



S

**Stimuleringsfonds Creatieve Industrie
goed uit de startblokken met
professionele dienstverlening
en ondersteuning;**

aanvragers soms nog zoekend



Rotterdam, juni 2014

Projectteam:

Maarten van den Broek, project manager

Marco de Groot, senior project manager

Marieke Welters, senior project manager

Blauw Research

Weena 125

3013 CK Rotterdam

Tel: 010-4000900

www.blauw.com

Nieuwe start voor aanvragen in de creatieve industrie

Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie is hét cultuurfonds voor architectuur, vormgeving, e-cultuur en alle mogelijke crossovers. Aanvragers uit deze drie sectoren doen sinds begin 2013 een beroep op de dienstverlening van het Stimuleringsfonds. In een veld dat sterk in ontwikkeling is, heeft het fonds als doel om een ondersteunende en stimulerende rol te spelen. In mei 2014 is voor het eerst onderzoek gedaan naar de tevredenheid van aanvragers over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds in het algemeen. De resultaten in dit rapport vormen een 0-meting en kunnen worden gezien als een evaluatie van de start die het Stimuleringsfonds heeft gemaakt in de ogen van aanvragers.

Over dit onderzoek

Begin mei 2014 is een online onderzoek uitgevoerd onder alle aanvragers die vanaf 2013 een aanvraag hebben gedaan bij het Stimuleringsfonds. De dienstverlening van het fonds in het algemeen staat centraal in dit onderzoek, daarnaast komen onderwerpen als communicatie, beleid en de aanvraagprocedure aan bod. 173 aanvragers hebben de vragenlijst ingevuld (respons 19%), ze vormen een representatieve afspiegeling van de totale groep aanvragers bij het Stimuleringsfonds

De belangrijkste resultaten besproken in dit rapport

In dit rapport wordt de kern van de resultaten van het aanvragersonderzoek besproken. De belangrijkste uitkomsten zijn beschreven aan de hand van percentages en quotes van aanvragers. Door middel van statistische analyse is daarnaast inzichtelijk gemaakt welke aspecten de meeste invloed hebben voor eventuele verbeteringen in de dienstverlening van het Stimuleringsfonds.

Stimuleringsfonds Creatieve Industrie goed uit de startblokken met professionele dienstverlening en ondersteuning;

aanvragers soms nog zoekend

“Zeer toegankelijke organisatie, snelle reactie op vragen, veel bereidheid om ondersteuning en extra toelichting te bieden.”

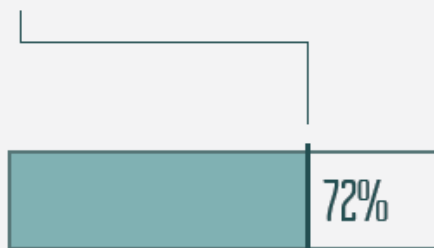
“Het Fonds is in mijn ogen nogal bureaucratisch en staat weinig open voor creatieve ideeën die 'net buiten de eigen lijntjes' liggen.”

De meerderheid van de aanvragers is positief over het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie. Drie op de tien zijn zelfs enthousiast over de dienstverlening in het algemeen. Aanvragers zien het fonds vaak als een professionele partij die hen goed ondersteunt rondom het indienen van de aanvraag. Contact met de medewerkers is hét sterke punt van het Stimuleringsfonds. Ook zijn aanvragers te spreken over de communicatie van het fonds.

Aangezien de sector creatieve industrie sterk in beweging is, zijn aanvragers soms nog ‘zoekend’. Verwachtingen over de mogelijkheden die aanvragers hebben bij het Stimuleringsfonds lopen uiteen. Een deel van de aanvragers zoekt naar wat het Stimuleringsfonds voor hen kan betekenen. Niet voor alle aanvragers is duidelijk bij welke regeling ze terecht kunnen en wat de richtlijnen zijn en ook over de duidelijkheid van aanvraagformulieren is een deel kritisch. Aanvragers hechten daarnaast veel belang aan het bevorderen van ondernemerschap en goed opdrachtgeverschap, terwijl de rol en uitvoering van het Stimuleringsfonds hierin niet altijd volledig duidelijk lijkt. Onder andere door deze onduidelijkheden is de kans aanwezig dat aanvragers een gebrek aan inlevingsvermogen ervaren bij het fonds, terwijl veel andere aanvragers juist enthousiast zijn vanwege de ondersteuning die het fonds biedt. Wanneer het Stimuleringsfonds aan deze zoekende aanvragers nog beter kan uitleggen wat het fonds voor hen kan betekenen (en ook wat daar niet binnen valt), is de kans groot dat nog meer aanvragers enthousiast worden over de professionele dienstverlening en ondersteuning.

Dienstverlening algemeen

(zeer) tevreden



(zeer) tevreden

€ gehonoreerd



€ niet gehonoreerd



Meerderheid is positief over de dienstverlening

Overall is 72% van de aanvragers positief over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie in het algemeen. Een belangrijk deel is zelfs enthousiast te noemen. Drie op de tien aanvragers zijn namelijk 'zeer tevreden' over de dienstverlening. Het wel of niet honoreren van een aanvraag heeft zoals verwacht veel invloed op de tevredenheid van aanvragers. Maar ook van de niet gehonoreerde aanvragers is ruim de helft te spreken over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds in het algemeen. Er zijn geen significante verschillen in algemene tevredenheid tussen de sectoren vormgeving, architectuur en e-cultuur. Slechts 8% van alle aanvragers in (zeer) ontevreden over de dienstverlening van het fonds in het algemeen.

*" - Fijn dat we een duidelijk aanspreekpunt hadden
- Snelle communicatie
- Enthousiasme ter plekke, duidelijk goed voorbereid."*

"Mensen bij Stimuleringsfonds zijn betrokken en zeer service gericht. zij reageren snel op mails en denken mee met jouw ideeën. Stimuleringsfonds opereert echt als partner in de uitvoering van de gesubsidieerde projecten."

" De mensen van het Stimuleringsfonds die ik heb gesproken waren ten eerste makkelijk te bereiken, en daarnaast zeer hulpverlenend en informatief. Goede feedback, eerlijke e-mails, en goede mensen."

belangrijkste imago aspecten

(helemaal) mee eens

☆ is professioneel

81%

👂 luistert naar aanvragers

66%

Professioneel en betrokken

De grote meerderheid van de aanvragers ziet het Stimuleringsfonds als een professionele organisatie (81%) die betrokkenheid toont bij de creatieve industrie (77%). Uit analyse blijkt dat de professionaliteit van het fonds veel invloed heeft op de tevredenheid van aanvragers en kan daarom worden gezien als een sterk punt van het Stimuleringsfonds. Daarnaast is het merendeel van mening dat het fonds kwaliteit uitstraalt (74%) en toegankelijk is (70%). Een beperkt deel van de aanvragers vindt het fonds innovatief (55%) en transparant (50%). Deze imago aspecten hebben echter weinig invloed op de algemene tevredenheid van aanvragers over het fonds.

Luisteren en meedenken deels opgemerkt door aanvragers

Tweederde van de aanvragers vindt dat het Stimuleringsfonds luistert naar aanvragers en met hen meedenkt. Luisteren naar aanvragers heeft (naast professionaliteit) veel invloed op de algemene tevredenheid van aanvragers. Wat betreft het beeld van het Stimuleringsfonds kan inlevingsvermogen dus worden gezien als een aandachtspunt voor een deel van de aanvragers.

Spontane associaties overwegend positief

Hiernaast staat een visuele weergave van termen waarmee aanvragers het fonds omschrijven. Daaruit is op te maken dat aanvragers overwegend positieve termen gebruiken. Naast professioneel en ondersteunend, vindt een deel van de aanvragers het fonds ook kritisch en zakelijk. Het fonds wordt soms op een tegengestelde manier ervaren door aanvragers. Een deel van de aanvragers noemt het fonds open en flexibel, een ander deel star. Enkele aanvragers gebruiken de term arrogant, terwijl vriendelijk en toegankelijk ook genoemd worden.



“Ik vind het een hedendaagse manier van de creatieve sector benaderen, en het stimuleert om niet op je eigen eilandje te blijven zitten.”

belangrijkste beleidsaspecten

(helemaal) mee eens



bevordert ondernemerschap

54%



bevordert goed opdrachtgeverschap

49%

Meerderheid aanvragers kent en ondersteunt de missie

Aanvragers kennen de missie van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie over het algemeen goed en zien daarin vooral een ondersteunende en stimulerende rol van het fonds. Driekwart van de aanvragers is positief over de missie van het Stimuleringsfonds. Het kleine deel aanvragers dat niet positief is, staat vaak wel achter de missie maar heeft haar twijfels over de uitvoering door het fonds.

Sterk in kennisverdieping en talentontwikkeling

Stimulering op het gebied van ‘softe’ beleidsaspecten wordt het vaakst herkend door aanvragers. Zo vindt de grote meerderheid van de aanvragers dat het Stimuleringsfonds kennisverdieping stimuleert (78%) en talentontwikkeling bevordert (75%). Ook is 66% van mening dat het fonds innovatie stimuleert.

Ondernemerschap en opdrachtgeverschap belangrijk

Het bevorderen van ondernemerschap en opdrachtgeverschap hebben de meeste invloed op de algemene tevredenheid van aanvragers. Over deze meer ‘harde’ beleidsaspecten van het Stimuleringsfonds zijn aanvragers minder uitgesproken positief dan over de andere beleidsaspecten. Het Stimuleringsfonds bevordert volgens 54% van de aanvragers ondernemerschap en bevordert volgens 49% goed opdrachtgeverschap. Deze relatief lage scores houden mogelijk verband met de economische situatie waarin veel organisaties in de creatieve industrie verkeren. Voor het Stimuleringsfonds is het van belang te beseffen dat deze ‘harde’ aspecten belangrijk zijn voor de ervaring van aanvragers. Een deel van de aanvragers zou een training op het gebied van ondernemerschap kunnen verlangen. Duidelijke communicatie over wat het bevorderen van ondernemerschap voor het Stimuleringsfonds betekent, is daarom essentieel.

Contact algemeen

(zeer) tevreden

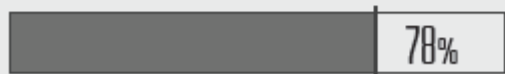


"Adequate communicatie en actief meedenken van de medewerkers."

meest belangrijk voor communicatie (zeer) tevreden



kwaliteit hulp door de medewerker



Veel persoonlijk contact

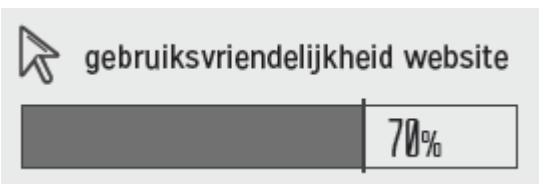
De grote meerderheid van de aanvragers communiceert op veel verschillende manieren met het Stimuleringsfonds. Naast contact via telefoon en internet, heeft 41% van de aanvragers ook face-to-face gesproken met een medewerker van het Stimuleringsfonds. 8% van de aanvragers zegt daarnaast contact te hebben gehad met het fonds via social media.

Contact met medewerker zorgt voor grote tevredenheid

Het contact met medewerkers zorgt voor grote tevredenheid onder aanvragers. 81% van de aanvragers is tevreden of zeer tevreden over het contact met de medewerker. Tevredenheid over het contact met medewerkers heeft de meeste invloed op de algemene tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen. Daarom kan contact met de medewerker worden gezien als hét sterke punt van het Stimuleringsfonds.

Kwaliteit van de hulp meest belangrijk in contact

De manier waarop medewerkers met aanvragers omgaan wordt erg gewaardeerd. Het hoogst scoort de medewerker op vriendelijkheid: 90% is hierover (zeer) tevreden. Kwaliteit van de hulp door de medewerker heeft het meeste invloed op de tevredenheid over het contact. Hierover is 78% te spreken. Het is voor medewerkers dus belangrijk om te beseffen dat de inhoud van de terugkoppeling de meeste impact heeft tijdens het contact met aanvragers.



Meerderheid is positief over de website

Driekwart van de aanvragers is te spreken over de website van het fonds. Gebruiksvriendelijkheid van de website heeft de meeste invloed op de algemene tevredenheid over de website. Hoewel 70% hierover positief is, kan de gebruiksvriendelijkheid worden gezien als primair verbeterpunt voor de website.

Andere communicatiemiddelen

De (online) nieuwsbrief wordt door 71% van de aanvragers (deels) gelezen. Ook wordt deze goed beoordeeld. Ongeveer driekwart van de aanvragers is tevreden, zowel over de nieuwsbrief zelf, als over de frequentie waarmee de nieuwsbrief verschijnt.

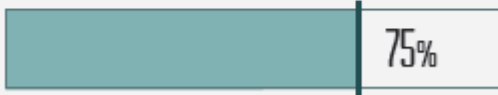
Het jaarverslag (47%) en het beleidsplan (39%) zijn eveneens door een belangrijk deel van de aanvragers bekeken. Over deze publicaties zijn ongeveer zes op de tien aanvragers te spreken.

"Het is een publieke instelling die op een verantwoorde wijze met belastinggeld om moet gaan. transparantie en informatievoorziening zijn daarbij cruciaal. op deze twee punten vervult stimuleringsfonds prima haar taak als subsidieverstrekker."

Belangrijk deel aanvragers te spreken over afleggen verantwoording

Zes op de tien aanvragers (63%) zijn positief over de manier waarop het Stimuleringsfonds verantwoording aflegt voor haar activiteiten. Hoewel de norm die het Stimuleringsfonds zichzelf op dit gebied oplegt hoog is, kan uit dit resultaat niet worden geconcludeerd dat het Stimuleringsfonds in de ogen van aanvragers onvoldoende verantwoording aflegt. Slechts een klein deel van de aanvragers is hier namelijk uitgesproken negatief over. Een belangrijk deel van de aanvragers blijkt echter niet zo bezig te zijn met de manier waarop het Stimuleringsfonds verantwoording aflegt en weet hier geen oordeel over te geven.

Aanvraagprocedure algemeen (zeer) tevreden



"Reactie op vragen en aanvragen is altijd adequaat, snel en zakelijk."

"Een goed onderbouwd projectplan vraagt moeite. En is ook logisch."

"Ik heb mijn aanvraag steeds opnieuw ingediend na aanpassing op basis van de feedback van het fonds. Het fonds kwam echter telkens met nieuwe, andere feedback."

Aanvraagprocedure goed beoordeeld; ook nog ruimte voor verbetering


Overall wordt de aanvraagprocedure van de meest recente aanvraag binnen een regeling als positief ervaren door aanvragers. Driekwart van de aanvragers is (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure in het algemeen. Ook het merendeel van de niet-gehonoreerde aanvragers (65%) is positief over de aanvraagprocedure in het algemeen (tegenover 84% van de gehonoreerde aanvragers). Er zijn geen significante verschillen tussen de verschillende regelingen wat betreft algemene tevredenheid over de aanvraagprocedure. De aanvraagprocedure scoort het hoogst op duidelijkheid over hoe de procedure zou verlopen (71%) en de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld (70%). Op een aantal andere aspecten die meer betrekking hebben op de inhoud van de aanvraagprocedure is nog ruimte voor verbetering.

Aanvraagprocedure kost moeite

Zes op de tien aanvragers (63%) vinden dat het doen van de aanvraag hen (veel) moeite kost. Daarin is geen significant verschil tussen gehonoreerde en niet-gehonoreerde aanvragers. Overall verwachten aanvragers ook dat het doen van de aanvraag moeite kost en vinden ze het nuttig te komen tot een goed onderbouwd projectplan. Wel zorgt de tijd die in de aanvraag gaat zitten in combinatie met de slagingskans soms voor negatieve gevoelens. De mogelijkheid die het Stimuleringsfonds biedt om de aanvraag na advies nog aan te passen wordt als prettig ervaren, maar zorgt ook weer voor meer moeite voor de aanvrager.

meest belangrijk voor aanvraagprocedure

(zeer) tevreden

 ondersteuning voor indienen
aanvraag

67%

 duidelijkheid
aanvraagformulieren

66%

“Er kan nog worden gewonnen op de praktische procedure rond het invullen van de formulieren.”

“Eenvoudigere, korte en duidelijke omschrijving van de verschillende mogelijkheden, zodat je makkelijker kunt inschalen welke subsidie van toepassing is.”

Ondersteuning voor het indienen van een aanvraag

Uit dit onderzoek komt duidelijk naar voren dat ondersteuning van het Stimuleringsfonds van groot belang is voor een positieve ervaring van aanvragers. Ondersteuning voor het indienen van de aanvraag heeft dan ook de meeste invloed op de tevredenheid over de aanvraagprocedure in het algemeen. Tweederde van de aanvragers is hierover tevreden en 11% is (zeer) ontevreden. Aangezien ondersteuning een belangrijk speerpunt is voor het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie, is het de uitdaging om een nog groter deel van de aanvragers met dit sterke punt van de dienstverlening in contact te laten komen.

Duidelijkheid van aanvraagformulieren

Naast ondersteuning heeft ook de duidelijkheid van formulieren veel invloed op de tevredenheid over de aanvraagprocedure in het algemeen. Hierover is 66% van de aanvragers (zeer) tevreden. Bij het verbeteren van de aanvraagprocedure zal het verduidelijken van aanvraagformulieren dus veel effect hebben op de ervaring van aanvragers.

Aansluiting bij aanvragers

Er is volgens aanvragers een aantal praktische verbeteringen te realiseren, zoals de mogelijkheden tot digitaal en online aanvragen of de ruimte in het format van het aanvraagformulier. Daarnaast is een veelgenoemd punt door aanvragers dat niet altijd duidelijk is wat richtlijnen en voorwaarden zijn voor een regeling. Over dit aspect van de aanvraagprocedure zijn aanvragers het minst vaak tevreden (61%). Duidelijke uitleg vanuit het Stimuleringsfonds voorafgaand aan de aanvraagprocedure over wat wel en niet mogelijk is, kan aanvragers behoeden voor onduidelijkheid en frustratie tijdens een aanvraagprocedure.



“De toelichting bij de besluitvorming zoals de aanvrager deze in een brief ontvangt vind ik te algemeen... Je wilt ook bij een afwijzing lering kunnen trekken uit de kritiek.”

De perceptie over het besluit

Over het besluit over de aanvraag in het algemeen is 58% van de aanvragers te spreken. Deze perceptie hangt zoals verwacht sterk samen met het feit of de aanvraag al dan niet gehonoreerd is. Waar 92% van de gehonoreerde aanvragers positief is over het besluit in het algemeen, geldt dat slechts voor 13% van de niet-gehonoreerde aanvragers. Zowel gehonoreerde als niet-gehonoreerde aanvragers zijn het meest kritisch over de volledigheid van het besluit. Ze vinden de toelichting vaak te algemeen en zouden graag meer directe terugkoppeling willen op onderdelen van het project.

Toon van het besluit essentieel

De toon van het besluit is het meest belangrijk voor de algemene ervaring met het besluit. 61% van de aanvragers is positief over de toon van het besluit; dit is daarmee het hoogst scorende aspect. Zowel bij een honorering als bij een afwijzing is het belangrijk dat de toon van het besluit aansluit bij de aanvragers. Aanvragers hebben door de goede ondersteuning tijdens de rest van het traject vaak een hoog verwachtingspatroon van de mate waarin het Stimuleringsfonds zich inleeft in aanvragers. Daarom is het van belang dat het Stimuleringsfonds duidelijk maakt welke invloed het fonds heeft op de toon van het besluit, juist ook wanneer er geen mogelijkheid is om af te wijken van juridische teksten die in het besluit staan.

Inleiding

Middels dit onderzoek wordt inzicht verkregen in de tevredenheid van aanvragers over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie. Naast de ervaringen met de communicatie van het fonds, wordt ook de mening van aanvragers over verschillende aspecten van een aanvraag besproken. Tevens komen thema's als missie en beleid aan bod.

Methode

De dataverzameling heeft online plaatsgevonden. Het onderzoek is uitgevoerd onder personen en instellingen die in 2013 bij het Stimuleringsfonds een aanvraag hebben ingediend. Het bestand met contactpersonen is door het Stimuleringsfonds ter beschikking gesteld. Er zijn in totaal 893 contactpersonen uitgenodigd, waarvan 173 hebben deelgenomen aan het onderzoek. De respons is hiermee 19%.

Aanvragers ontvingen een uitnodigingsmail met een link, met daarin een unieke code en wachtwoord. Via deze link kon de vragenlijst op (een afgeschermd deel van) de website van Blauw Research worden ingevuld.

Vragenlijst

Voorafgaand aan het opstellen van de online vragenlijst heeft Blauw een vijftal gesprekken gevoerd met aanvragers bij het Stimuleringsfonds. Met de input vanuit dit kwalitatieve vooronderzoek is gezocht naar een zo goed mogelijke aansluiting bij de belevingswereld van de aanvragers. De online vragenlijst bestaat uit vragen over de dienstverlening, het imago en het beleid van het Stimuleringsfonds. Per aanvrager is voor de meest recente regeling een blok over de aanvraagprocedure voorgelegd.

Veldwerk

Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 29 april t/m 13 mei 2014. Om eventuele fouten of onduidelijkheden in de vragenlijst te kunnen corrigeren, zijn de resultaten gecontroleerd nadat 10% van de uitnodigingen zijn verzonden. Uit deze controle bleek dat aanpassingen of correcties niet nodig waren. Na de controle zijn alle uitnodigingen verzonden. Na een week veldwerk is er een reminder verstuurd.

Dataverwerking en rapportage

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie. Voor extra inzicht is gekeken naar verschillen tussen gehonoreerde en niet-gehonoreerde aanvragers, verschillen tussen sectoren en verschillen tussen regelingen.

Waar in dit rapport gesproken wordt over een verschil, dan is er sprake van een statistisch significant verschil met een significantieniveau van maximaal 5%. Dit betekent dat met minimaal 95% betrouwbaarheid gesteld kan worden dat het waargenomen verschil in de steekproef ook voor de gehele onderzoekspopulatie geldt.

Voorafgaand aan de rapportage zijn de resultaten met het Stimuleringsfonds besproken. De rapportage bestaat uit een managementsamenvatting met een beschrijving van de belangrijkste resultaten en een onderzoeksverantwoording. Naast de rapportage zijn de volledige resultaten opgeleverd in tabellen. Ook de uitlijstingen van de open antwoorden zijn in deze tabellen opgenomen. Deze antwoorden geven een verdiepende aanvulling op de kwantitatieve resultaten.