

**Tevredenheidsonderzoek
Filmfonds**

2018



Paul Verstraeten Communicatie
JES Marketing Onderzoek BV
Amsterdam/Arnhem, april 2018

INHOUD

CONCLUSIES EN SAMENVATTING	3
1 TOELICHTING	9
1.1 ALGEMEEN	9
1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK	9
1.3 METHODE VAN ONDERZOEK EN VERANTWOORDING RESPONSE	9
2 RESULTATEN	12
2.1 BEOORDELING BEHANDELING SUBSIDIEAANVRAGEN	12
2.1.1 <i>Beoordeling informatieverstrekking</i>	12
2.1.2 <i>Beoordeling aanvraagprocedure en besluitvorming</i>	14
2.1.3 <i>Beoordeling financiële afhandeling</i>	18
2.2 BEOORDELING FILMFONDS IN HET ALGEMEEN	20
2.2.1 <i>Beoordeling klantvriendelijkheid</i>	20
2.2.2 <i>Bereik en beoordeling kwaliteit van de media</i>	21
2.2.3 <i>Stellingen over het Filmfonds</i>	24
2.2.4 <i>Totaal oordeel over het Filmfonds</i>	27
BIJLAGEN	29
BIJLAGE 1 ENQUÊTEVRAGEN	29

CONCLUSIES EN SAMENVATTING

Conclusies

De aanvragers van subsidies geven het Filmfonds in 2018 een algemene waardering van 3,7 op een 5-puntsschaal¹. Ruim tweederde (69%) waardeert het fonds met (heel) goed. In 2014 kreeg het fonds een waardering van 7,0 op een 10-puntsschaal. Er kan worden geconcludeerd dat het fonds in de afgelopen vier jaar verder is opgeschoven in de richting naar een algemene waardering als 'goed'.

Evenals in 2014 en 2010 geven aanvragers die hun subsidie toegewezen hebben gekregen een hogere waardering (3,8) dan aanvragers met een afwijzing (3,5).

Er zijn nauwelijks significante afwijkingen wat betreft de algemene waardering voor het fonds bij de aanvragers van verschillende loketten en voor de verschillende categorieën.

Over het algemeen is er sprake van een meer positieve waardering en minder kritiek op de verschillende onderdelen in het beleid en de uitvoeringspraktijk van het fonds, dan bij de voorgaande onderzoeken (in 2014 en 2010). Vooral de informatievoorziening via de website valt daarbij positief op. Ook wordt er nauwelijks meer gevraagd van het fonds dat het de internationale samenwerking meer moet stimuleren. De meeste aanvragers vinden dat het fonds daaraan tegenwoordig voldoet. Een ruime meerderheid ziet de flexibelere inrichting van de ontwikkelingsfase als een verbetering; hiermee is zelfs niemand het oneens.

Het fonds heeft zich in de onderzochte periode volgens de aanvragers ook kwalitatief weten te versterken door het aantrekken van medewerkers met meer (specialistische) deskundigheid, praktijkervaring en professionaliteit, door een meer persoonlijke benadering, door meer mee te denken, en door de invoering van de Production Incentive.

Tenslotte, wordt het fonds tegenwoordig vaker als een efficiënte organisatie ervaren. Deze aspecten hebben bijgedragen aan een hogere waardering.

Hoewel de kritiek kwantitatief is afgenomen, komen enkele aandachtspunten uit eerdere onderzoeken terug. Wat betreft de uitvoeringspraktijk van de subsidieverlening gaat het om de volgende aspecten:

- De Informatie over de subsidieprocedures blijft voor een deel van de aanvragers te onoverzichtelijk en complex.
- Hoewel er progressie is gemaakt, vindt toch nog een substantieel deel van de aanvragers dat er door de informatie geen beter beeld werd gekregen over de subsidiekansen.
- Werken met Frame wordt niet als prettig ervaren, vooral omdat het te traag is.
- De beoordelingscriteria zouden meer helder en objectiever mogen zijn. en ook beter gemotiveerd in het bericht over de beslissing, of – bij voorkeur - door middel van een persoonlijke toelichting.
- Minder bureaucratisch, meer flexibiliteit.

Wat betreft het subsidiebeleid zou een kwart van de aanvragers het een verbetering vinden als het Filmfonds:

- Meer aandacht geeft aan diversiteit, waaronder ook aan jong en nieuw talent.
- Meer openstaat voor innovaties en experimenten.
- En in samenhang daarmee, meer risico neemt en durf toont.

In tegenstelling tot in 2014, toen vooral nieuwe, onervaren aanvragers deze aandachtspunten noemden, worden die nu evenredig gedeeld door aanvragers bij alle loketten.

¹ 5= heel goed, 4=goed, 3=redelijk, 2= slecht, 1=zeer slecht

Belangrijkste bevindingen per onderwerp²

Informatieverstrekking aanvraagprocedure

De website is evenals bij voorgaande onderzoeken het meest geraadpleegde medium als men op zoek is naar informatie over de subsidiemogelijkheden en –procedures en naar de reglementen.

De kwaliteit van de informatieverstrekking over de aanvraagprocedures wordt in zijn geheel gemiddeld met een **3,7** beoordeeld. De informatieverstrekking bij aanvragen voor distributie wordt met een 4,2 het beste gewaardeerd.

Het grootst is de tevredenheid over het persoonlijke contact met de medewerkers en de informatie die men via de telefoon kreeg. Ze zijn beide 'goed' gewaardeerd met 4,0.

De gebruiksvriendelijkheid van Frame wordt met een 3,5 beoordeeld.

Veertig aanvragers gaven kritiekpunten op de informatieverstrekking en aanvraagprocedure. Overwegend is de kritiek dat de informatie onoverzichtelijk en ingewikkeld is en dat het online aanvraagstelsel Frame te traag is ('loopt vaak vast'). In tegenstelling tot vier jaar geleden verschilt de kritiek nauwelijks zowel wat betreft aantal als inhoud bij de aanvragers van Screen NL en New Screen NL.

Als verbeteringen worden vooral de volgende suggesties gedaan:

- *Compactere informatie, bijvoorbeeld met samenvatting van de belangrijkste punten.*
- *Vervolgstappen tijdens de aanvraagprocedure zichtbaar maken ('volgsysteem').*
- *Recente wijzigingen in reglementen en procedures beter zichtbaar maken.*
- *Frame zou minder log en vereenvoudigd moeten worden.*

Er is echter duidelijk minder kritiek op de informatieverstrekking en aanvraagprocedure dan in het verleden. Dat blijkt ook uit de beantwoording van de vraag of de aanvragers een beter beeld kregen over de subsidiekansen door de informatieverstrekking. In 2018 is hierop door 40% bevestigend geantwoord. In 2014 was dat 34% en in 2010 20%.

De verschillen tussen de loketten en categorieën zijn echter groot. Met 27% bevestigende antwoorden is de groep aanvragers die zegt dat zij een beter beeld van hun subsidiekansen kregen bij Screen NL het kleinst. Het gaat hier voor het overgrote deel om de meer ervaren aanvragers die waarschijnlijk al een accuraat beeld van hun subsidiekansen hadden.

De aanvragers bij New Screen NL en Distributie werden door de informatie meer dan gemiddeld wijzer over hun subsidiekansen; respectievelijk 58% en 57% antwoordde op deze vraag bevestigend.

Binnen de loketten Screen NL en New Screen NL vonden meer dan gemiddeld aanvragers voor korte animatie, documentaire en samenwerkingsprojecten dat ze geen beter beeld kregen van hun kansen op subsidie. Daarentegen zeiden tweederde van de aanvragers voor korte fictie dat ze wel een beter beeld hadden gekregen.

Snelheid en accuratesse

De dienstverlening van de medewerkers tijdens de behandeling van de subsidieaanvraag wordt hoger gewaardeerd (4,0) dan de snelheid waarmee de aanvraag wordt behandeld (3,7).

Het algemeen oordeel over de snelheid en accuratesse is gemiddeld **3,8**.

De aanvragers die de snelheid als (zeer) slecht beoordelen – in totaal 11 – zijn negatief omdat in hun geval de 8 weken voor de behandeling van de aanvraag niet is gerealiseerd.

Circa 10% van de aanvragers wenst een grotere snelheid van de afhandeling. Vooral als een aanvraag wordt afgewezen, wil men dat graag snel weten. Ook wordt gesuggereerd om bij het indienen een concrete datum te noemen voor de berichtgeving over een beslissing. Dat geeft de aanvragers meer houvast.

² De uitkomsten van de antwoorden op de open vragen zijn cursief weergegeven.

Deskundigheid en zorgvuldigheid behandeling en besluitvorming

De algemene waardering op dit belangrijke punt haalt bij Screen NL, New Screen NL en Distributie gemiddeld een **3,7**. Bij Suppletie, Production Incentive en Filmactiviteiten is het algemeen oordeel iets lager, namelijk **3,5**.

De meeste tevredenheid is er bij alle loketten over de betrouwbaarheid van de behandeling (4,2) en over de toegankelijkheid en kwaliteit van de gesprekken met de filmconsulent (4,0).

De relevantie en helderheid van de beoordelingscriteria (3,2) en de kwaliteit en helderheid van de motivatie worden het minst gewaardeerd (3,4), Dat was ook het geval in 2014. Aanvragers bij Filmactiviteiten waardeerden de relevantie en helderheid van de beoordelingscriteria het laagst (3,0).

Het meest wordt de deskundigheid en zorgvuldigheid gewaardeerd bij Distributie. Vooral de kwaliteit en helderheid van de motivatie van dit loket wordt bovengemiddeld gewaardeerd.

Een kwart van de aanvragers bij Screen NL, New Screen NL en Distributie en 39% van de aanvragers bij Filmactiviteiten vinden de beoordelingscriteria (zeer) slecht. De aanvragers vinden vooral de criteria onduidelijk en kwalificeren de beoordeling als subjectief en willekeurig. Het gaat hierbij vooral om respondenten waarvan de aanvraag is afgewezen.

Als suggestie voor verbetering wordt vooral genoemd dat zowel vooraf als achteraf - in de motivatie over de beslissing - de criteria transparanter en duidelijker worden gemaakt ('beter uitgelegd'). Daarnaast vinden sommige respondenten dat de beoordeling niet afhankelijk moet zijn van één persoon ('steeds dezelfde man'). Blijkbaar zijn deze aanvragers niet bekend met de mogelijkheid om zelf een consulent te kiezen.

Voldoende mogelijkheden om te reageren op afwijzing

Evenals in 2014 vindt driekwart van de aanvragers die hun aanvraag niet gehonoreerd zagen, dat het fonds voldoende mogelijkheden biedt om hun visie op de afwijzing kenbaar te maken. Bij Screen NL wordt dit vaker zo ervaren dan bij New Screen NL.

De afgewezen aanvragers die de mogelijkheden onvoldoende vinden, missen vooral een betere onderbouwing/duidelijke argumentatie van de afwijzing, bij voorkeur in een persoonlijk gesprek met de filmconsulent. Het fonds biedt standaard een toelichtingsgesprek aan, maar blijkbaar is dat niet bij iedereen bekend.

Financiële afhandeling

De financiële afhandeling krijgt van alle aanvragers gemiddeld een **4,0** (goed). Met name de aanvragers bij Distributie zijn tevreden over de financiële afhandeling; zij gaven gemiddeld een 4,3. Er is geen loket dat op dit punt betekenisvol negatief scoort ten opzichte van het gemiddelde.

Er zijn geen overheersende kritiekpunten. Ook de spaarzame suggesties voor verbeteringen zijn gebaseerd op incidentele ervaringen en variëren daardoor sterk.

Klantvriendelijkheid en toegankelijkheid

Op het onderdeel klantvriendelijkheid en toegankelijkheid behaalt het fonds met een **4,0** (goed) als algemene waardering. De telefonische bereikbaarheid wordt het hoogst gewaardeerd, de bereidheid en competentie om mee te denken krijgt een 3,7 als waardering. Er zijn geen betekenisvolle verschillen tussen de loketten op dit punt.

Enkele aanvragers hebben klachten over de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers. Daarnaast hebben sommigen kritiek op de mate van flexibiliteit van de medewerkers, waarmee vooral de filmconsulenten worden bedoeld.

Bereik en kwaliteit van de media en communicatiemiddelen

Evenals in 2014 is de website met afstand het meest gekende en bekeken medium van het Filmfonds, gevolgd door de digitale nieuwsbrieven. Twitter is het minst bekende medium dat door het Fonds wordt ingezet. Veelal ongezien of onbekend zijn ook de internationale brochure, de Facebookpagina van het Fonds, en de website van de Filmcommission.

Met uitzondering van de algemene website en de Facebookpagina worden de andere media en communicatiemiddelen minder vaak gezien of zijn ze minder bekend dan in 2014. Het sterkst teruggelopen wat betreft bekendheid/raadpleging zijn de informatiebijeenkomsten; van 69% naar 49%.

Het algemeen oordeel over de kwaliteit van de media en communicatiemiddelen van het fonds is positief, de aanvragers geven een **3,8**. De aanvragers bij New Screen NL beoordelen die kwaliteit iets lager (3,6) dan de andere loketten.

Wederom wordt de jaarlijkse uitgave van Film Facts & Figures het hoogst gewaardeerd (4,0). Lager dan gemiddeld scoren het beleidsplan, Twitter, de Facebookpagina en de website van de Filmcommission.

De aanvragers delen weinig gelijklopende kritiekpunten op de communicatiemiddelen. Dit in tegenstelling tot 2014 toen er veel kritiek was op die website omdat die vooral voor nieuwe aanvragers te ingewikkeld en onoverzichtelijk was wat betreft de informatie over de subsidiemogelijkheden en procedures. Daar is nu nauwelijks meer sprake van.

Het merendeel van de aanvragers (80%) vindt dat zij voldoende wordt geïnformeerd over de activiteiten en het beleid van het Filmfonds. Dat is nagenoeg gelijk aan 2014 (81%).

Het meest tevreden hierover zijn de aanvragers bij Screen NL en bij Filmactiviteiten (in 2014 waren de aanvragers bij Filmactiviteiten het meest ontevreden over de informatie).

Minder dan gemiddeld, maar nog steeds een ruime meerderheid van de aanvragers bij New Screen NL (72%) en Distributie (71%) vinden dat zij voldoende informatie krijgen.

Stellingen over het fonds

Evenals bij voorgaande edities vinden bijna alle aanvragers (95%) dat het fonds 'een sleutelpositie heeft in de Nederlandse filmsector'.

Dat het fonds de internationale samenwerking stimuleert wordt opnieuw door meer aanvragers gedeeld; in 2018 is 65% van de aanvragers het hiermee eens, in 2014 en 2010 was dat respectievelijk 56% en 34%.

Vooruitgang is ook geboekt wat betreft de mening over het fonds als 'een efficiënte organisatie'; 46% van de aanvragers is het hiermee eens en 16% oneens. In 2014 was dit respectievelijk 41% (eens) en 22% (oneens).

Daarnaast is evenals in 2014 een meerderheid (58%) het eens met de stelling dat het fonds nieuw talent stimuleert.

De aanvragers zijn het, zoals ook bij voorgaande edities, het minst eens (20%) met de stelling dat het fonds 'in staat is snel in te haken op actuele ontwikkelingen', Het aantal aanvragers dat het oneens is met deze stelling is gegroeid; van 36% in 2014 naar 43% in 2018. Deze tendens wordt onderbouwd door de wens van een kwart van de aanvragers dat het fonds zich meer openstelt voor diversiteit en innovaties.

Een lichte teruggang is ook te zien wat betreft de instemming met de stellingen 'verdeelt de middelen op rechtvaardige wijze' en 'is consequent in de uitvoering'.

Bij de overige stellingen zijn de scores niet significant gewijzigd ten opzichte van het onderzoek in 2014.

Duurzaam produceren

Met de stelling dat het Filmfonds zich inzet om 'duurzaam produceren in de sector te bevorderen' is 38% van de aanvragers het eens, Een relatief grote groep aanvragers (42%) heeft hierover geen mening en 6% is het hiermee oneens.

Driekwart van de aanvragers vindt het belangrijk dat het Filmfonds aandacht besteed aan duurzaam produceren. De aanvragers bij Filmactiviteiten vinden dit bovengemiddeld belangrijk (92%). De aanvragers van Screen NL zien hier aanmerkelijk minder het belang van in (65%).

Veranderingen: verbetering of verslechtering?

De helft van de aanvragers vindt dat er in de afgelopen jaren sprake is van verbetering bij het fonds. Een aanzienlijke groep (37%) heeft hierover geen mening. Vooral bij New Screen NL heeft een grote groep daarover geen mening (46%), veelal omdat men nog te weinig ervaring heeft met het fonds om hierover een mening te hebben.

Twee veranderingen in het beleid die het fonds heeft doorgevoerd zijn expliciet aan de respondenten voorgelegd. Het betreft het betrekken van meer medewerkers met specialistische en (internationale) praktijkervaring, en een flexibeler inrichting van de ontwikkelingsfasen voor filmprojecten. Beide worden door een ruime meerderheid, die daarover een mening heeft of bekend mee is, als een verbetering ervaren. Bijna niemand vindt het een verslechtering.

Als voorbeelden van verbeteringen worden het meest door de aanvragers genoemd:

- De aanstelling van bepaalde filmconsulenten met meer deskundigheid en professionaliteit.
- Er wordt meer meegedacht en het contact is persoonlijker.
- De invoering van de Production Incentive.
- Website

Missie en bijdrage aan het versterken van het Nederlandse filmklimaat

Bijna twee derde van alle aanvragers (63%) zegt bekend te zijn met de missie van het fonds, die in zijn geheel aan hen is voorgelezen. Het overgrote deel van hen (87%) vindt het belangrijk dat het fonds deze missie uitvoert.

De respondenten geven gemiddeld een waardering van **3,5** voor de wijze waarop het fonds bijdraagt aan het versterken van het Nederlands filmklimaat, waarbij 50% het (heel) goed vindt, 9% (zeer) slecht en 27% redelijk. De overige respondenten (14%) hebben hierover geen mening.

Deze taakvervulling wordt aanmerkelijk hoger gewaardeerd door de aanvragers bij Distributie en Screen NL, en aanmerkelijk lager door de aanvragers bij New Screen NL en Filmactiviteiten.

Enkele voorbeelden van de uitvoering zijn expliciet aan de respondenten voorgelegd. Zoals de Netherlands Filmcommission die bij 45% van de aanvragers bekend is en van hen een waardering krijgt van **3,7**. Er is ook gevraagd naar de bekendheid met de onderzoeken die het fonds laat uitvoeren en presenteert; 37% van de aanvragers is daarmee bekend.

Bijna de helft van de aanvragers (46%) kan een taak noemen die het fonds momenteel laat liggen en dringend moet worden opgepakt. In 2014 was dat een gelijk aantal.

De taken die het meest worden genoemd, zijn merendeels hetzelfde als vier jaar geleden. Ze liggen in elkaars verlengde en worden ook vaker samen genoemd:

- Stimuleren van nieuw en jong talent
- Diversiteit
- Stimuleren van Innovaties
- Meer ruimte voor experiment en low budget films

In 2014 leefde deze mening vooral bij aanvragers van New Screen NL, nu wordt dit gedeeld door de aanvragers van de andere loketten.

Algemene waardering Filmfonds

Het Filmfonds krijgt een algemene waardering van **3,7**. Ruim twee derde van de aanvragers (69%) waardeert het Fonds als (heel) goed, 24% redelijk en 4% slecht. Het algemeen oordeel over het fonds ligt iets lager bij Documentaire (3,5). De overige loketten en categorieën wijken niet significant af van het gemiddelde

Evenals bij voorgaande edities beoordelen de respondenten waarvan de aanvraag is toegewezen het Filmfonds beter dan degenen waarvan de aanvraag is afgewezen (respectievelijk 3,8 en 3,5).

Het fonds zou een hogere waardering van een belangrijk deel van de aanvragers krijgen als de volgende verbeteringen zouden worden doorgevoerd:

- *Meer diversiteit*
- *Meer aandacht voor jong talent en innovatie*
- *Meer durf, meer risico in de keuzes*
- *Flexibeler opstelling*
- *Minder bureaucratisch*
- *Meer transparantie over de wijze van beoordeling en criteria*

1 TOELICHTING

1.1 Algemeen

Het Filmfonds krijgt jaarlijks meer dan 1200 aanvragen voor subsidies. De meeste van deze aanvragen worden door verschillende filmconsulenten inhoudelijk beoordeeld, door het subsidiebureau financieel en productioneel beoordeeld en vervolgens al dan niet gehonoreerd. Om de kwaliteit van zijn dienstverlening omtrent de subsidieaanvragen te monitoren en waar nodig te verbeteren heeft het Filmfonds opdracht gegeven tot een tevredenheidsonderzoek.

In samenwerking met JES Marketing Onderzoek heeft Paul Verstraeten Communicatie zowel in 2010 als 2014 een telefonisch onderzoek uitgevoerd onder de subsidieaanvragers.

In het voorjaar van 2018 is dit onderzoek herhaald onder de subsidieaanvragers uit 2016 en 2017. De vragenlijst van deze editie is voor het merendeel vergelijkbaar met de voorgaande onderzoeken. Een belangrijk verschil is echter dat op verzoek van het Filmfonds deze keer een 5-puntsschaal ((5=zeer goed 4=goed 3=redelijk 2=slecht en 1= zeer slecht) voor de waarderingen is gehanteerd in plaats van een 10-puntsschaal. Deze keuze volgt uit afspraken die het Filmfonds heeft gemaakt met de andere cultuurfondsen naar aanleiding van de laatste visitatie, zodat een wederzijdse benchmark mogelijk is. Het impliceert echter ook dat de uitkomsten met de waarderingen niet één op één vergeleken kunnen worden met die van eerdere edities van dit onderzoek.

De vragenlijst is in overleg met de opdrachtgever opgesteld. De vragenlijst is opgenomen in bijlage één.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten in de vorm van grafieken met een toelichting weergegeven. Voor zover dit van toepassing is, worden de resultaten in de grafieken en toelichtende tekst met die van 2014 vergeleken.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid over de dienstverlening van het Filmfonds met betrekking tot de subsidieaanvragen.

In het onderzoek komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Beoordeling aanvraagprocedure en besluitvorming.
- Beoordeling bezwaarprocedure.
- Beoordeling verbeteringen en beleidsprioriteiten.
- Algemeen oordeel over het Filmfonds.

1.3 Methode van onderzoek en verantwoording response

Het onderzoek betreft een telefonisch onderzoek onder alle subsidieaanvragers die in 2016 en 2017 een aanvraag hebben ingediend en door het fonds zijn afgehandeld. De respondenten zijn benaderd vanuit een bestand dat door het Filmfonds is aangeleverd.

Het totale bestand bestaat uit 1708 aanvragen door 474 unieke contactpersonen. Al deze contactpersonen zijn telefonisch benaderd. Het telefonische onderzoek is gehouden van 26 maart tot en met 12 april 2018.

65 aanvragers hadden alleen een Wildcard of Kort! ingestuurd en geen reguliere aanvraag gedaan en wilde om die reden niet meewerken.

208 contactpersonen namen (na herhaalde pogingen) de telefoon niet op en 18 personen wilden later teruggebeld worden.

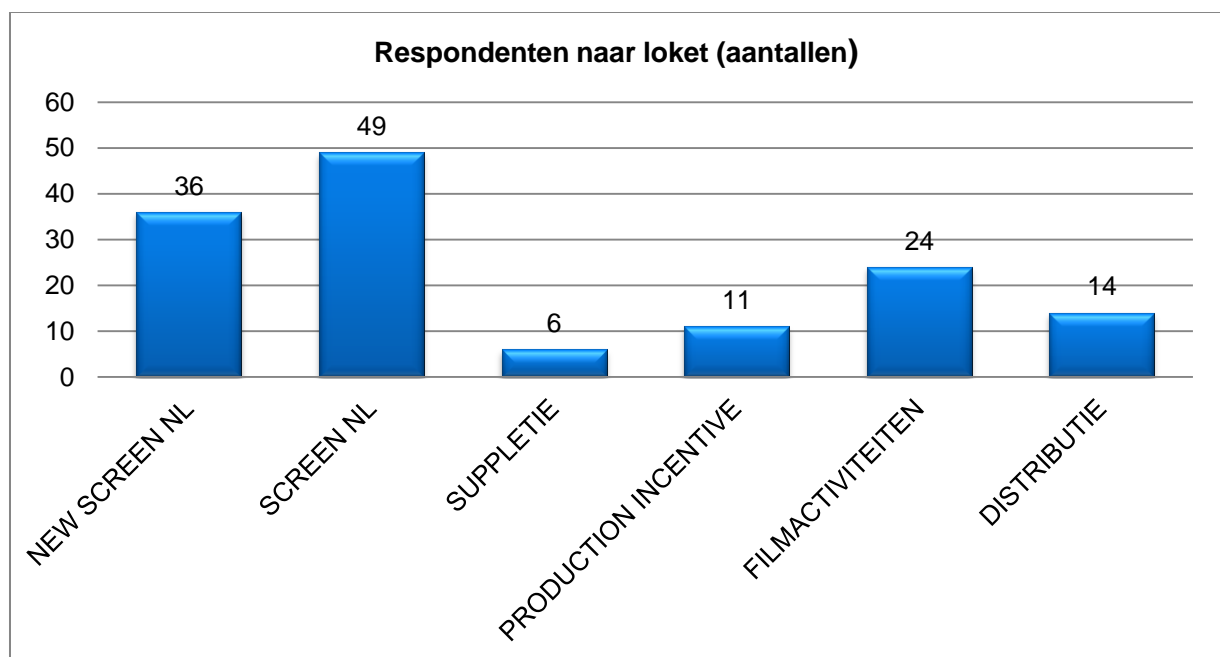
Samenwerkingsprojecten waarbij het Filmfonds geen penvoerder is en dus niet rechtstreeks bij het Filmfonds wordt ingediend zijn niet meegenomen. Dit betreffen aanvragen voor de Transmediaregeling, Teledoc, Teledoc campus, One Night Stand en De Wolf Danst.

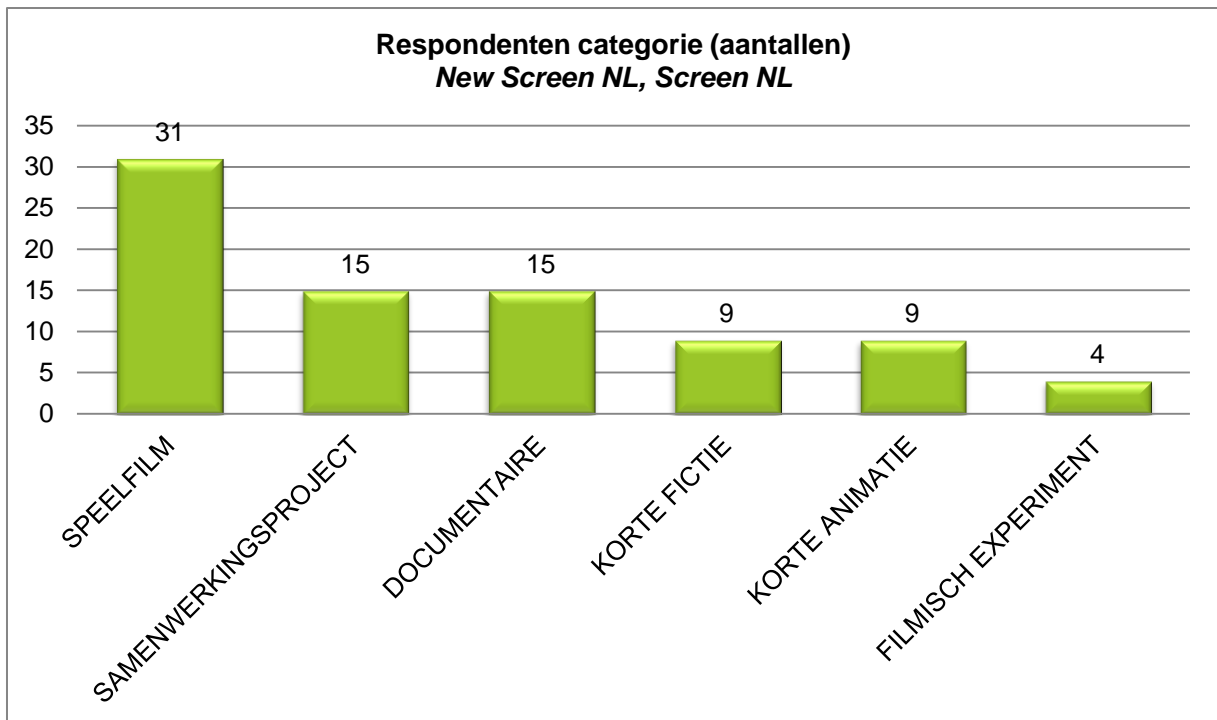
Uiteindelijk zijn er 140 respondenten bereid gevonden om mee te werken aan het onderzoek en hebben 45 contactpersonen hun medewerking geweigerd. De voornaamste reden die werd aangegeven is dat zij hier geen tijd voor hadden.

De totale steekproef komt daarmee op n=140 respondenten. Het responspercentage is 35% en het weigeringspercentage 11%. De medewerking aan het onderzoek is goed te noemen, waardoor de resultaten een representatief beeld opleveren van het oordeel van de aanvragers (van één of meerdere subsidies) over het Filmfonds.

Profiel respondenten

Conform de verdeling over het totaal aantal aanvragen, hebben de meeste respondenten een aanvraag ingediend bij Screen NL en New Screen NL en is bij deze loketten het meest voor speelfilms aangevraagd. Vanwege de kleine aantallen respondenten bij Suppletie en Production Incentive worden deze twee loketten in de grafieken op de volgende bladzijden samengenomen onder de naam INCENTIVE.





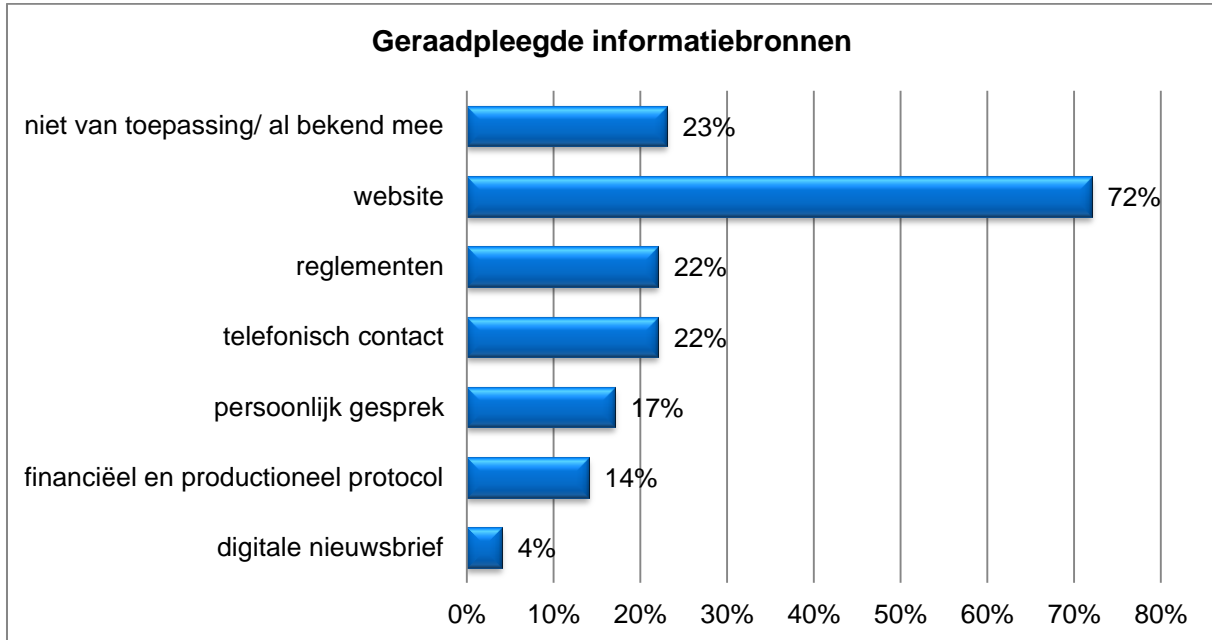
Alleen samenwerkingsprojecten waarbij de aanvraag bij het Filmfonds kan worden ingediend, zijn in het onderzoek meegenomen (de volgende samenwerkingsprojecten zijn daarom geen onderdeel van het onderzoek: Transmediaregeling, Teledoc, Teledoc campus, One Night Stand en De Wolf Danst).

Van alle respondenten is 62% man en 38% vrouw. De gemiddelde leeftijd is 48,6 jaar. Ruim de helft van de respondenten (53%) is producent, 14% is regisseur, 11% distributeur en 5% scenarioschrijver. De overige respondenten (16%) hebben een gevarieerd aantal andere functies, vaak als directeur/bestuurder van een festival of filminstelling. Bij de producenten gaat voor het overgrote deel om kleine productiebedrijven: een kwart van de producenten heeft een éénmanszaak en 57% heeft een bedrijf met 2 t/m 5 medewerkers. Twee derde van de aanvragers heeft meer dan 5 jaar ervaring met het Filmfonds. Een kleine 10% heeft in de onderzochte periode voor de eerste keer een aanvraag ingediend. Van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegedaan zag 64% de aanvraag gehonoreerd (in 2014 was dat 52%).

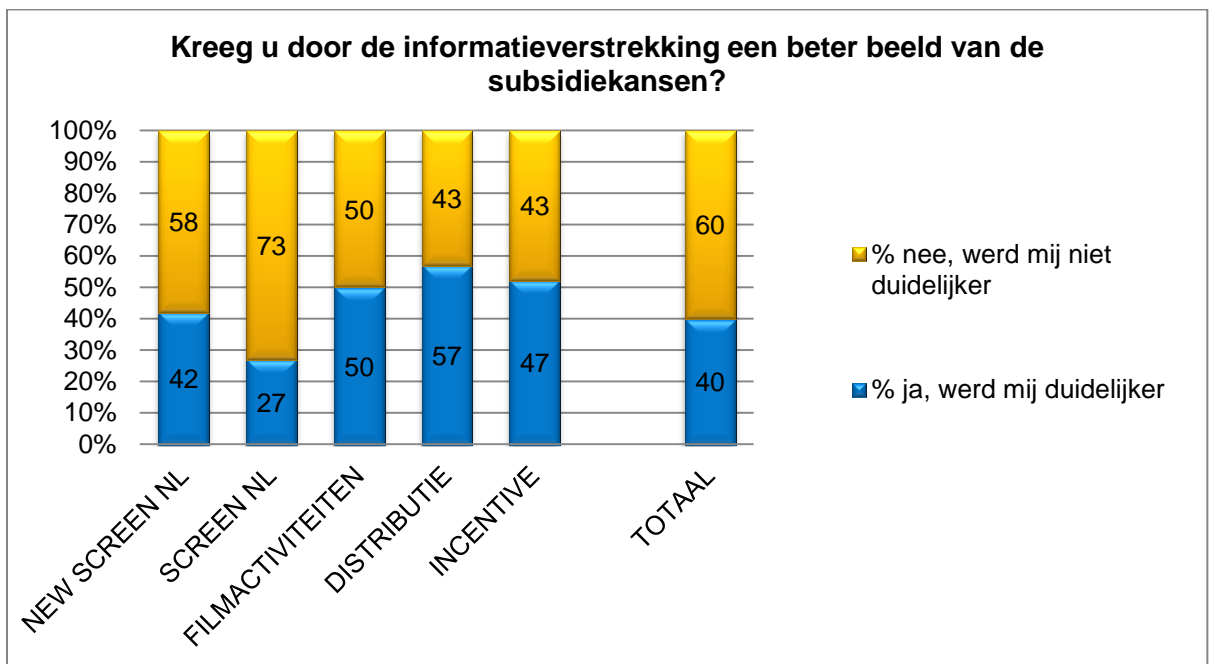
2 RESULTATEN

2.1 BEOORDELING BEHANDELING SUBSIDIEAANVRAGEN

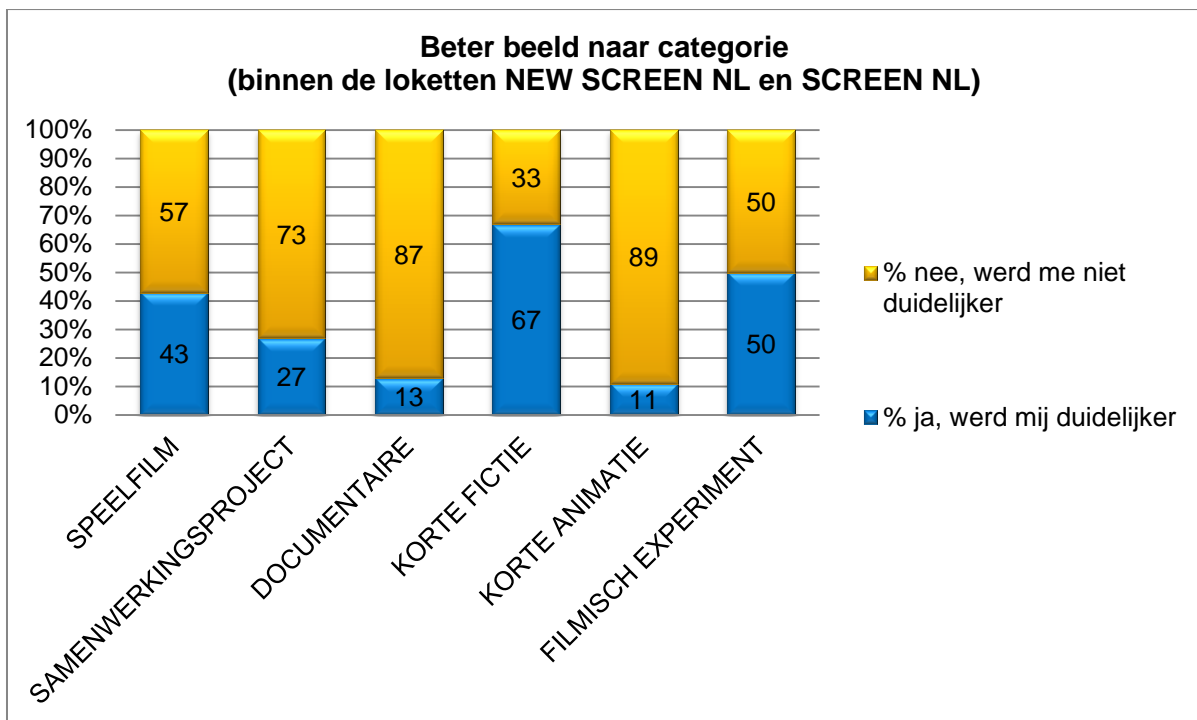
2.1.1 Beoordeling informatieverstrekking



De website is de meeste geraadpleegde informatiebron; 72% van de aanvragers heeft deze gebruikt om aan informatie over de aanvraagprocedure en regeling te komen. In 2014 gaf 89% aan de website te hebben geraadpleegd. 23% van de respondenten geeft aan dat zij al bekend waren met de informatiebronnen. (De respondenten noemen aanmerkelijk minder bronnen dan in 2014, omdat ze in dit onderzoek spontane antwoorden hebben gegeven en ze niet is gevraagd of ze van een bepaalde bron gebruik hebben gemaakt, zoals in 2014.)



Van de aanvragers kreeg 40% door de informatieverstrekking een beter beeld van de subsidiekansen (in 2014 was dit 34%). Uit de voorgaande grafieken blijkt dat de groep aanvragers die vindt dat ze door de informatie een beter beeld van de subsidiekansen hebben gekregen bij SCREEN NL het kleinst is.

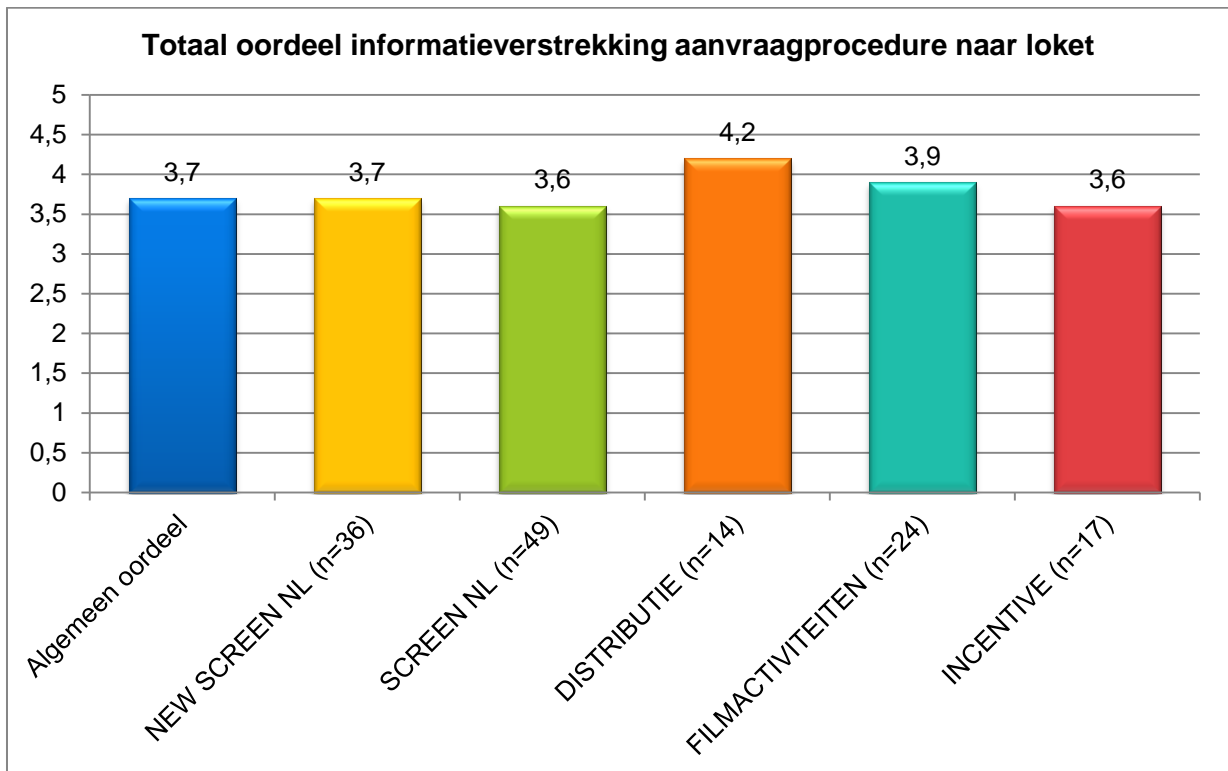


Ook de aanvragers van korte animatie, documentaire en samenwerkingsprojecten zeggen vaker dan gemiddeld dat ze geen beter beeld kregen van hun subsidiekansen.

De informatieverstrekking wordt in zijn geheel door 70% als (zeer) goed beoordeeld, door 27% redelijk en 2% (2 respondenten) slecht. Gemiddeld op een 5-puntsschaal is dat een waardering van 3,7.

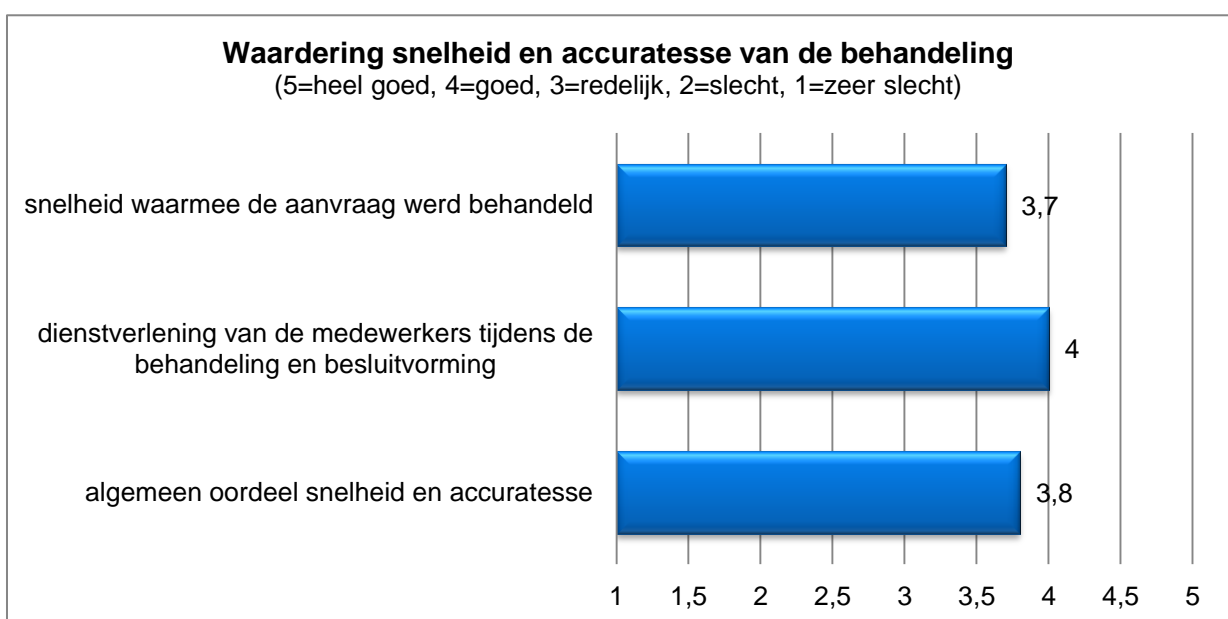


Het meest tevreden over de informatieverstrekking via telefonisch of persoonlijk contact met het Filmfonds (gemiddeld een 4). Het minst tevreden is men over de gebruiksvriendelijkheid van Frame (3,5).

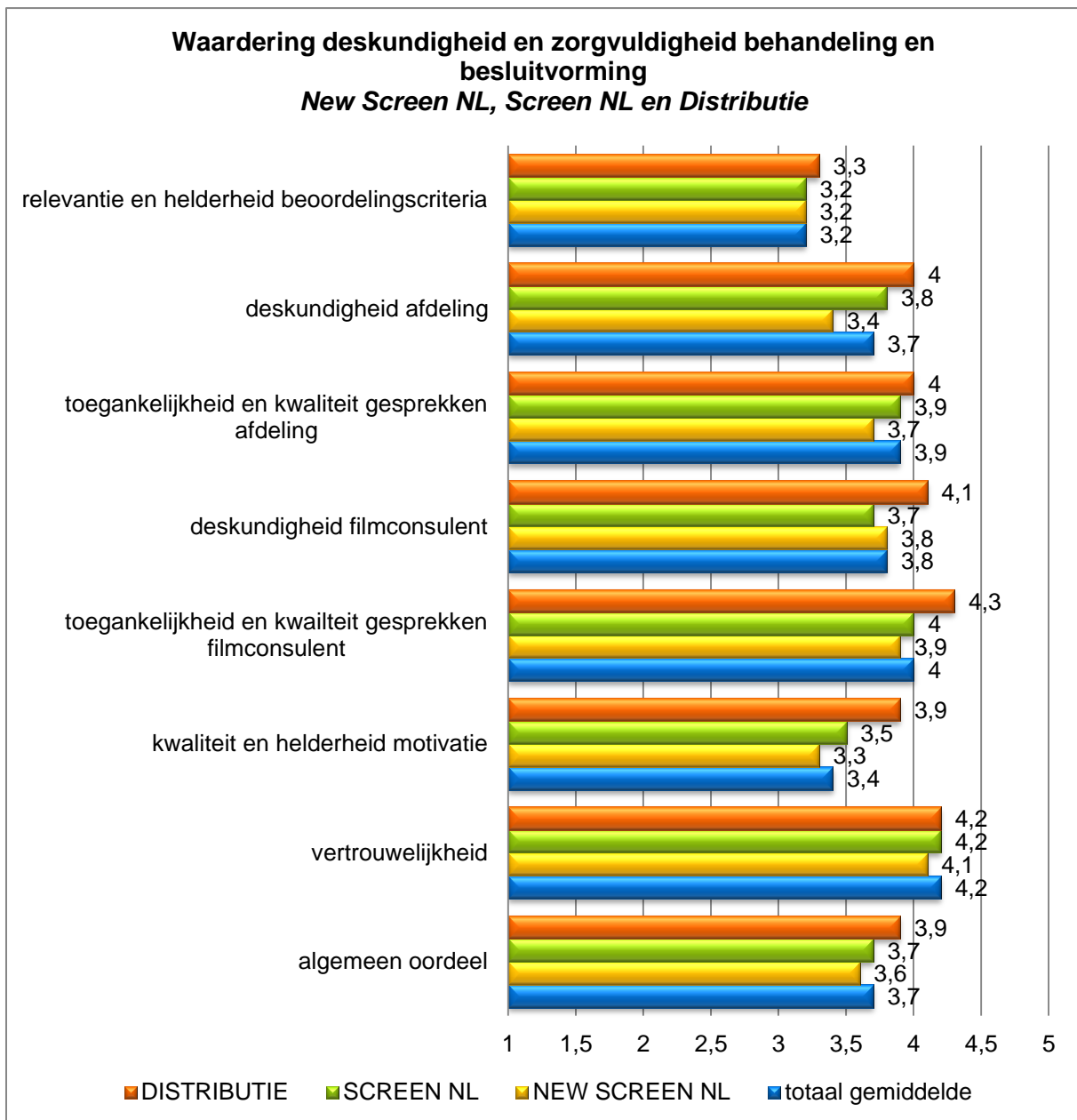


Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de aanvragers bij Distributie de beste beoordeling geven van de informatieverstrekking (4,2).

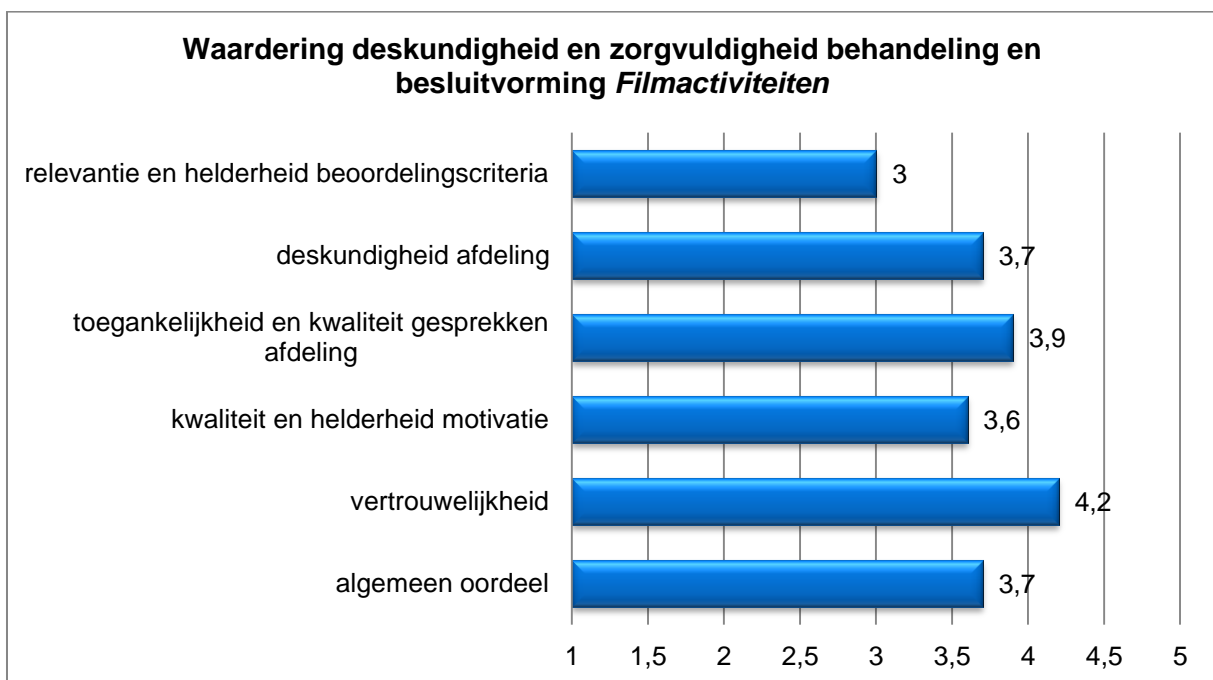
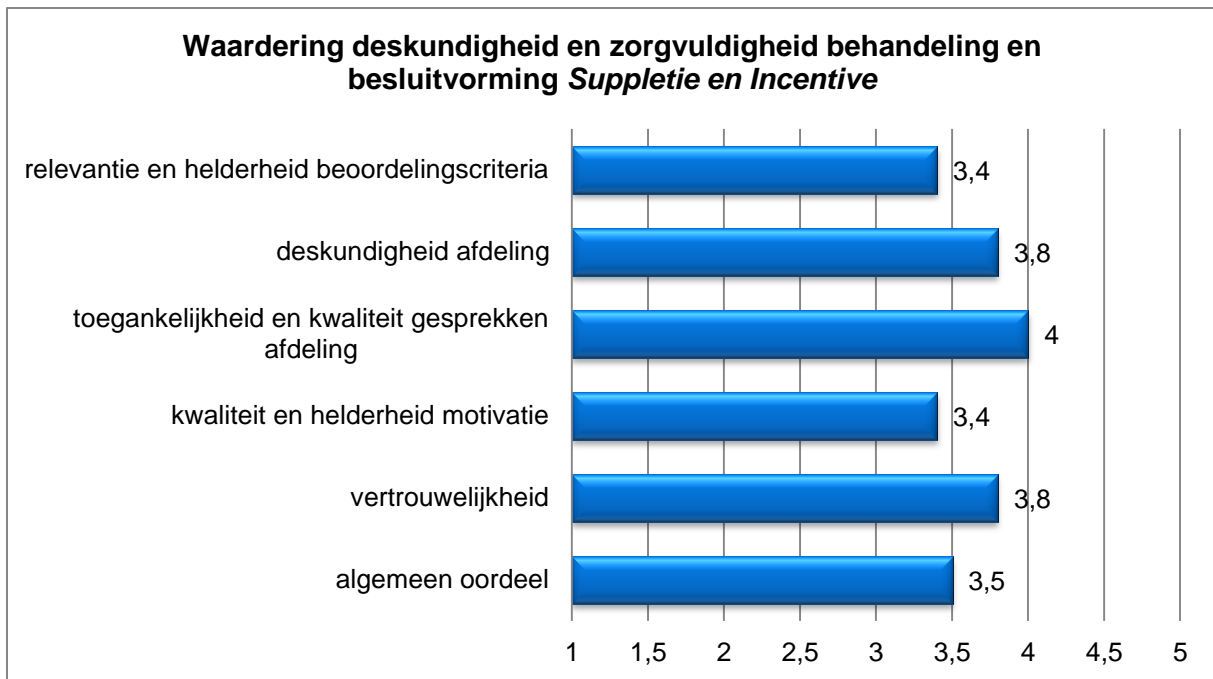
2.1.2 Beoordeling aanvraagprocedure en besluitvorming



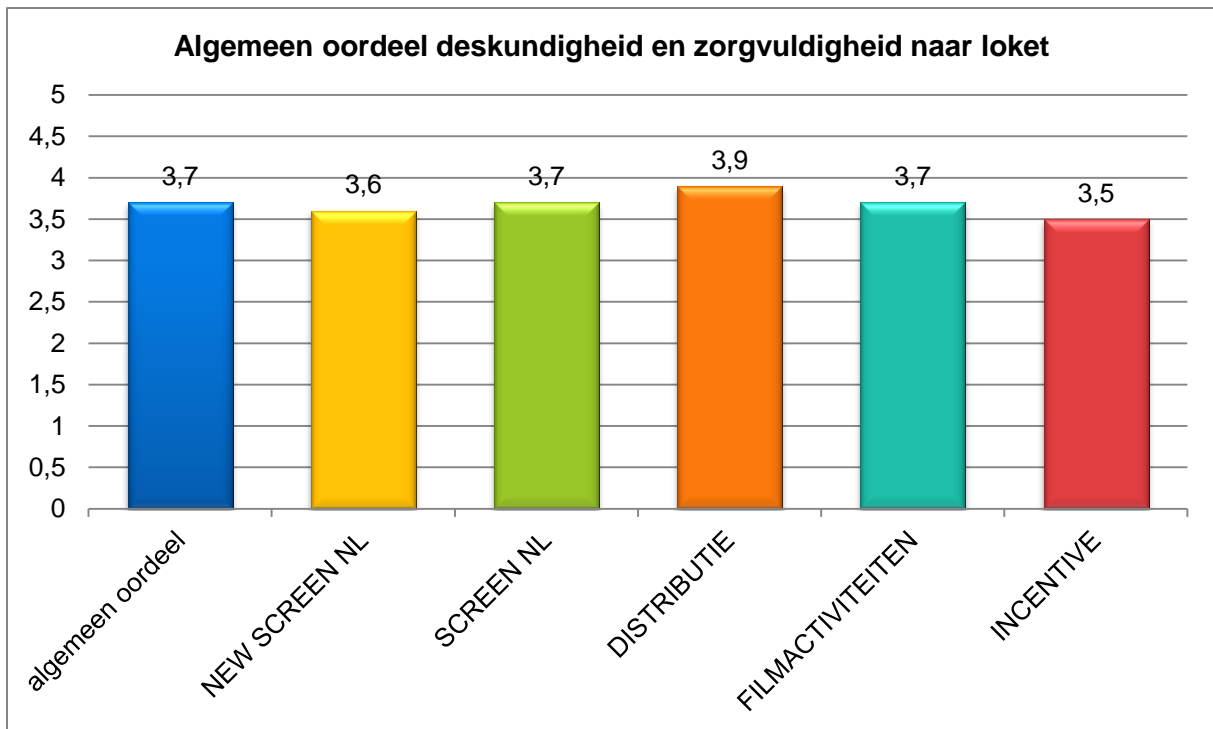
De dienstverlening van de medewerkers tijdens de behandeling en besluitvorming wordt het meest gewaardeerd (gemiddeld een 4). De snelheid en accuratesse van de behandeling van de aanvragen iets minder (3,7).



De vertrouwelijkheid wordt het hoogst gewaardeerd (4,2). De relevantie en helderheid van de beoordelingscriteria het laagst (3,2). Op alle onderdelen is de waardering het hoogst bij Distributie, New Screen NL krijgt vaker een iets lagere waardering op de verschillende onderdelen.

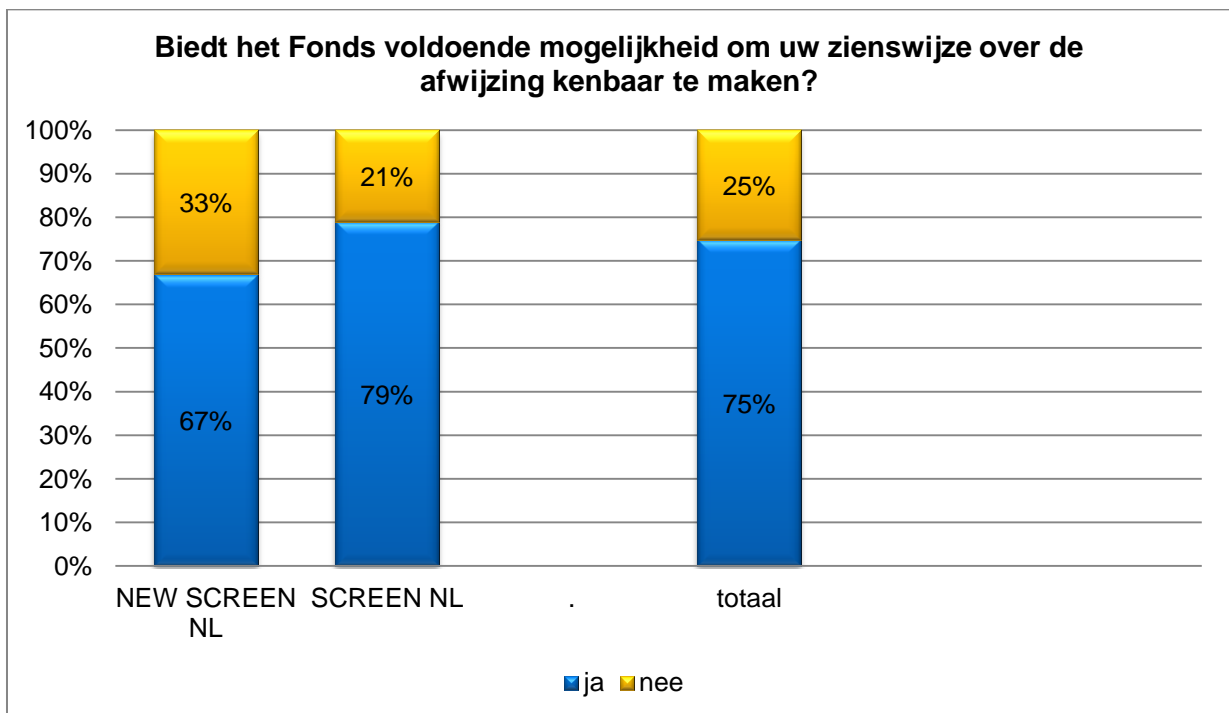


Het algemene oordeel over de deskundigheid en zorgvuldigheid is het laagste bij *Suppletie en Incentive* (3,5). Bij *Filmactiviteiten* is de waardering voor de relevantie en helderheid van de beoordelingscriteria relatief laag (3,0).



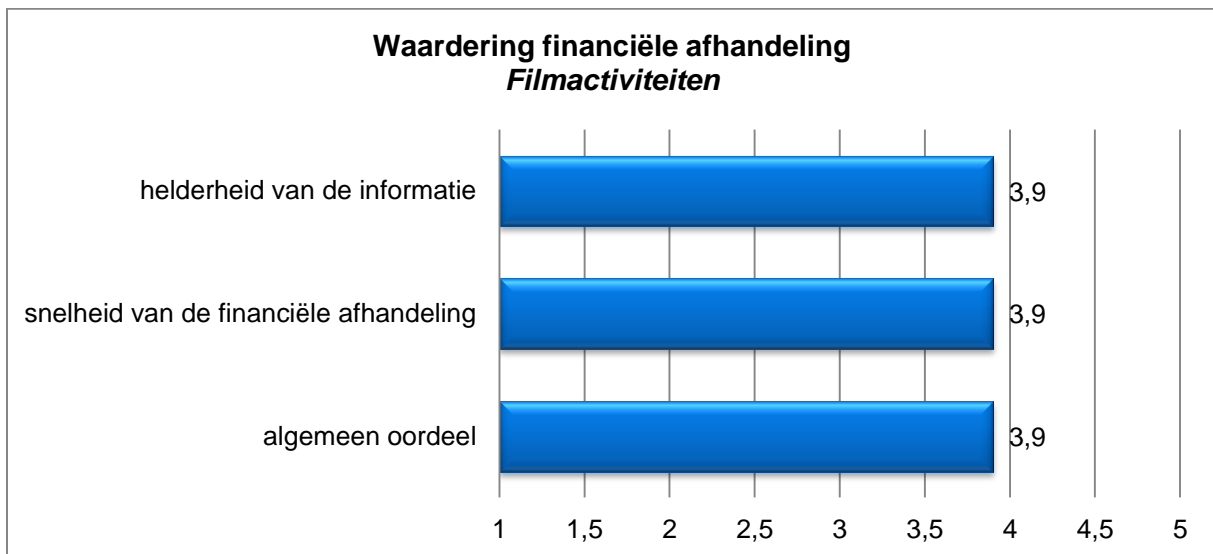
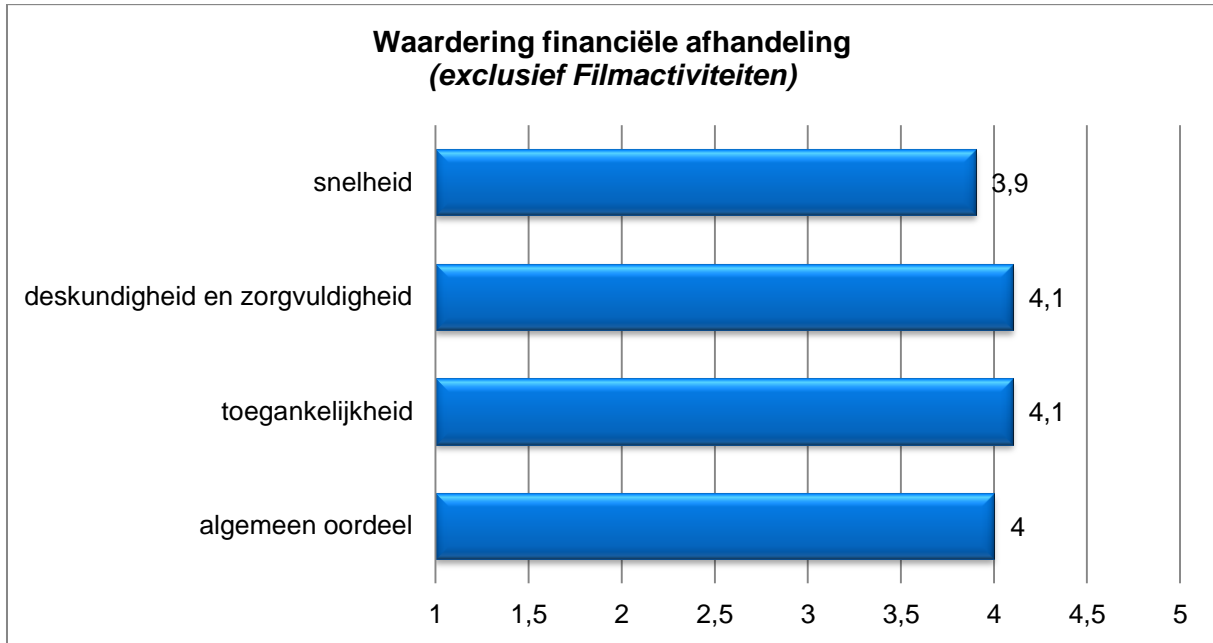
Het totaal oordeel over de deskundigheid en zorgvuldigheid van de behandeling en besluitvorming is gemiddeld een 3,7. Uit bovenstaande grafiek blijkt dat aanvragers bij Distributie dit aspect het best beoordelen (3,9).

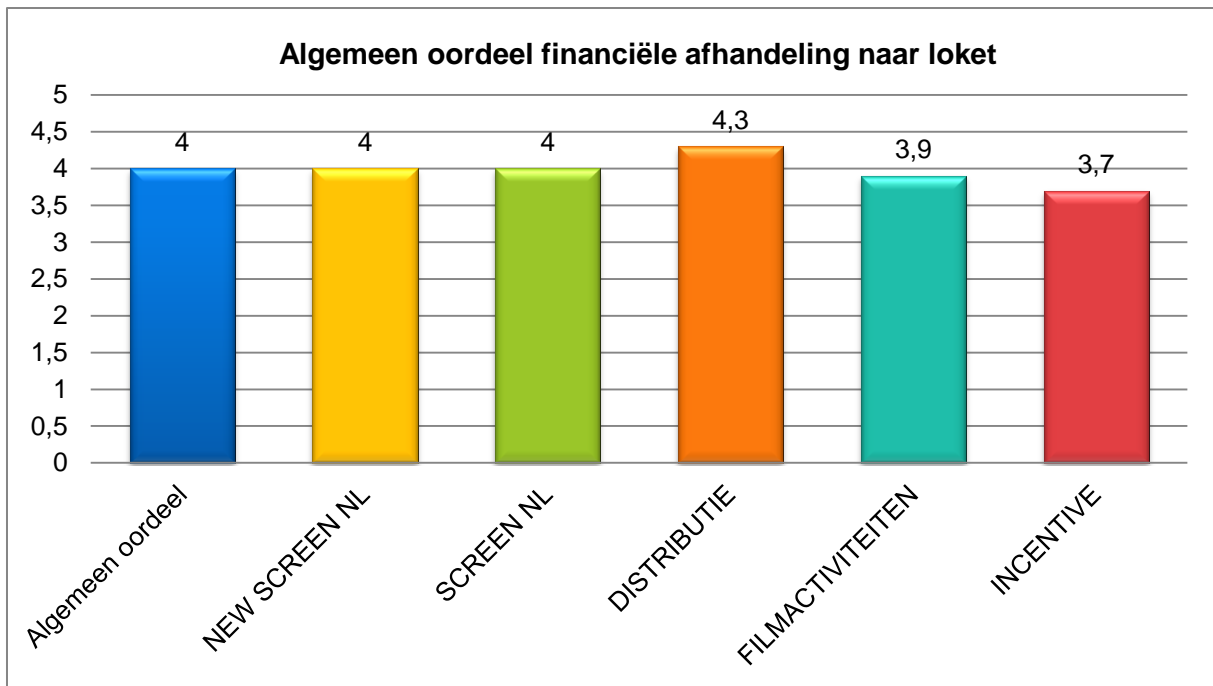
Van de aanvragers waarvan de aanvraag niet gehonoreerd is, vindt 75% dat het Filmfonds voldoende mogelijkheden biedt om hun zienswijze over de afwijzing kenbaar te maken (in 2014 was dit 73%). Zie onderstaande grafiek. (Bij Distributie en Filmactiviteiten betrof het maar 1 respondent).



2.1.3 Beoordeling financiële afhandeling

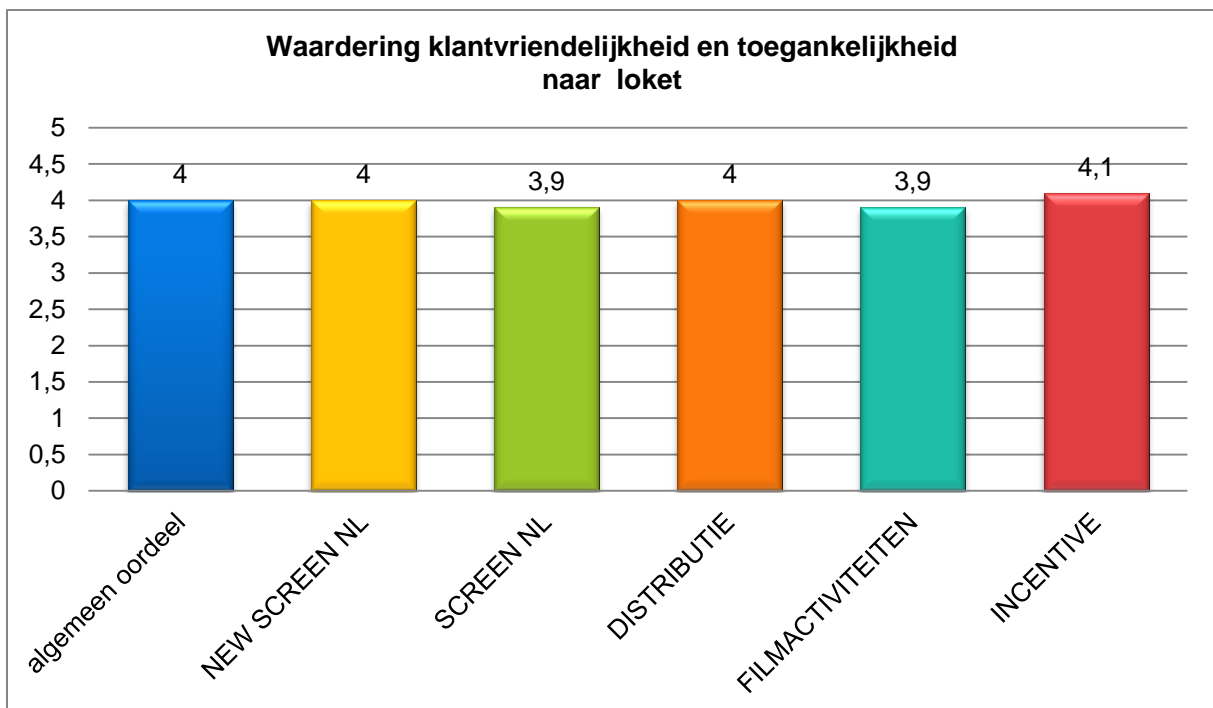
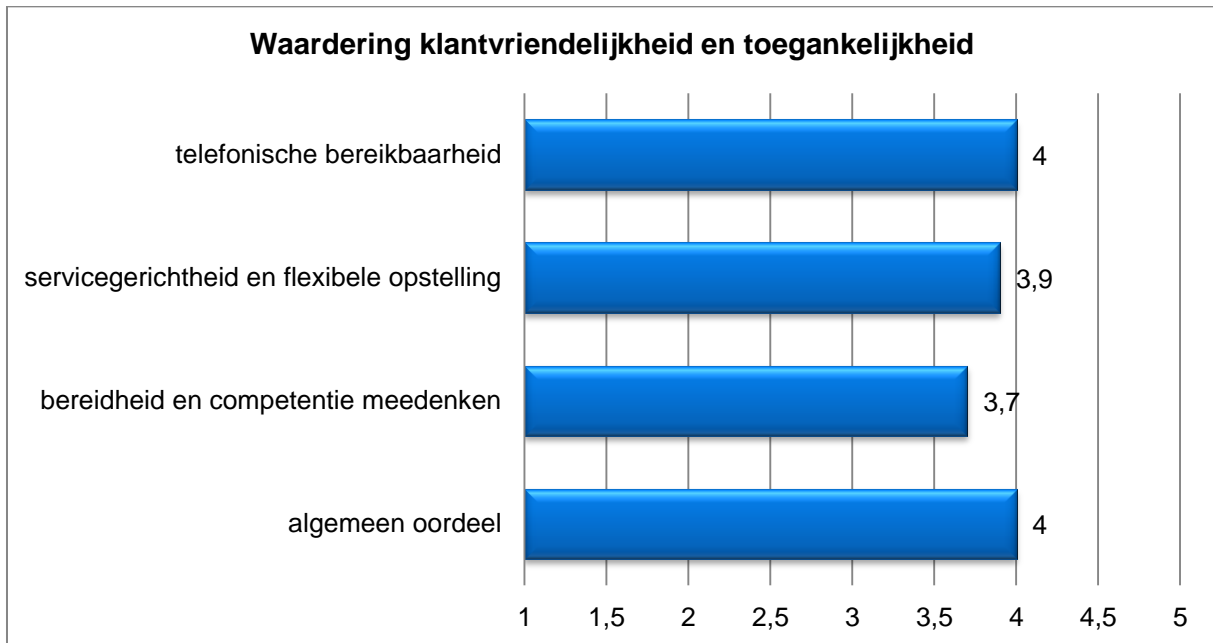
De financiële afhandeling wordt gemiddeld met een 4 beoordeeld. De aanvragers bij Distributie geven gemiddeld het hoogste cijfer (4,3). De aanvragers bij Production Incentive en Suppletie geven de laagste waardering (3,7).





2.2 BEOORDELING FILMFONDS IN HET ALGEMEEN

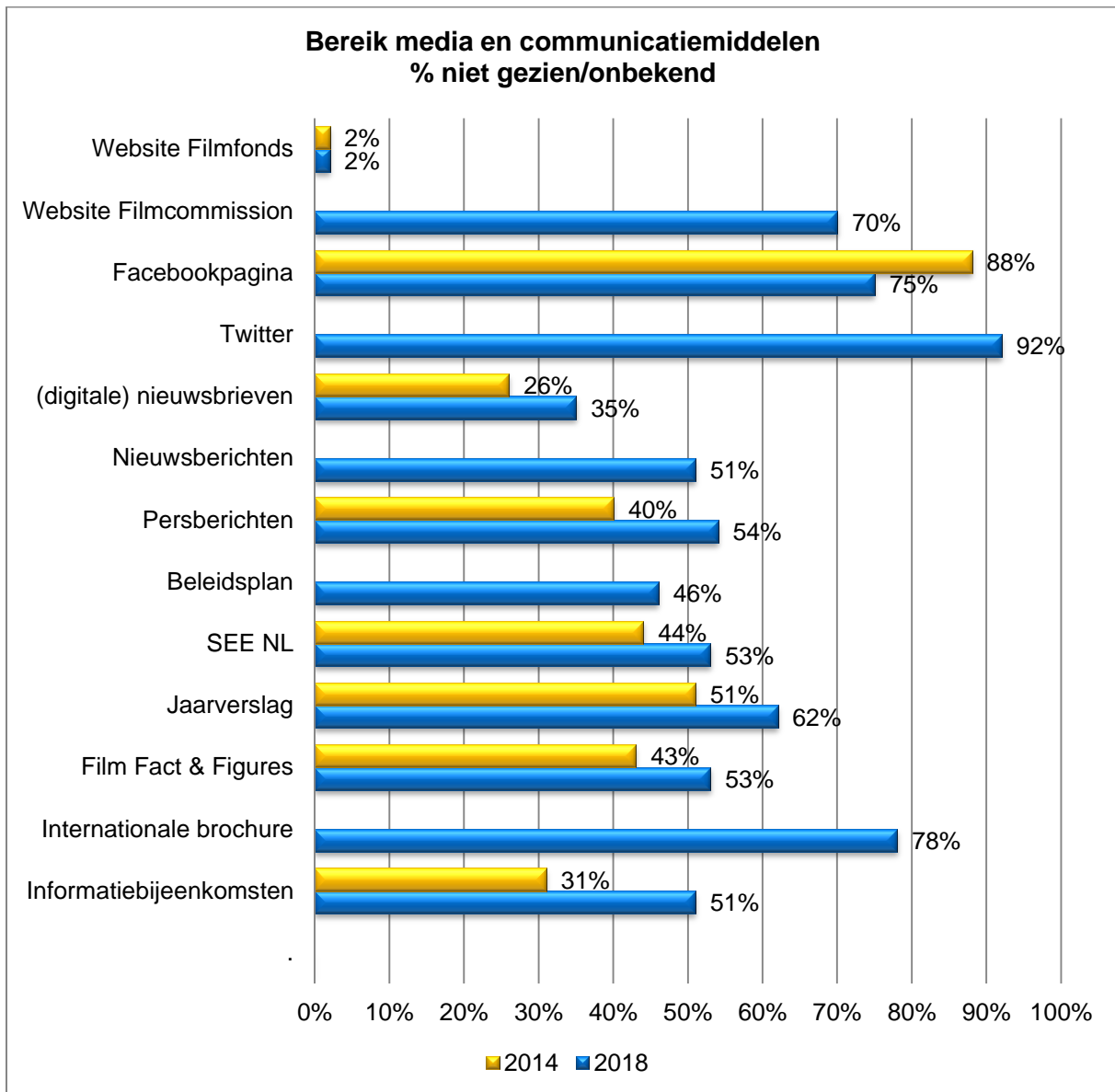
2.2.1 Beoordeling klantvriendelijkheid



De klantvriendelijkheid en toegankelijkheid van het Filmfonds wordt gemiddeld met een 4 gewaardeerd. Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de verschillen tussen de aanvragers per loket niet groot zijn.

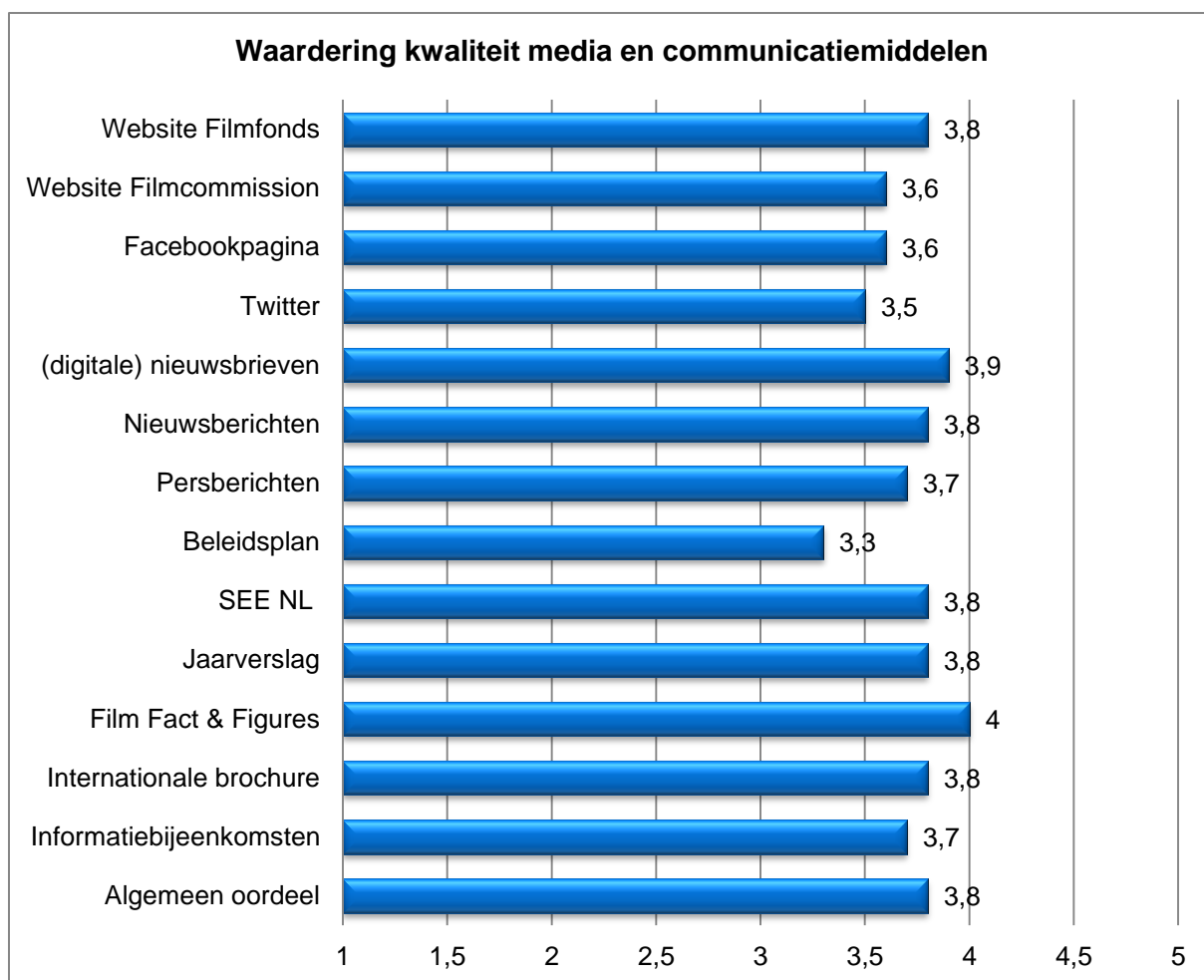
De telefonische bereikbaarheid wordt het hoogst gewaardeerd (4), de bereidheid en competentie om mee te denken lager (3,7).

2.2.2 Bereik en beoordeling kwaliteit van de media



Evenals in 2014 is de website met afstand het meest gekende en bekeken medium van het Filmfonds, gevolgd door de digitale nieuwsbrieven. Twitter is het meest ongeziene medium, vervolgens de internationale brochure, Facebook en de website van de Filmcommission.

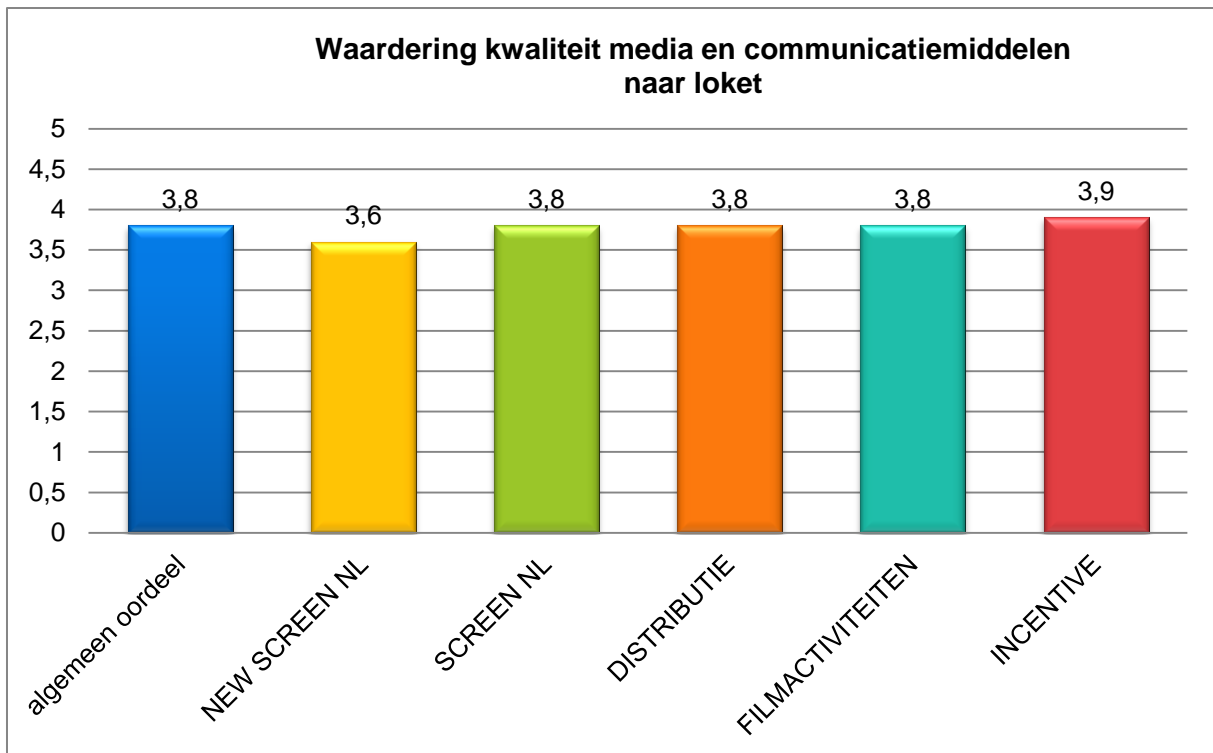
Met uitzondering van de algemene website en Facebook worden de andere media en communicatiemiddelen minder vaak gezien dan in 2014. Het sterkst teruggelopen wat betreft bekendheid/raadpleging zijn de informatiebijeenkomsten,



Wat de kwaliteit van de media en communicatiemiddelen betreft, wordt Film Facts & Figures het meest (4,0) en het beleidsplan het minst (3,3) gewaardeerd.

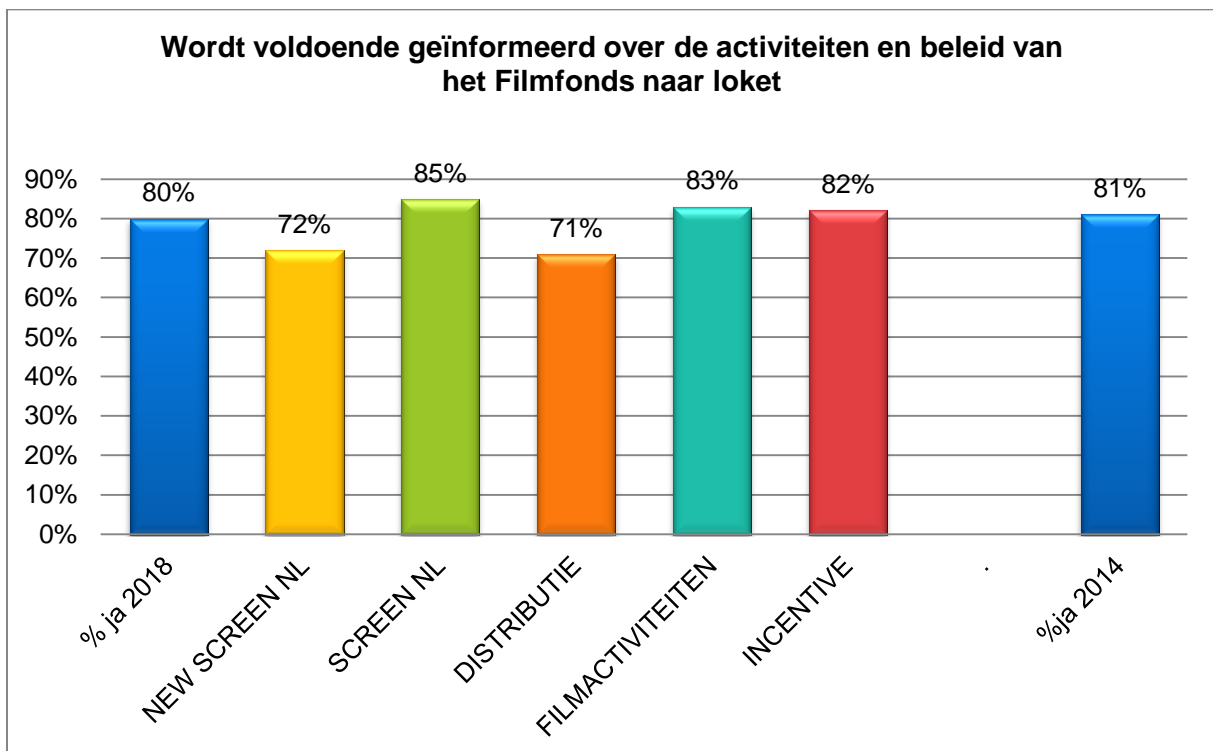
Het algemene oordeel over de kwaliteit van de media en communicatiemiddelen is gemiddeld een 3,8.

Uit de grafiek op de volgende bladzijde blijkt dat de aanvragers bij New Screen NL de kwaliteit van de media gemiddeld iets lager waarderen (3,6) dan gemiddeld.

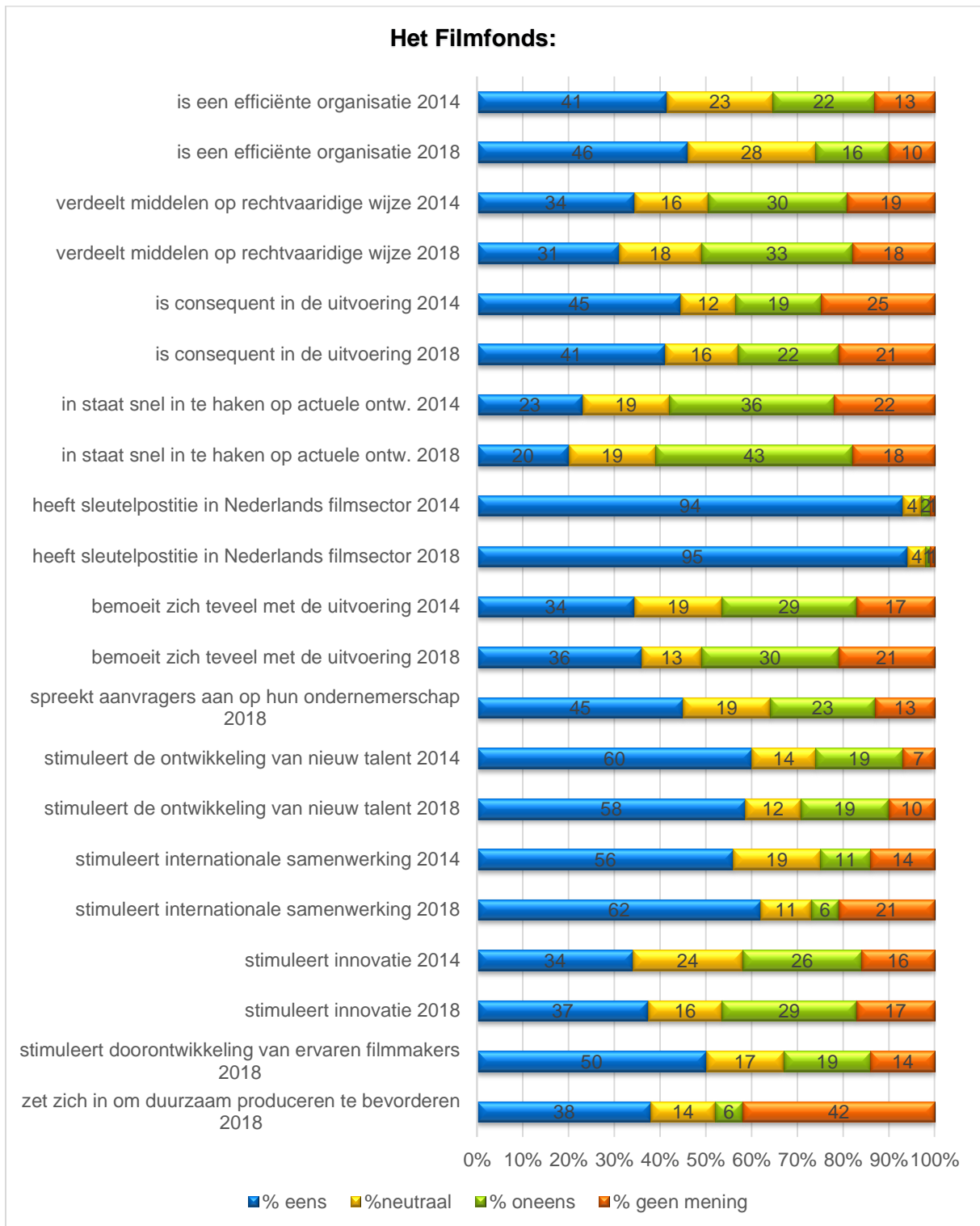


Een ruime meerderheid (80%) van de aanvragers vindt dat zij voldoende wordt geïnformeerd over de activiteiten en het beleid van het Filmfonds. Dit geldt met name voor de aanvragers bij Screen NL en Filmactiviteiten. Minder is dat het geval bij Distributie en New Screen NL.

Er is geen significante verandering ten opzichte van 2014.



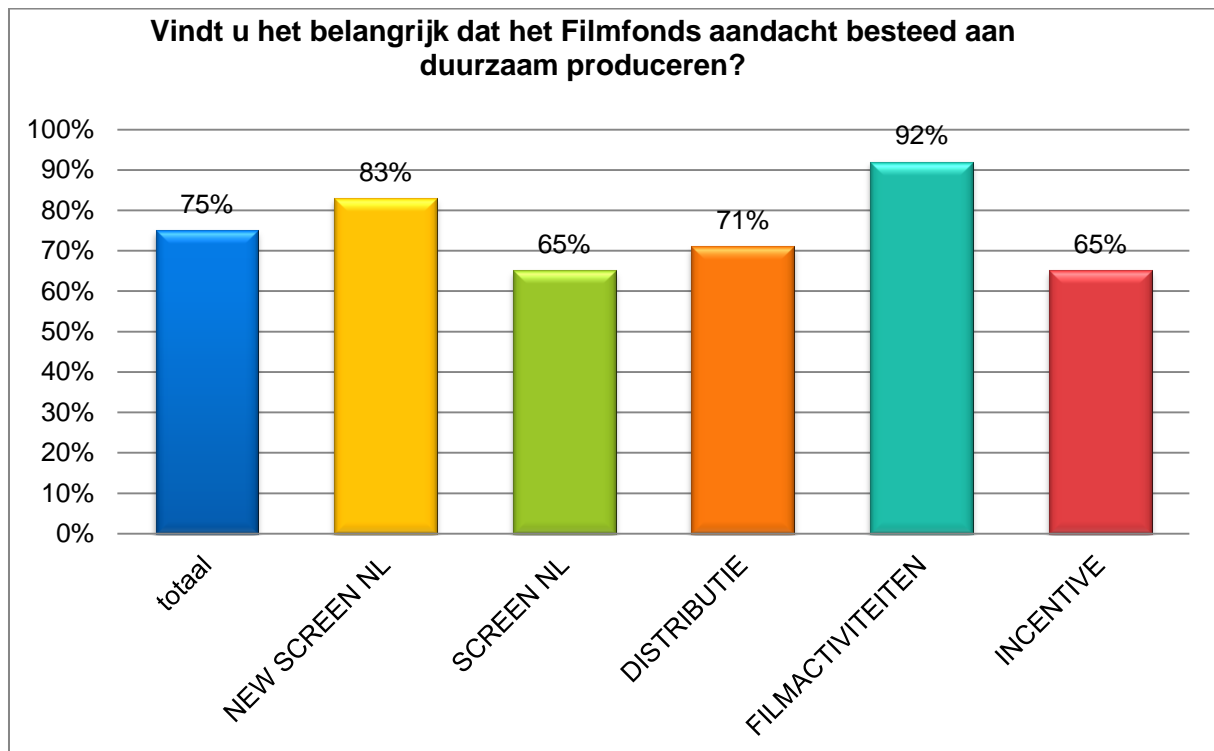
2.2.3 Stellingen over het Filmfonds

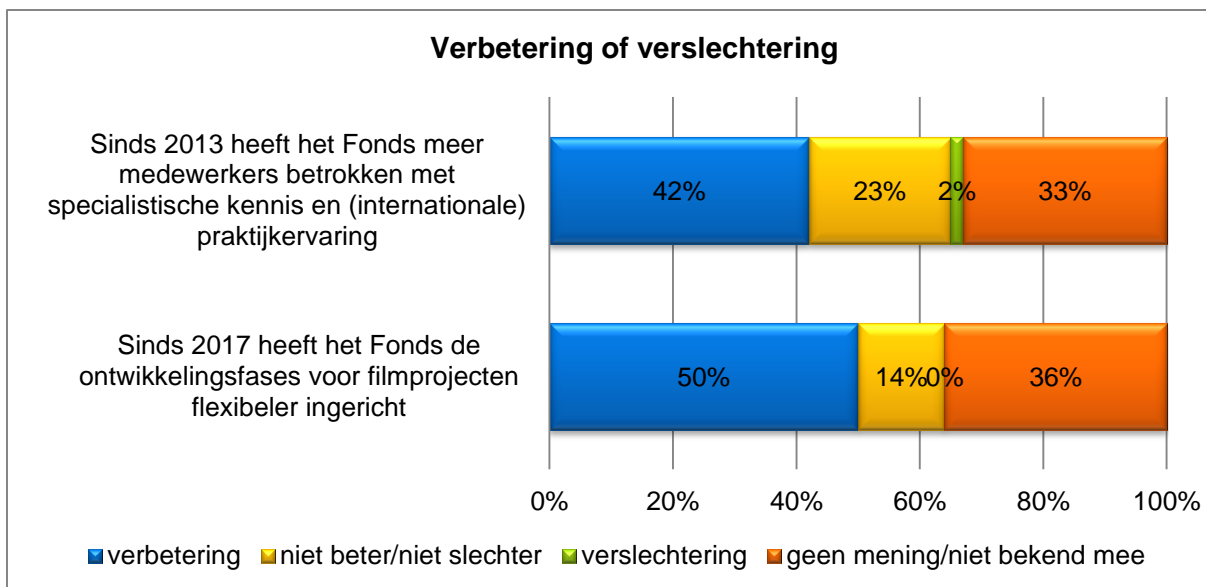


Met de stelling: 'Het Filmfonds heeft een sleutelpositie in de Nederlandse filmsector' is relatief de grootste groep van de aanvragers het eens (95% eens en 2% oneens) en met de stelling 'Het Filmfonds haakt snel in op actuele ontwikkelingen in het veld' is relatief de grootste groep het oneens (43% oneens en 20% eens). Dit is een verslechtering ten opzichte van 2014 (36% oneens en 23% eens).

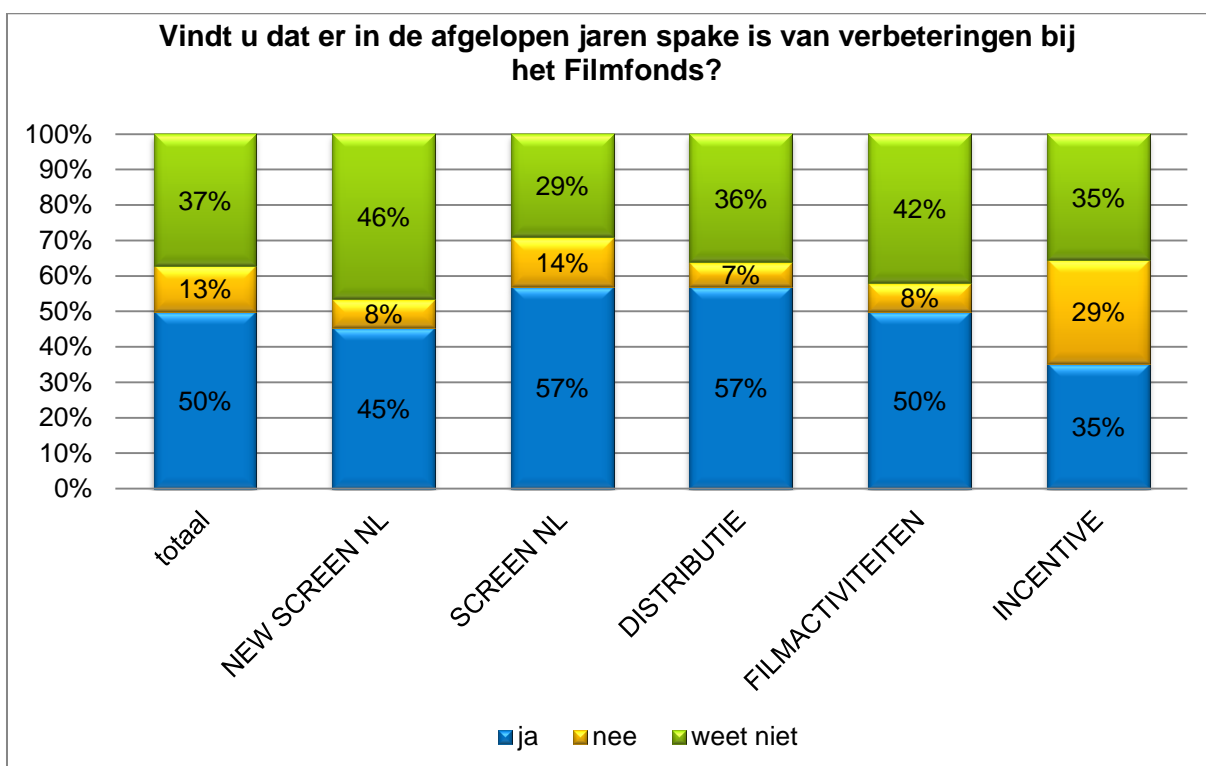
In vergelijking met 2014 heeft het Filmfonds volgens de aanvragers zich het meest positief ontwikkeld wat betreft de stelling 'stimuleert internationale samenwerking' (62% eens in 2018 tegenover 56% in 2014) en wat betreft de stelling 'het Filmfonds is een efficiënte organisatie' (46% eens tegenover 41% in 2014). Daarnaast is evenals in 2014 een meerderheid (58%) het eens met de stelling dat het fonds nieuw talent stimuleert.

Met de stelling 'Zet zich in om duurzaam produceren in de sector te bevorderen' is 38% van de aanvragers het eens, 14% neutraal, 6% oneens en heeft 42% geen mening. Op de vraag 'Vindt u het belangrijk dat het Filmfonds aandacht besteed aan duurzaam produceren?' antwoordt driekwart van de aanvragers positief. Vooral de aanvragers van Filmactiviteiten zijn positief (92%). De aanvragers van Screen NL en Production Incentive zien hier aanmerkelijk minder het belang van in.





De veranderingen die het Filmfonds heeft doorgevoerd worden door een ruime meerderheid van degenen die er een mening over hebben of er bekend mee zijn als een verbetering gezien. Met de flexibelere inrichting van de ontwikkelingsfases is niemand het oneens!

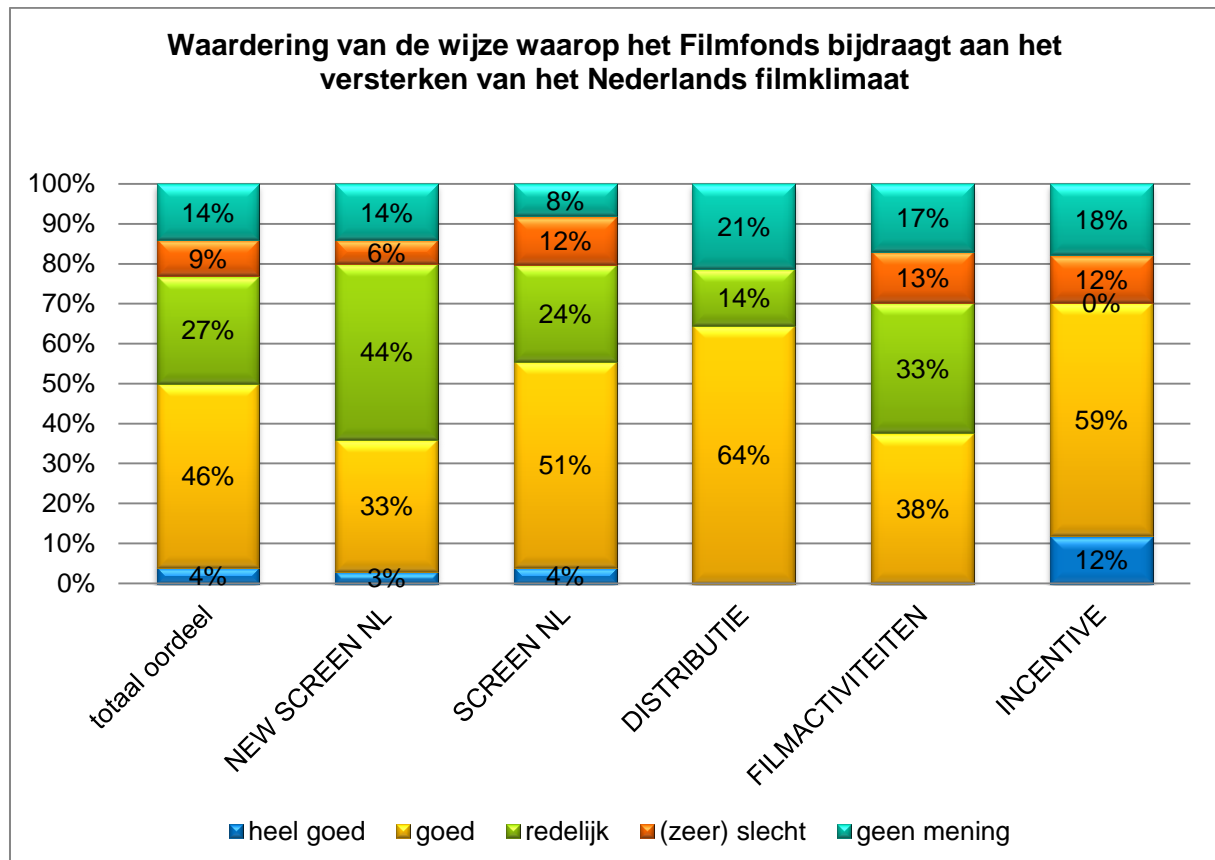


Van alle aanvragers vindt 50% dat er de afgelopen jaren sprake is van verbeteringen bij het Filmfonds en 37% heeft hierover geen mening. Bij INCENTIVE (Production Incentive en Suppletie) is men het minst van mening dat er sprake is van verbetering.

2.2.4 Totaal oordeel over het Filmfonds

Met de missie van het Filmfonds (die in zijn geheel is voorgelezen) is 63% van de aanvragers bekend en vindt 87% het belangrijk dat het Fonds deze missie uitvoert.

De wijze waarop het Filmfonds deze taak uitoefent wordt gemiddeld met een 3,5 beoordeeld, waarbij 50% het (heel) goed vindt en 9% (zeer) slecht (zie onderstaande grafiek). De meeste waardering krijgt het Fonds voor deze taak van de aanvragers bij Distributie en Screen NL.



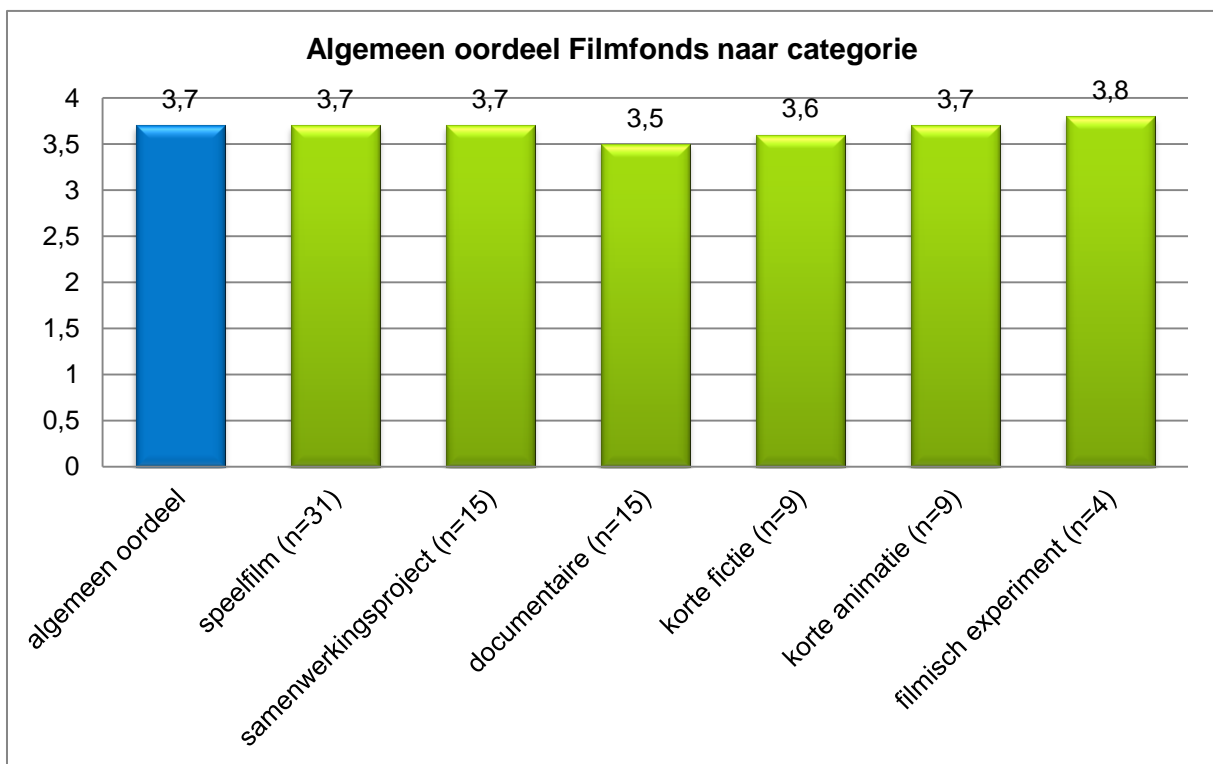
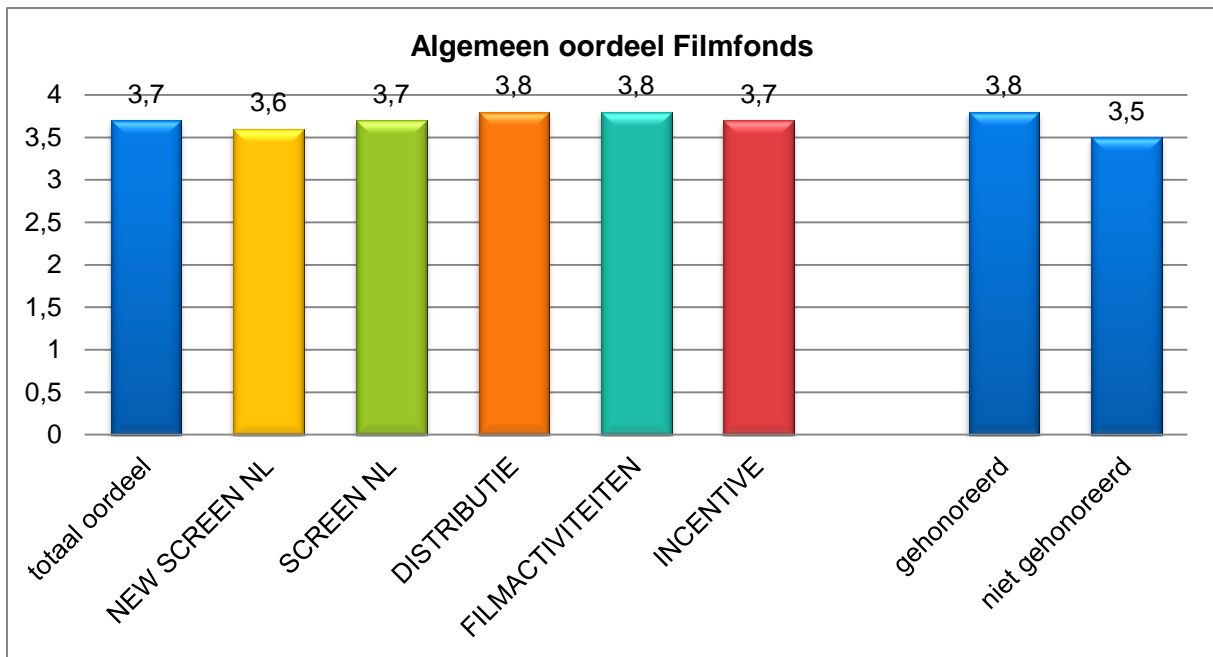
Van alle aanvragers is 45% bekend met de Netherlands Filmcommission en die wordt door deze groep gewaardeerd met een 3,7 (57% goed en 11% slecht). 59% van hen is ook bekend met de ondersteuning die de Filmcommission kan verlenen aan internationale producenten wat betreft locatie scout, line producer en post-production supervisor.

Van alle aanvragers is 37% bekend met de onderzoeken die het Fonds presenteert.

Op de vraag 'Is er een taak die het Filmfonds volgens u laat liggen en die dringend moet worden opgepakt?' antwoordt 46% van de aanvragers positief. De meeste antwoorden hebben betrekking op het stimuleren van jong en nieuw talent, diversiteit, innovatie en meer ruimte voor het experiment en lowbudget producties.

Het Filmfonds krijgt een algemene waardering van 3,7. Ruim tweederde van de aanvragers (69%) waardeert het Fonds als (heel) goed, 24% redelijk en 4% slecht.

Evenals bij voorgaande edities beoordelen de aanvragers waarvan de aanvraag is toegewezen het Filmfonds beter dan de aanvragers waarbij de aanvraag is afgewezen (respectievelijk 3,8 en 3,5).



De aanvragers uit de categorie 'documentaire' geven het fonds gemiddeld de laagste score (3,5) en 'filmisch experiment' de hoogste (3,8). Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het om kleine aantallen respondenten gaat en de verschillen dus niet significant zijn.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Enquêtevragen

Aan degenen die meewerken stellen de interviewers de volgende openings- c.q. controlevragen (het programma en de categorie worden door de interviewers genoteerd):

1. U heeft in het afgelopen jaar een aanvraag ingediend bij:

NEW SCREEN NL
SCREEN NL
SUPPLETIE
PRODUCTION INCENTIVE
FILMACTIVITEITEN
DISTRIBUTIE

2. Voor (categorie):

- speelfilm
- scenario-ontwikkeling
- documentaire
- korte fictie
- korte animatie
- afwerking
- filmisch experiment

3. Ontwikkeling of realisering

- ontwikkeling
- realisatie

4. De naam van het filmproject in uw aanvraag is <naam filmproject>
Is dat juist? Ja/Nee

5. Is de aanvraag gehonoreerd? Ja/Nee

A. Beoordeling aanvraagprocedure en besluitvorming

1. zeer goed 2. goed 3. redelijk 4. slechts 5. zeer slecht

Informatiebronnen over de aanvraagprocedure en reglementen

6. Welke van de volgende bronnen heeft u geraadpleegd voor informatie over de aanvraagprocedure?
- Algemene voorlichting op de website van het fonds
 - Reglementen (Huishoudelijk Reglement, Algemeen Reglement, Deelreglement Ontwikkeling, Deelreglement Realisering, Deelreglement Distributie, Deelreglement Filmactiviteiten, Suppletieregeling)
 - Financieel en Productie Protocol
 - Digitale Nieuwsbrief
 - Telefonisch contact met het fonds
 - Persoonlijk gesprek bij het fonds
 - N.v.t., ik ken de procedure en regelingen
 - Anders, namelijk:
 - Weet ik niet meer

7. Beoordeling kwaliteit informatieverstrekking over aanvraag (waardering schaal 1 tot 5)

- Gemak waarmee de informatie voor de aanvraag is te vinden of op te vragen
 - **(indien van toepassing)** Informatieverstrekking via telefonisch contact
 - **(indien van toepassing)** Informatieverstrekking via persoonlijk gesprek bij het Fonds
 - Duidelijkheid van de informatie over de aanvraagprocedure en beoordelingscriteria
 - Duidelijkheid van de informatie over de vervolgstappen na toekenning, procedures, Deelreglementen, Financieel en Productie Protocol
 - Gebruiksvriendelijkheid digitale aanvraag in Frame (waardering schaal 1 tot 5)
Indien slecht of zeer slecht: Waarom?
8. Kreeg u door de informatieverstrekking een beter beeld van uw subsidiekansen?
- Ja, ik kon daardoor de kansen beter inschatten
 - Nee, dat werd me niet duidelijker
9. Kunt u een algemeen waardering geven voor de informatieverstrekking over de aanvraagprocedure? (waardering schaal 1 tot 5)
10. Heeft u suggesties voor verbetering van de informatieverstrekking over de aanvraagprocedure? OPEN VRAAG
11. Heeft u suggesties voor verbetering van de digitale aanvraag in Frame? OPEN VRAAG

12 Beoordeling snelheid en accuratesse behandeling (waardering schaal 1 tot 5)

- *Snelheid waarmee aanvragen worden behandeld*
- *Dienstverlening van de medewerkers tijdens de behandeling en besluitvorming*
- *Algemeen oordeel over de snelheid en accuratesse van de behandeling van de aanvragen*

13. Heeft u suggesties voor verbetering van de snelheid en accuratesse? OPEN VRAAG

Alleen voor aanvragen NEW SCREEN NL, SCREEN NL, DISTRUBUTIE

14 Deskundigheid en zorgvuldigheid behandeling en besluitvorming (waardering schaal 1 tot 5)

- *Kwaliteit van de gehanteerde beoordelingscriteria*
- *Oordeel over de behandeling van de aanvraag door het hoofd van het programma*
 - *Deskundigheid en zorgvuldigheid*
 - *Toegankelijkheid en kwaliteit gesprekken*
- *Oordeel over de behandeling door en begeleiding van de betrokken filmconsulent*
 - *Deskundigheid en zorgvuldigheid*
 - *Toegankelijkheid en kwaliteit gesprekken*
- *Kwaliteit en helderheid van de motivatie van het besluit over uw aanvraag*
- *Vertrouwelijkheid waarmee de aanvraag is behandeld*
- *Algemeen oordeel over de deskundigheid en zorgvuldigheid van de behandeling en besluitvorming*

15. Heeft u suggesties voor verbetering van de deskundigheid en zorgvuldigheid? OPEN VRAAG

Alleen voor aanvragen FILMACTIVITEITEN

18. Deskundigheid en zorgvuldigheid behandeling en besluitvorming (waardering schaal 1 tot 5)

- *Kwaliteit van de gehanteerde beoordelingscriteria*
- *Oordeel over de behandeling van de aanvraag door het hoofd van het programma*
 - *Deskundigheid en zorgvuldigheid*
 - *Toegankelijkheid en dienstverlening*
- *Kwaliteit en helderheid van de motivatie van het besluit over uw aanvraag*
- *Vertrouwelijkheid waarmee de aanvraag is behandeld*
- *Algemeen oordeel over de deskundigheid en zorgvuldigheid van de behandeling en besluitvorming*

19. Heeft u suggesties voor verbetering van de deskundigheid en zorgvuldigheid? OPEN VRAAG

20 Alleen voor aanvragen NEW SCREEN NL, SCREEN NL, SUPPLETIE, INCENTIVE, DISTRIBUTIE die zijn gehonoreerd!

Beoordeling financiële afhandeling filmproject (waardering schaal 1 tot 5)

- *Helderheid van de informatie over de financiële afhandeling*
- *Snelheid van de financiële afhandeling*
- *Oordeel over productiebeheerders in relatie tot de financiële begeleiding en afhandeling*
 - *Deskundigheid en zorgvuldigheid*
 - *Toegankelijkheid en dienstverlening*
- *Algemeen oordeel over de financiële afhandeling*

21 Heeft u suggesties voor verbetering van de financiële afhandeling? OPEN VRAAG

Alleen voor aanvragen FILMACTIVITEITEN

22. Beoordeling financiële afhandeling filmproject (waardering schaal 1 tot 5)

- *Helderheid van de informatie over de financiële afhandeling*
- *Snelheid van de financiële afhandeling*
- *Algemeen oordeel over de financiële afhandeling*

23. Heeft u suggesties voor verbetering van de financiële afhandeling? OPEN VRAAG

Alleen (alle) respondenten waarvan de aanvraag niet is gehonoreerd (zie ook antwoord op vraag 4)

Het Fonds biedt de mogelijkheid tot het voeren van een gesprek naar aanleiding van een afwijzing en biedt tevens de mogelijkheid een bezwaar in te dienen tegen een besluit naar aanleiding van een aanvraag bij een onafhankelijke commissie.

24. Biedt het Fonds naar uw mening voldoende mogelijkheden om uw zienswijze over de afwijzing kenbaar te maken?
Ja/Nee
25. Wat kan het Fonds mogelijk nog doen om de dienstverlening op dit punt te verbeteren.
OPEN VRAAG

C. Algemeen oordeel fonds

Alle respondenten

26. Klantvriendelijkheid en toegankelijkheid medewerkers (Waardering schaal 1 tot 5)

- *Telefonische bereikbaarheid van de medewerkers*
- *Servicegerichtheid en flexibele opstelling van de medewerkers*
- *Bereidheid en competentie om met u mee te denken*
- *Algemeen oordeel over klantvriendelijkheid en toegankelijkheid*

27. Heeft uw suggesties voor verbetering van de klantvriendelijkheid en toegankelijkheid. OPEN VRAAG

28 Kwaliteit media en communicatiemiddelen (Waardering schaal 1 tot 5, of n.v.t./niet gezien)

- Website
- Facebook pagina
- Digitale Nieuwsbrieven
- Persberichten
- SEE NL
- Jaarverslag
- Film Facts & Figures
- Internationale brochure met aanvraagmogelijkheden voor coproducties (coproductuefolder)
- Informatiebijeenkomsten en beleidspresentaties die het Fonds organiseert
- Algemeen oordeel over kwaliteit van de media en communicatiemiddelen van het fonds

29 Vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt over het beleid en de activiteiten van het Filmfonds? Ja/Nee
(Indien nee) Wat zou er moeten verbeteren aan de informatie?

30. Stellingen over het Filmfonds.

Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen over het Filmfonds.
(antwoordmogelijkheden: mee eens, neutraal, oneens, weet niet/geen mening)

Het Filmfonds...

- Is een efficiënte organisatie
- Verdeelt de beschikbare middelen op een rechtvaardige wijze
- Is consequent in de uitvoering van de subsidieregelingen
- Is in staat snel in te haken op actuele ontwikkelingen in het veld
- Heeft een sleutelpositie in de Nederlandse filmsector
- Bemoeit zich teveel met de uitvoering van filmproducties
- Bevordert cultureel ondernemerschap
- Heeft oog voor en ondersteunt nieuw talent
- Heeft oog voor en ondersteunt ervaren filmmakers
- Stimuleert de internationale samenwerking (via coproductie, export, deskundigheidsbevordering en talentontwikkeling)
- Stimuleert innovatie in vorm en inhoud
- Zet zich in om duurzaam produceren in de sector te bevorderen

31. Vindt u het belangrijk dat het Fonds aandacht besteedt aan duurzaam produceren? Ja/Nee

32. Bekendheid en waardering veranderingen werkwijze

(antwoordmogelijkheden: verbetering, niet beter/slechter, verslechtering, geen mening/niet bekend)

- Sinds 2017 heeft het Fonds de ontwikkelingsfasen voor filmprojecten flexibeler ingericht. Wat vindt u van deze aanpassing?
- Sinds 2013 heeft het Fonds meer medewerkers betrokken met specialistische kennis en (internationale)praktijkervaring op het gebied van bijvoorbeeld line productie, sales, distributie. Wat vindt u van deze aanpassing?

33 Vindt u dat er in de afgelopen jaren sprake is van verbeteringen bij het Filmfonds

Ja/Nee

34 (indien ja) Wat vindt u de belangrijkste verbetering bij het Fonds in de afgelopen jaren?

OPEN VRAAG

35 (Indien nee) Kunt u toelichten waarom er volgens u geen verbeteringen zijn bij het Filmfonds? OPEN VRAAG

Bekendheid en waardering andere taak Filmfonds

36 De missie van het Filmfonds is het stimuleren van een divers en kwalitatief hoogstaand filmaanbod en het bevorderen van een voor de filmkunst ontvankelijk (productie)klimaat in Nederland. Het verstrekt bijdragen voor de ontwikkeling, realisering en distributie van filmproducties en aan filmactiviteiten als festivals, filmbijeenkomsten, training, labs, publicaties en onderzoek. Bent u bekend met deze missie? Ja/Nee

37 Vindt u het belangrijk dat het Fonds deze missie uitvoert? Ja/Nee/weet niet

38 Hoe waardeert u de wijze waarop het Filmfonds dit uitvoert?

39 Bent u bekend met de activiteiten van de Netherlands Filmcommission? Ja/Nee

40 Hoe waardeert u de activiteiten van de Netherlands Filmcommission? (schaal 1 tot 5)

41 Bent u bekend met de ondersteuning die de Filmcommission kan verlenen aan internationale producenten wat betreft locatie scout, line producer of post-production supervisor? Ja/Nee

42 Bent u bekend met de onderzoeken die het Fonds presenteert? Ja/Nee

43 Is er een taak die het filmfonds volgens u laat liggen en die dringend moet worden opgepakt? Ja/nee
(Indien ja) Welke taak is dat dan?

Finaal, algemeen oordeel over het Filmfonds

44 Als u het Filmfonds in zijn geheel beoordeelt, welk cijfer geeft u dan. (schaal 1 tot 5)

45 Hoe kan het Filmfonds zich zodanig verbeteren dat u de organisatie kunt belonen met een hoger cijfer? OPEN VRAAG

D. Kenmerken respondententen

46. *Geslacht M/V*

47. *Wat is uw geboortejaar*

48. *Hoe lang heeft u ervaring met het indienen van subsidieaanvragen bij het Filmfonds?*

- *afgelopen jaar was de eerste keer*
- *twee jaar*
- *drie tot vijf jaar*
- *meer dan vijf jaar*

49. *In welke hoedanigheid heeft u de aanvraag ingediend? Als...*

- *producent*
- *regisseur*
- *scenarist*
- *distributeur*
- *anders, namelijk...*

50. **(Alleen producenten)** *Hoeveel films heeft uw bedrijf geproduceerd in de afgelopen drie jaar?*

51. **(Alleen producenten)** *Hoeveel medewerkers telt uw productiebedrijf?*

- *1 persoon*
- *2 t/m 5 personen*
- *6 t/m 10 personen*
- *11 t/m 25 personen*
- *Meer dan 25 personen*