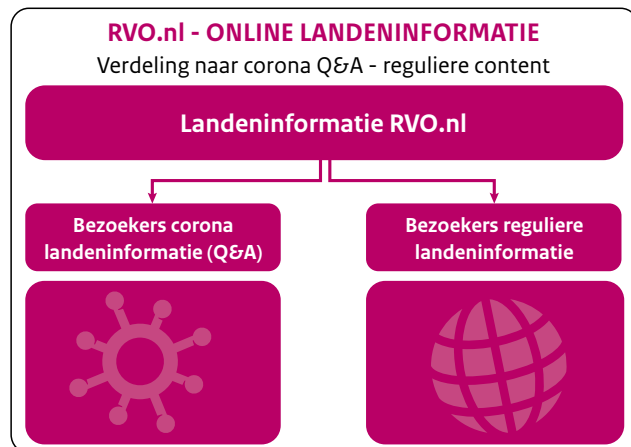
(+40% t.o.v. 2019). Internationale ondernemers met belangen of interesse in China verleggen hun aandacht weer van corona naar 'business as usual'.

RVO & PARTNERS - HANDELSVRAGEN Bij de uitgebreide dienstverlening van RVO en het postennetwerk zijn er voor-al veel vragen over China beantwoord. Dit heeft te maken met het feit dat veel van de binnengekomen vragen betrekking hadden op het exporteren van medische hulpmiddelen zoals chirurgische mond- en neusmaskers, desinfectantia en beademings-apparatuur. Er zijn ook veel bedrijven die rechtstreeks het contact gezocht hebben met ons postennetwerk in China.

Verder zien we ook bij de uitgebreidere dienstverlening dat vragen met betrekking tot grenswerk in Duitsland en België sterk leven bij ondernemers. Voor alle toplanden gingen de vragen veelal over reisbeperkingen en quarantainemaatregelen.

RVO FRONTOFFICE - ONDERNEMERSVRAGEN De vragen met een primaire focus op corona kwamen vooral uit de periode van 16 maart t/m 17 april. In deze weken heeft het frontoffice van RVO veel vragen beantwoord van en over grenswerkers. Dit betreft forenzen naar vooral België, Duitsland en iets mindere mate Frankrijk en Polen.

De vragen gingen over (verwachte) hinder met woon-werk verkeer. Maar ook vragen van Nederlandse bedrijven over hoe om te gaan met werktijdverkorting/deeltijd WW voor werknemers die over de grens wonen.



RVO.nl - ONLINE LANDEINFORMATIE Gedurende de meetperiode nemen de corona Q&A's gemiddeld rond de 70% van het verkeer op de landeninformatiepagina's van RVO.nl voor hun rekening. Hoogtepunt was week 19. In die week trokken de 14 Q&A-pagina's meer dan 40.000 bezoekers. Ruim 400 per pagina per dag. Voor een pagina die puur bedoeld is om te informeren, zijn dit forse aantallen.

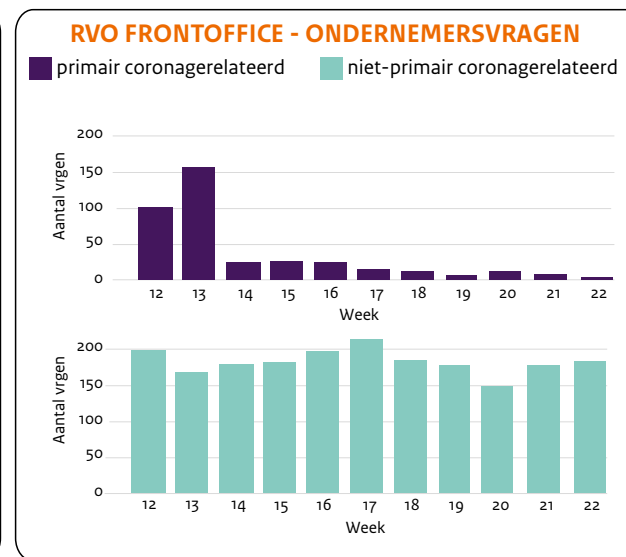
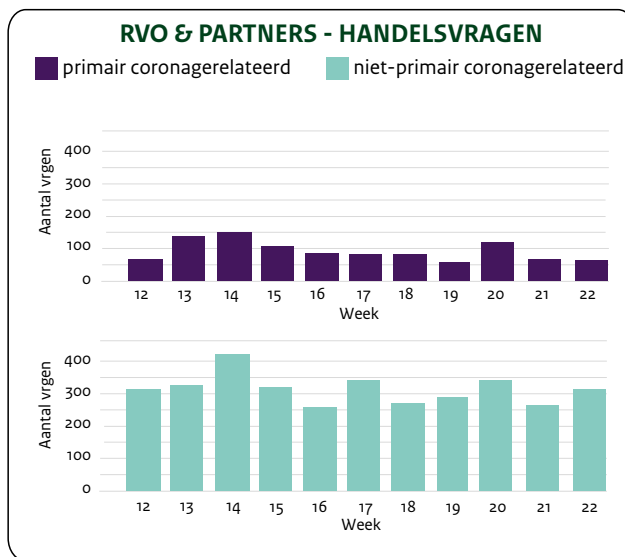
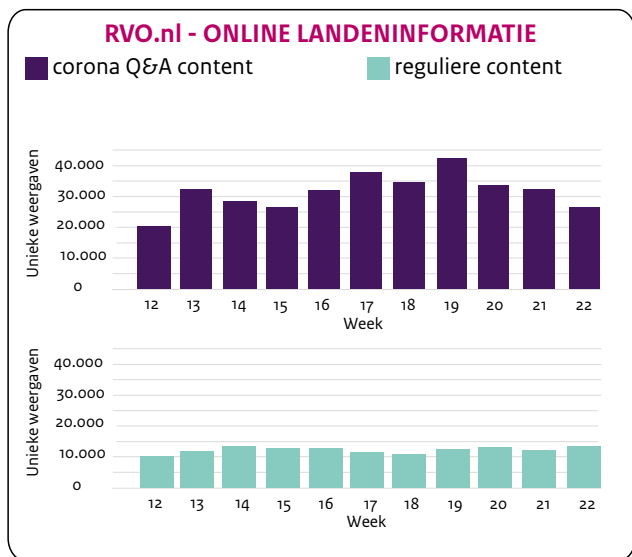
Na week 19 lijkt er een gestage, maar niet overwachte daling van het aantal bezoekers in te zetten. De reguliere landeninformatie blijft in de-zelfde periode stabiel en vertoont een lichte opwaartse trend. Het is een trend die zich naar verwachting na de hieronder getoonde periode zal doorzetten. Naarmate de coronamaatregelen in steeds meer landen versoepeld worden, verschuift de aandacht van de ondernemer weer naar de normale gang van zaken(doen).

RVO & PARTNERS - HANDELSVRAGEN Bij de handelsvragen ligt het zwaartepunt van de primair coronagerelateerd vragen vooral in de eerste weken. Na week 14 daalt het aantal vragen met een specifieke 'corona focus'. De niet-primair coronagerelateerde vragen laten een grilliger patroon zien. Hier wisselen pieken en dalen elkaar af. Het relatief hoge aantal coronagerelateerde vragen in week 20 heeft - zover we dat hebben kunnen nagaan - geen specifieke oorzaak. Week 19 en 21 hadden feestdagen, wat de vraagactiviteit mogelijk gestuwd heeft.

Over de linie genomen zien we de nodige vragen rond logistiek en financiële problematiek. Dit betreft uitdagingen rond reisbeperkingen en quarantainemaatregelen (personeel) tot goederen transport (bv vastzittende ladingen en gestelde producteisen). Op financieel gebied betreft het vragen rond inningsmogelijkheden van betalingen (bv bij omvallen leveranciers) en rond financiële conflicten bij (niet) leve-ringen. Het coronavirus zelf is niet meer de voornaamste zorg, maar ondernemers proberen wel inzicht te krijgen op de gevolgen voor hun bedrijfsvoering en die van hun klanten/afnemers.

RVO FRONTOFFICE - ONDERNEMERSVRAGEN De coronagerelateerde vragen aan de frontoffice van RVO laten een overduidelijke piek zien in de weken 12 en 13. Dit was eind maart; de periode waarin de onduidelijkheid rondom de nationale en internationale coronamaatregelen op z'n hoogtepunt was. Onder meer het vrije verkeer van personen en goederen stonden in deze periode onder druk. Naarmate de situatie kalmeerde, nam ook het aantal vragen met een primaire focus op het coronavirus af.

Uiteraard speelde het coronavirus bij een groot deel van de 'normale' vragen wel een rol. Maar het verschuift na week 12 en 13 steeds meer van de hoofdmoot, naar een belangrijke bijzaak. Dat de normale gang van zaken ook doorgaat, blijkt wel uit het relatief stabiel aantal niet-primair coronagerelateerde vragen voor de frontoffice. Los van de dip in week 20, schommelt dit aantal rond de 175 vragen per week





Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

COLOFON

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Prinses Beatrixlaan 2 | 2595 AL Den Haag

Postbus 93144 | 2509 AC Den Haag

© Rijksdienst voor Ondernemend Nederland | Juni 2020

De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) stimuleert duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen.

Met subsidies, het vinden van zakenpartners, kennis en het voldoen aan wet- en regelgeving.

RVO werkt in opdracht van ministeries en de Europese Unie.

RVO is een onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

www.rvo.nl