

**Het Filmfonds wordt ten opzichte van 2010 over het algemeen beter beoordeeld. Het Fonds krijgt van zijn klantenkring als rapportcijfer meer dan voldoende: 7,0. Evenals in 2010 geven aanvragers die hun subsidie toegewezen hebben gekregen een aanmerkelijk hoger cijfer (7,4) dan aanvragers met een afwijzing (6,6). De veranderingen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd worden door een ruime meerderheid (71%) van de aanvragers als verbeteringen gezien. De belangrijkste verbetering is volgens de aanvragers het opheffen van de commissies en de inzet van filmconsulenten.**

Op bijna alle stellingen over het fonds wordt vaker in positieve zin gereageerd dan vier jaar geleden. Een uitschieter is de flinke groei van de mening dat het fonds 'de internationale samenwerking stimuleert'. Ook vinden meer aanvragers dan in 2010 dat zij door het Filmfonds voldoende worden geïnformeerd over de activiteiten en het beleid (81% in 2014 tegenover 65% in 2010).

Het positieve oordeel over het fonds wordt gedrukt door de aanvragers van NEW SCREEN NL die een belangrijk aandeel hebben in alle aanvragen bij het fonds en dus ook in dit onderzoek. Het gaat bij de aanvragers van NEW SCREEN NL in veel gevallen om samenwerkingsprojecten met andere instellingen, die afwijken van de standaardprocedures bij het fonds, en waarbij het contact met het fonds vaak beperkt is. Bovendien zijn aanvragers bij NEW SCREEN NL vaker nieuw en onervaren, wat het lastig maakt om het fonds te evalueren op veranderingen ten opzichte van een aantal jaren geleden.

#### **Aandachtspunten: website en informatie over procedures en reglementen**

De overzichtelijkheid en vindbaarheid van de informatie over de subsidiemogelijkheden en programma's, zoals die op de website worden gepresenteerd komt als aandachtspunt uit het onderzoek naar voren. Ook worden er relatief vaak opmerkingen gemaakt over de gecompliceerdheid en het juridisch taalgebruik van de reglementen en protocollen.

Volgens de aanvragers zouden ze het fonds met een hoger punt waarderen als vooral wordt voldaan aan eenvoudiger en minder juridisch taalgebruik rond de informatieverstrekking over de subsidiemogelijkheden en het fonds de aanvragen sneller afhandelt.

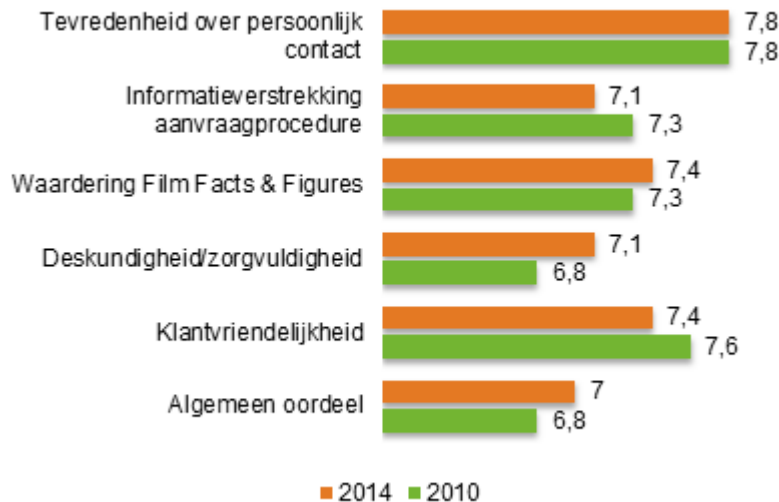
De meningen van de aanvragers van NEW SCREEN NL spelen hierbij een belangrijke rol. Zoals ook blijkt uit de merendeels door deze aanvragers genoemde verbeterpunten dat het fonds 'meer met de tijd zou moeten meegaan' en 'toegankelijker moet zijn voor jonge beginners'. Vooral dat laatste is opmerkelijk omdat daartegenover een ruime meerderheid van de aanvragers van mening is dat het fonds 'oog heeft voor en beginnend talent ondersteunt'.

#### **Informatieverstrekking aanvraagprocedure**

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. Daarom is het opvallend dat er relatief veel kritiek is op de presentatie van deze informatie omdat die niet overzichtelijk wordt gevonden. De respondenten vinden ook de formuleringen van de reglementen en protocollen niet altijd begrijpelijk, of te uitgebreid en gecompliceerd. Dit probleem speelt het meest bij de aanvragers van NEW SCREEN NL, die vaker minder ervaring hebben met de aanvraagprocedures. De aanvragers van SCREEN PLUS NL, vaak meer ervaren, hebben weinig problemen met de informatieverstrekking en waarderen die op bijna alle punten hoger.

Ondanks de aanmerkingen zegt een groter deel (34%) van de aanvragers 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 klanten (7,8).

De gebruiksvriendelijkheid van Frame wordt met een 6,7 beoordeeld. Het belangrijkste aandachtspunt dat in de antwoorden naar voren komt is dat het systeem directer en simpeler gemaakt zou moeten worden.



### **Snelheid en accuratesse**

De dienstverlening van de medewerkers tijdens de behandeling van de subsidieaanvraag wordt hoger gewaardeerd (7,5) dan de snelheid waarmee de aanvraag wordt behandeld (6,9). De waardering van de snelheid is vergelijkbaar met 2010. Een deel van de aanvragers zou de behandeling graag sneller zien.

### **Deskundigheid en zorgvuldigheid behandeling en besluitvorming**

Op dit belangrijk punt is de tevredenheid groter geworden en wordt die nu gewaardeerd met 7,1 (in 2010 6,8). De meeste tevredenheid is er over de betrouwbaarheid van de behandeling en over de deskundigheid en toegankelijkheid van de hoofden van de programma's en de filmconsulenten (gemiddeld 7,3).

Ook bij dit onderwerp is sprake van een verschil tussen de programma's, want de tevredenheid bij de aanvragers van NEW SCREEN NL is lager (gemiddeld 7) dan bij de andere programma's (gemiddeld 7,5).

Terwijl in 2010 een kwart van de aanvragers niet tevreden was met de kwaliteit van de beoordelingscriteria en van de motivatie van de subsidiebesluiten, is die groep in 2014 verkleind naar 15%. Deze respondenten geven aan dat die nog aan helderheid en concreetheid kunnen winnen.

### **Financiële afhandeling**

De tevredenheid over de financiële afhandeling van de aanvragen is goed te noemen. De aanvragers geven die gemiddeld een 7,4. De aanvragers van FILMACTIVITEITEN zijn het meest tevreden (7,7), die van NEW SCREEN NL het minst (6,9).

### **Klantvriendelijkheid**

Op het onderdeel klantvriendelijkheid haalt het fonds een gemiddelde van 7,4. De telefonische bereikbaarheid is ten opzichte van 2010 verbeterd, toen daarover de meeste opmerkingen werden gemaakt.

## Kwaliteit van de media en communicatiemiddelen

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 website krijgt met een 6,9 de laagste beoordeling; een achteruitgang ten opzichte van 2010 toen de website nog met een 7,4 werd gewaardeerd. Aanvragers die kritiek uiten vinden de site niet overzichtelijk genoeg en te ingewikkeld. Een belangrijk deel van deze kritiek is te herleiden naar de aanvragers bij NEW SCREEN NL, die moeite hebben met de vindbaarheid van informatie over de subsidiemogelijkheden en procedures op de website.

De jaarlijkse Film Facts & Figures wordt met een 7,4 het hoogst gewaardeerd.

In vergelijking met 2010 vindt een aanmerkelijk groter deel van de aanvragers dat zij in 2014 voldoende wordt geïnformeerd over de activiteiten en het beleid van het fonds (81% in 2014 tegenover 65% in 2010). De aanvragers van SCREEN NL zijn hierover met 91% het meest positief. De aanvragers van FILMACTIVITEITEN vinden vaker dat zij niet voldoende onvoldoende worden geïnformeerd.

### Percentage aanvragers over het Fonds:

	2010	2014
Informeert goed over activiteiten en beleid	65 %	81%
Stimuleert internationale samenwerking	34%	56%
Is consequent in de uitvoering	35%	45%
Heeft oog voor & ondersteunt nieuw talent	50%	60%

*Het telefonisch onderzoek is uitgevoerd door het bureau Paul Verstraeten Communicatie onder alle subsidieaanvragers die in 2013 een aanvraag hebben ingediend. Het aangeleverde bestand bestaat uit 336 unieke aanvragers. Al deze contactpersonen zijn telefonisch benaderd. Binnen de gestelde termijn voor het veldonderzoek zijn 134 mensen bereikt. 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.*

— paul —  
— verstraeten —  
— communicatie —

i.s.m. JES Marktonderzoek  
Amsterdam, juli 2014