

Algemene waardering voor het Filmfonds in tevredenheidsonderzoek gestegen

Een ruime meerderheid (71%) van de klantenkring van het Nederlands Filmfonds is van mening dat de veranderingen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd een verbetering zijn. De belangrijkste verbeteringen die worden genoemd zijn volgens de aanvragers het opheffen van de commissies en de inzet van filmconsulenten, het loslaten van de meeste indien-deadlines, de grotere toegankelijkheid en betere en meer heldere communicatie. Dit blijkt uit een tevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd onder 134 subsidieaanvragers. Op bijna alle stellingen over het Filmfonds wordt vaker in positieve zin gereageerd dan vier jaar geleden en het Fonds krijgt met een 7,0 een meer dan voldoende.

De aanvragers vinden dat zij ten opzichte van 2010 beter worden geïnformeerd over de activiteiten en het beleid door het Filmfonds (81% in 2014 tegenover 65% in 2010). Een ruime meerderheid van de aanvragers is van mening dat het Fonds 'de internationale samenwerking stimuleert' en 'oog heeft voor en beginnend talent ondersteunt'. De informatieverstrekking over de aanvraagprocedure wordt in zijn geheel gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. De website is het meest geraadpleegde medium als men op zoek is naar informatie over de subsidiemogelijkheden en -procedures. Als bron is de website nog belangrijker geworden dan in 2010. Een groter deel (34%) van de aanvragers zegt een beter beeld te hebben gekregen over de subsidiekansen door de informatieverstrekking dan in 2010 het geval was (20%). Evenals in 2010 is de tevredenheid het grootst over het persoonlijke contact van de medewerkers met de aanvragers (7,8).

Door aanpassingen in de organisatiestructuur, de invoering van het consulentensysteem en het loslaten van veel vaste indiendata is in 2013 de gemiddelde behandeltijd van reguliere aanvragen binnen 7 weken gerealiseerd. Daarmee presteert het Filmfonds gunstig ten opzichte van andere fondsen. Dat het niettemin voor aanvragers niet snel genoeg kan gaan, blijkt uit het gegeven dat dit niet heeft geleid tot een hogere tevredenheid over de snelheid. Een hogere tevredenheidsbevinding op dit vlak zal niet tot de mogelijkheden behoren, omdat een zorgvuldig beoordelingsproces nu eenmaal tijd kost.

Kwaliteit media- en communicatiemiddelen gestegen

Als algemeen oordeel over de kwaliteit van de media- en communicatiemiddelen van het Fonds geven de aanvragers een 7,1. SEE NL wordt met een 7 hoger gewaardeerd dan zijn voorganger Filmbeeld, dat in 2010 een waardering kreeg van 6,7. De jaarlijkse Film Facts & Figures wordt met een 7,4 het hoogst gewaardeerd. De aanvragers geven wel aan dat de informatievoorziening op de website aan vindbaarheid en inzichtelijkheid kan winnen. Ook geven zij aan dat de gebruiksvriendelijkheid van het digitale aanvraagstelsel verder verbeterd kan worden.

Dit najaar maakt het Fonds er werk van om de inzichtelijkheid van de informatie op de website verder te verbeteren. Daarbij zal het ook speciaal aandacht besteden aan de informatievoorziening naar nieuwe en minder ervaren aanvragers daar deze groep vaker aangeeft behoefte te hebben aan meer puntsgewijze en minder complexe informatie over procedures en aanvraagmogelijkheden. Ook zal het Fonds de inbreng van aanvragers gebruiken bij het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van het digitale aanvraagstelsel.

Over het onderzoek

Het betreft een representatief onderzoek in opdracht van het Filmfonds, dat is uitgevoerd door het bureau *Paul Verstraeten Communicatie*. Het onderzoek is uitgevoerd onder alle subsidieaanvragers die in 2013 een aanvraag hebben ingediend. Er zijn 134 mensen bereikt. klik [hier](#) naar samenvatting tevredenheidsonderzoek 2014