

Aanvragers aan het woord

Resultaten van een onderzoek naar de beeldvorming en tevredenheid over het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie.

b l a u w

maart

'23



Het rapport start met een managementsamenvatting, waarna alle resultaten in detail en visueel weergegeven aan bod komen. Het rapport is opgedeeld in drie delen:

1. Dienstverlening

- Algemene dienstverlening van het Stimuleringsfonds
- Dienstverlening van het Stimuleringsfonds rondom de aanvraag en besluitprocedure*

2. Communicatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe subsidieaanvragers de communicatie met en van het Stimuleringsfonds ervaren.

3. Beeldvorming

Het laatste hoofdstuk geeft inzicht in het beeld dat subsidie aanvragers hebben van het Stimuleringsfonds en hoe zij de uitvoering van het beleid van het Stimuleringsfonds ervaren.

*In het onderzoek zijn vragen opgenomen over de bezwaarprocedure. Onder de aanvragers die aan het onderzoek hebben meegedaan, hebben er geen bezwaar gemaakt. We kunnen hier dus geen uitspraken over doen.

Vergelijking tussen regelingen en met de vorige meting uit 2018

Waar mogelijk is de huidige data vergeleken met de resultaten van het eerdere waarderingsonderzoek uit 2018. Ook is er onderscheid gemaakt tussen de verschillende type regelingen en de status van de aanvraag.

Verschillen zijn uitsluitend vermeld als ze statistisch significant zijn. Dat wil zeggen: de kans dat een verschil gebaseerd is op toeval (of op verschillen in aantal respondenten per regeling), is kleiner dan 5% en de betrouwbaarheid van het gevonden verschil is $\geq 95\%$. In de grafieken zijn deze verschillen aangeduid met een grijze pijl.



Inhoudsopgave

1

Dienstverlening

2

Communicatie

3

Beeldvorming

4

Onderzoeksverantwoording

Jorien Hendrix



Jorien.Hendrix@blauw.com



06 - 38910917



Maarten van den Broek



Maarten.vandenbroek@blauw.com



06 - 29023349



Blauw Research bv

Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)

www.blauw.com

welcome@blauw.com

KvK nummer: 24282859



Copyright 2023 Blauw Research bv

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd,
opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand,
of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke
toestemming van Blauw Research.



De context

Het is de taak van het Stimuleringsfonds om, vanuit het culturele perspectief, de rijke ontwerptraditie die Nederland heeft, te continueren en te vernieuwen door het proces van experimenteren, onderzoeken en maken te stimuleren en goed opdrachtgeverschap te bevorderen.

Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie verstrekt, in overeenstemming met zijn statuten en volgens bepalingen vastgesteld in de wet en subsidieregelingen, subsidies aan natuurlijke personen en rechtspersonen die bijdragen aan het bevorderen van hoogwaardige kwaliteit, ontwikkeling en professionalisering van de hedendaagse Nederlandse creatieve industrie.



De uitdaging

Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie heeft zich in de afgelopen jaren ingespannen om zijn dienstverlening en processen af te stemmen op de behoeften van zijn doelgroepen en veranderingen in de samenleving.

Het Stimuleringsfonds wil toetsen welk effect deze inspanningen hebben gehad door subsidie-aanvragers te vragen naar hun mening over de dienstverlening en activiteiten van het fonds.

Verder wil het Stimuleringsfonds de onderzoeksresultaten meenemen in een zelfevaluatie, zodat het zich goed kan voorbereiden op de visitatie van het Ministerie van OCW.



De hoofdvraag

Hoe waarderen aanvragers de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie?



Steeds meer aanvragers zijn tevreden over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds

In de afgelopen twee jaar zijn er meer aanvragen ingediend bij het Stimuleringsfonds dan in de jaren daarvoor.

Ondanks deze drukke periode is de waardering van de dienstverlening verder gestegen.

In 2022 is 80% van de aanvragers (zeer) tevreden over de dienstverlening. Ten opzichte van 2014 zijn aanvragers steeds vaker tevreden over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie.

De medewerkers van het Stimuleringsfonds maken het verschil als het gaat om de beleving van de dienstverlening. Aanvragers noemen de vriendelijkheid, hulpvaardigheid en begeleiding ook als belangrijkste sterke punten van medewerkers.

Van het kleine deel aanvragers die minder tevreden zijn over de dienstverlening (7%), is de aanvraag meestal afgewezen. Zij geven aan met name behoefte te hebben aan een duidelijkere terugkoppeling na de afwijzing.

Het onbegrip over de afwijzing zorgt voor deze groep voor een lagere tevredenheid over de dienstverlening.



Dienstverlening

Net als in 2018 is drie kwart van de aanvragers tevreden over de aanvraagprocedure. Zij vinden onder andere het verloop van de aanvraagprocedure heel duidelijk. Over de gebruiksvriendelijkheid van de online aanvraagomgeving en de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld is ook bijna driekwart tevreden. Wel zijn aanvragers hier iets kritischer over dan in 2018.

70% van de aanvragers vindt dat de aanvraag veel moeite kost. Dit vinden ze zelf ook vaak logisch, omdat het indienen van de aanvraag nou eenmaal veel tijd kost.

Twee derde van de aanvragers is tevreden over het besluit. Dit aandeel ligt hoger dan in 2018. Ook over alle aspecten m.b.t. het besluit zijn aanvragers positiever dan in 2018.

De ruime meerderheid (80%) is tevreden over het indienen van de verantwoording. Ook kostte dit minder moeite dan in 2018.



Communicatie

Aanvragers hebben verschillende contactkanalen gebruikt. Het meeste contact dat heeft plaatsgevonden was via e-mail, een bezoek aan de website of inloggen op de online aanvraagomgeving.

87% van de aanvragers is tevreden over het contact in het algemeen. Daarnaast is 90% tevreden over het telefonisch contact. Vergelijkbaar met 2018 worden de medewerkers als heel vriendelijk en behulpzaam ervaren.

Aanvragers zijn vaker tevreden over de website dan in 2018: 77% is tevreden over de website in het algemeen.



Beeldvorming

De meeste aanvragers zien het Stimuleringsfonds als professioneel en betrokken. Vergeleken met 2018 vinden meer aanvragers dat het Stimuleringsfonds transparant is. Toch vinden aanvragers dit, van de voorgelegde begrippen, het minst passen bij het fonds.

Over het algemeen zijn aanvragers positief over de uitvoering van het beleid van het Stimuleringsfonds. Met name over de mate waarin het fonds experiment en onderzoek stimuleert zijn veel aanvragers tevreden (91%). Ook zijn aanvragers erg positief over de bevordering van talentontwikkeling, ontwikkeling van artistieke kwaliteit en de bijdrage aan projecten die anders niet uitgevoerd zouden worden.

Over de bevordering van een gezonde en vernieuwende ontwerpinfrastructuur en de versterking van de internationale positie van ontwerpdisciplines zijn iets meer dan de helft van aanvragers positief.



Dienstverlening

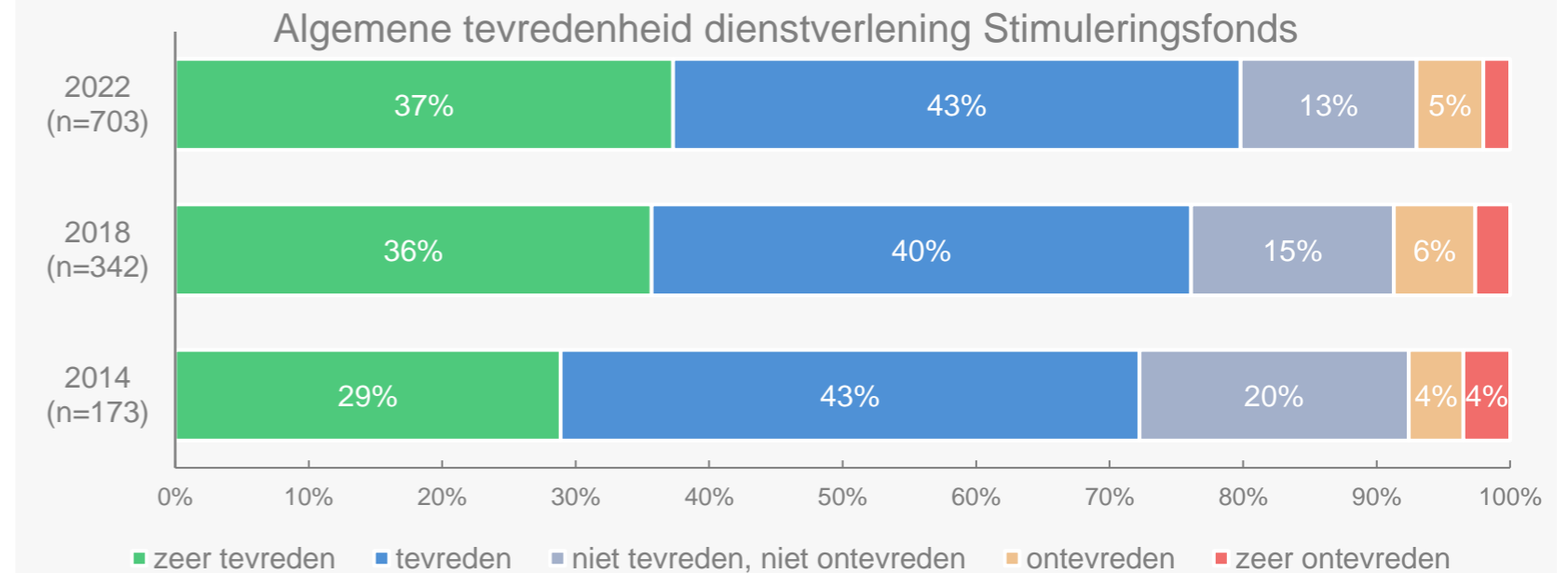
Hoe ervaren aanvragers de dienstverlening van het Stimuleringsfonds?

Aanvragers steeds vaker tevreden over dienstverlening Stimuleringsfonds

De status van de aanvraag heeft grote invloed op de tevredenheid van de aanvrager.

Aanvragers meer uitgesproken enthousiast over dienstverlening

Aanvragers zijn steeds vaker tevreden over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds. Er zijn in 2022 meer aanvragers (zeer) tevreden over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds dan in 2014 (80%). Hiermee is er duidelijk een stijgende lijn in de tevredenheid onder aanvragers te zien.



Ook meerderheid van afgewezen aanvragers tevreden over dienstverlening

De tevredenheid over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds is het hoogst onder aanvragers waarvan de aanvraag gehonoreerd is. Bijna alle aanvragers uit deze groep zijn tevreden (95%). De tevredenheid onder aanvragers waarbij er nog geen besluit is genomen over hun aanvraag, is de tevredenheid ook hoog (79%). Opvallend is dat van de aanvragers waarvan de aanvraag is afgewezen, de meerderheid nog steeds tevreden is (64%).

Bron: www.vindsubsidies.nl

Aanvragers zijn tevreden over de goede aanpak en begeleiding

De vriendelijke en goed bereikbare medewerkers van het Stimuleringsfonds worden vaak genoemd als reden voor tevredenheid.

Aanvragers zijn positief over het contact met het Stimuleringsfonds

Aanvragers die tevreden zijn met de dienstverlening van het Stimuleringsfonds geven aan dat ze erg blij zijn met het bestaan van het fonds. Het feit dat er subsidiemogelijkheden voor hun branche zijn, wordt dan ook veel benoemd als positief punt.

Daarnaast zijn aanvragers ook tevreden over de begeleiding tijdens de aanvraag. Medewerkers zijn goed bereikbaar voor vragen en bieden prettige ondersteuning. De communicatie vanuit het Stimuleringsfonds wordt ook veel genoemd als reden om tevreden te zijn met de dienstverlening. Aanvragers noemen met name dat ze de communicatie helder, snel en duidelijk is.

” Medewerkers zijn goed bereikbaar, kennen de regelingen goed en nemen de tijd om de aanvrager te begeleiden.

” Het fonds biedt unieke kansen voor makers uit mijn industrie, ze zijn bereikbaar en de aanvragen zijn ongecompliceerd.

” Communication has been easy and quick throughout the application writing and afterwards. In the process the fund arranged a writing workshop which was extremely helpful.

” Dankzij het Stimuleringsfonds mogen wij werk verrichten dat levens voorgoed verandert. Hoe kan ik niet ontzettend blij en dankbaar zijn met het feit dat ons werk gezien en ondersteund wordt?

” Alles is duidelijk uitgelegd, je wordt door je aanmelding helemaal netjes geleid via het aanmeld systeem, en bij vragen heb je heel snel antwoord. Ik werd goed te hulp gestaan, geadviseerd en voelde me heel serieus genomen, maar ook op mijn gemak gesteld omdat mijn eerste keer aanmelden best spannend was.

” Ik vind dat het Stimuleringsfonds heel benaderbaar is. Als ik vragen heb en telefonisch hierover bel, wordt ik altijd zeer goed en aardig te woord gestaan. Als diegene die over het onderwerp niet aanwezig is, wordt ik altijd netjes teruggebeld. Ik ervaar het contact altijd als zeer prettig.

Vraag: U heeft aangegeven (zeer) tevreden te zijn over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie. Kunt u dit toelichten?

Kleine groep aanvragers meer kritisch over dienstverlening

De argumentatie bij de afwijzing vinden sommige aanvragers onduidelijk of niet volledig.

Aanvragers begrijpen afwijzing niet altijd

De aanvragers die ontevreden zijn (7%) geven vooral aan niet te begrijpen waarom hun aanvraag is afgewezen. Een aantal aanvragers geeft aan dat de argumentatie ontbrak bij het besluit. Anderen geven aan dat de afwijzing te algemeen was. Hierdoor ontstaat er verwarring over waarom een aanvraag van iemand anders, waarbij, volgens de aanvragers, soms dezelfde overwegingen en vragen van toepassing lijken te zijn, wel is gehonoreerd.

Verder geeft een deel van de ontevreden aanvragers aan dat het onduidelijk is welke soorten programma's worden aangenomen. Een aantal aanvragers geeft aan hier meer inzicht in te willen krijgen voordat ze een aanvraag doen in plaats van te worden afgewezen omdat hun programma niet geschikt is om subsidie voor te krijgen.

” Mijn subsidie aanvraag is meerdere malen afgewezen voor een stevig en goed onderbouwd project plan. De reden van afwijzing was vaag en niet goed onderbouwd. Ik vind dat de jury partijdig is.

” I have applied for project subsidies couple of times, which was rejected. However, I could never get a clear explanation nor logical reason on why my projects were rejected. Comments seemed contradicting itself and not having clear reasons or suggestion on how to improve my proposal, in the future.

” De voorlichting over de regelingen was slecht en zelfs foutief. Achteraf bleek dat mijn project helemaal niet geschikt was voor het Stimuleringsfonds. Als ik dit geweten had, had mij dit veel tijd en moeite bespaard.

” Je wordt verwacht een uitgebreide motivatie te sturen. Daarbij ga je zo goed mogelijk in op de criteria. Dan word je afgewezen zonder enige motivatie of toetsbare overweging. In elke ontwerppraktijk gaat het om een proces van voorstellen, luisteren naar de reactie en bijstellen. Hier valt niets te leren!

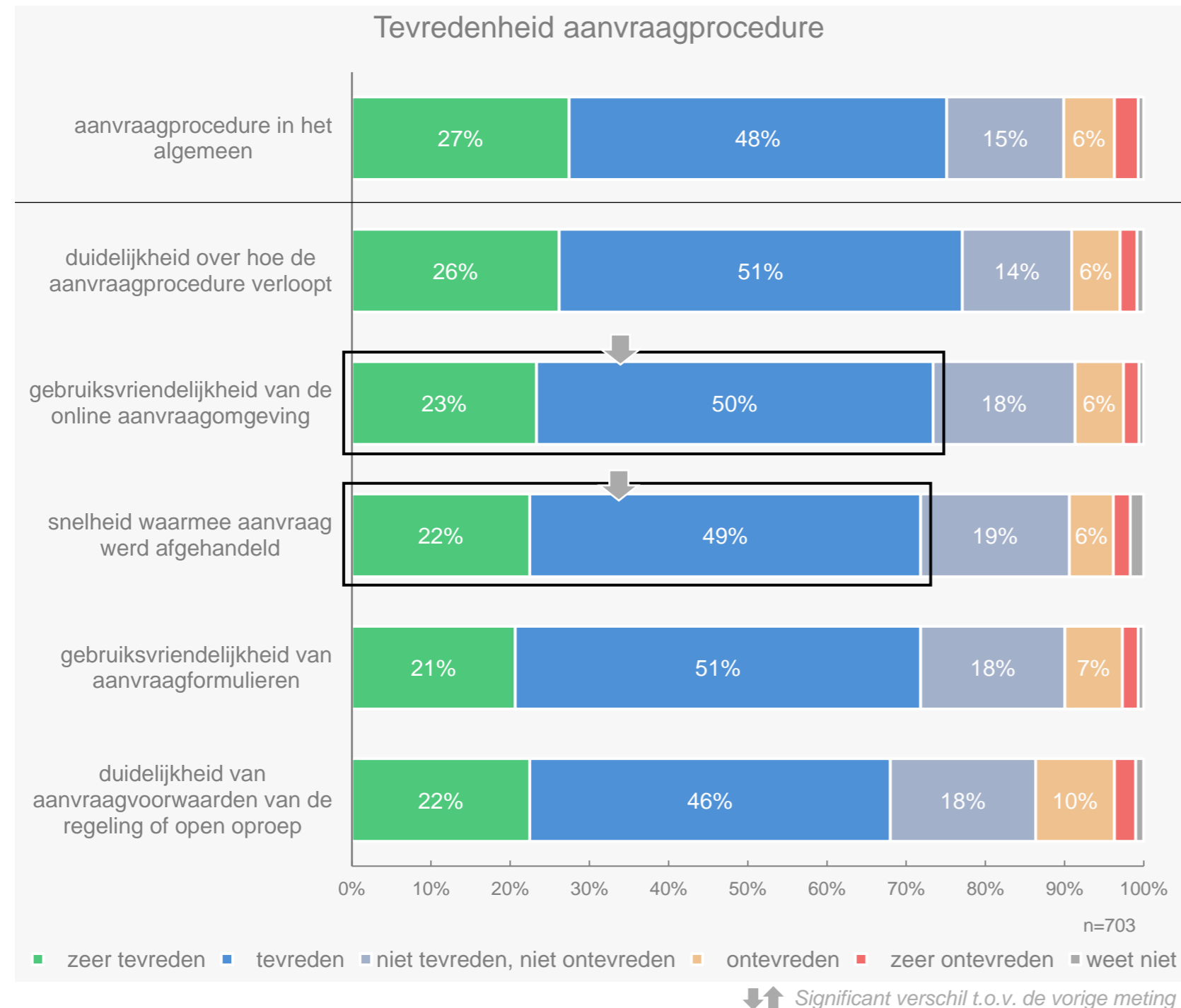
” De feedback op wat voor soort projecten worden aangenomen, waarom (of waarom niet) is zeer vaag, en vaak tegenstrijdig.

” Geen feedback bij negatief advies.

Vraag: U heeft aangegeven (zeer) ontevreden te zijn over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie. Kunt u dit toelichten?

Driekwart van de aanvragers is tevreden over de aanvraagprocedure

Aanvragers zijn overall positief, maar wel kritischer over de online aanvraagomgeving en snelheid dan in 2018.



Ontwikkeling t.o.v. vorige jaren

Aanvragers zijn ten opzichte van 2018 minder tevreden over de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld (78% vs. 72%) en over de gebruiksvriendelijkheid van de online aanvraagomgeving (81% vs. 73%).

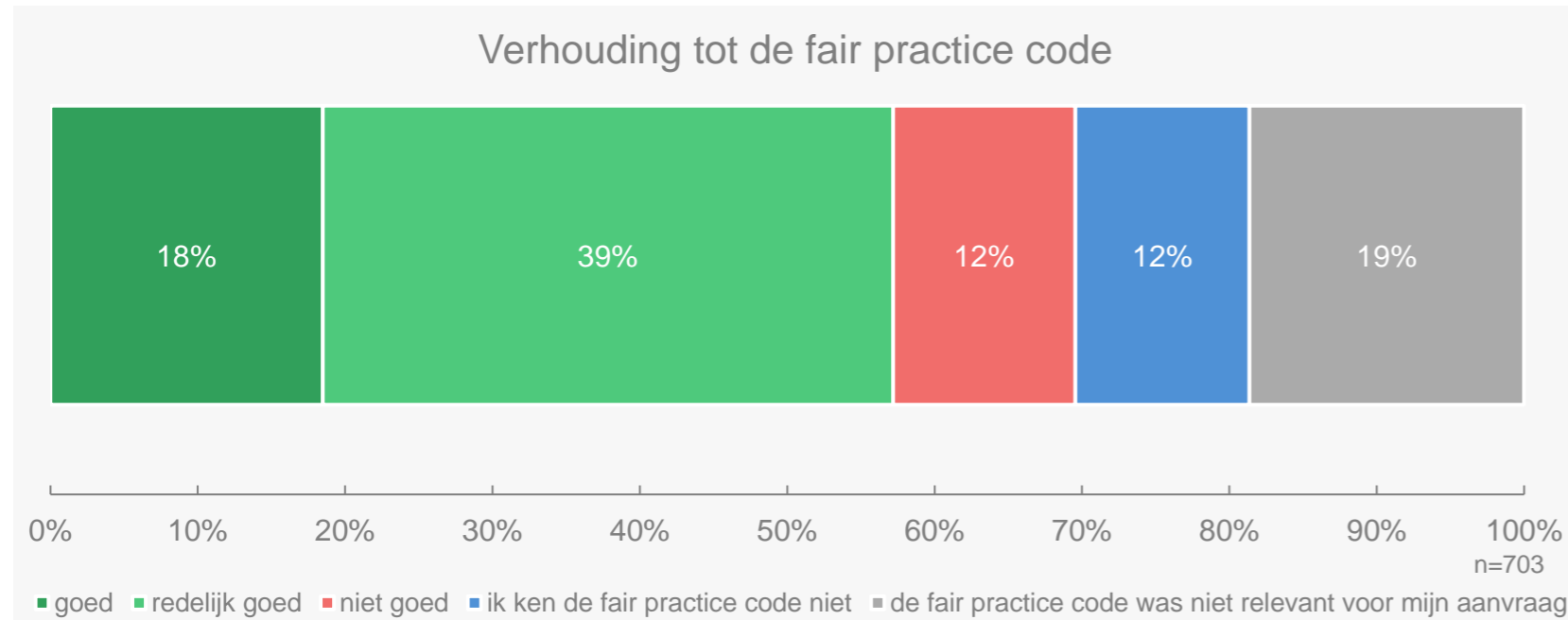
Over de andere aspecten zijn aanvragers, net zoals in 2018, vaker zeer tevreden dan in 2014.

Verschillen tussen aanvragers

- Over de aanvraagprocedure in het algemeen zijn aanvragers waarvan de aanvraag gehonoreerd is vaker (zeer) tevreden (95%) dan aanvragers met een andere aanvraagstatus. Daarnaast zijn aanvragers waarvan er nog geen besluit genomen is ook vaker (zeer) tevreden (79%) dan aanvragers waarvan de aanvraag niet in behandeling genomen is of is afgewezen.
- Aanvragers waarvan de aanvraag gehonoreerd is zijn vaker (zeer) tevreden over alle onderliggende aspecten van de aanvraagprocedure dan aanvragers met een andere status.
- Aanvragers binnen een culturele organisatie zijn vaker (zeer) tevreden (90%) over de duidelijkheid over hoe een aanvraagprocedure verloopt dan andere type aanvragers. Ook zijn zij vaker (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld dan ontwerpers, architecten, makers en kunstenaars.

Helft van de aanvragers kan zich goed verhouden tot de fair practice code

De richtlijnen zijn nog niet voor iedereen duidelijk en voor sommige aanvragers niet toepasbaar.



” De code is naar mijn mening vrij algemeen/abstract. Wat betekent bijvoorbeeld: "Kennis en expertise worden waar mogelijk gedeeld"? Dit is té vrij interpretabel naar mijn mening.

” Ik denk dat het Stimuleringsfonds de deelnemers goed genoeg bewust maakt door een overzicht te tonen van alle codes binnen het Fair Practice Code en er is ook een Quickscan. Daarnaast is ook de FPC een vereiste is in de aanvraag en moet dit terugkomen in je uurtarief. Dit heeft voor mij al voldoende impact gemaakt.

Aantal punten om fair practice code nog beter te kunnen toepassen

Iets meer dan de helft van de aanvragers kon zich (redelijk) goed verhouden tot de fair practice code. 12% geeft aan zich niet goed te kunnen verhouden. Een aantal aanvragers geeft aan dat voor hun sector uurtarieven niet van toepassing zijn. Zij vonden het dan vaak ook moeilijk om aan de fair practice code te voldoen. Daarnaast geven sommige aanvragers aan dat het indienen meer tijd kostte dan aangegeven was. Aanvragers noemden o.a. de volgende punten die nog beter kunnen:

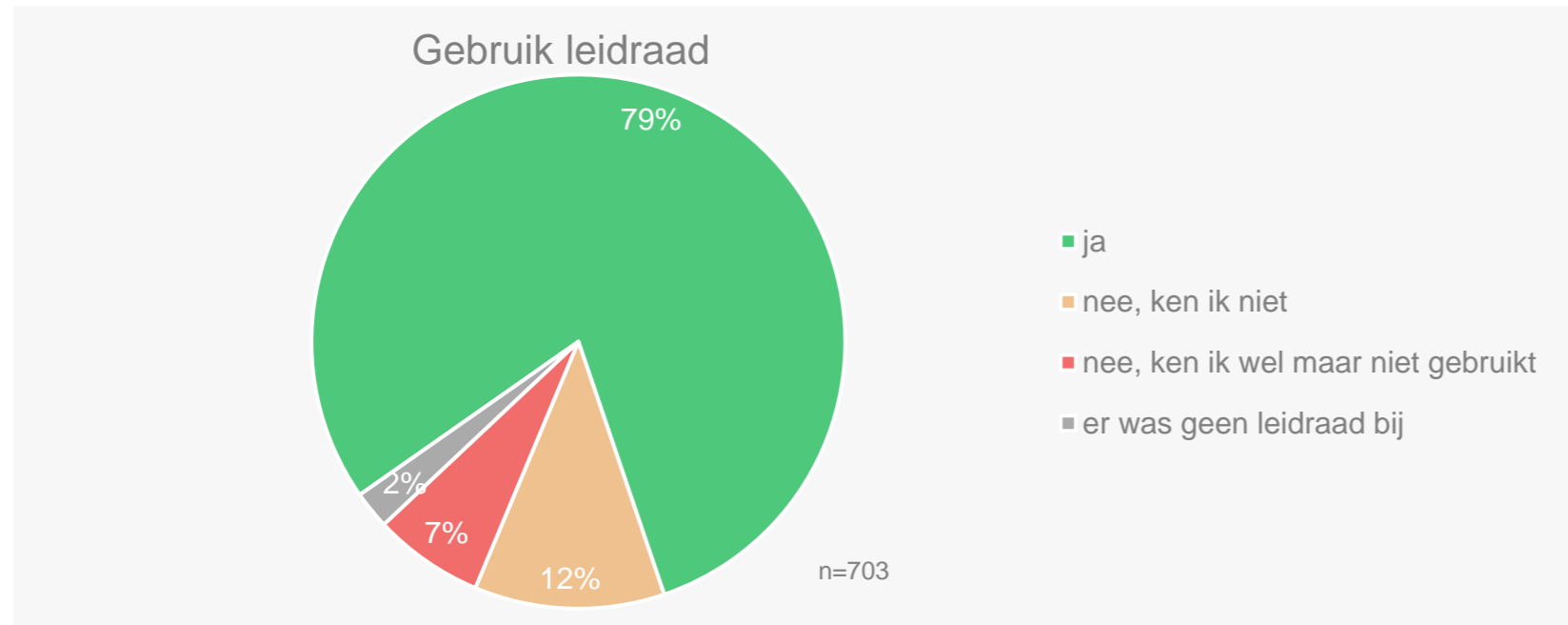
- Rekenvoorbeelden geven;
- Documentatie verduidelijken en makkelijker vindbaar maken;
- Aandachtspunten en kernwaarden van de fair practice code makkelijker vindbaar maken.

” Verwijzing naar een samenvatting van de actuele richtlijnen nog iets beter vindbaar op de website plaatsen.

” Aanvullen in de aanvraagprocedure hoe dit opgebouwd wordt. Nu moest er tijdens de aanvraag nog her en der informatie opgevraagd worden wat niet in de voorinformatie stond.

4 op de 5 aanvragers hebben gebruik gemaakt van de leidraad

Leidraad helpt bij de aanvraag, maar behoefte aan meer voorbeelden en minder verschillen tussen informatiebronnen en leidraad.



” Als beginnende eenmanszaak kostte het mij erg veel tijd om concreet te maken welke kant ik op wilde gaan met mijn nieuwe project, uiteindelijk heb ik mijn plannen beter dan verwacht kunnen verwezenlijken. De Leidraad heeft mij erg geholpen.

” Een aanvraag kost altijd moeite. Het was ook een van de eerste aanvragen die ik ooit had gedaan. De Leidraad heeft heel erg geholpen bij het overzicht bewaren en zorgen dat mijn aanvraag compleet was. Het heeft mij niet meer of minder moeite gekost dan mijns inziens hoort.

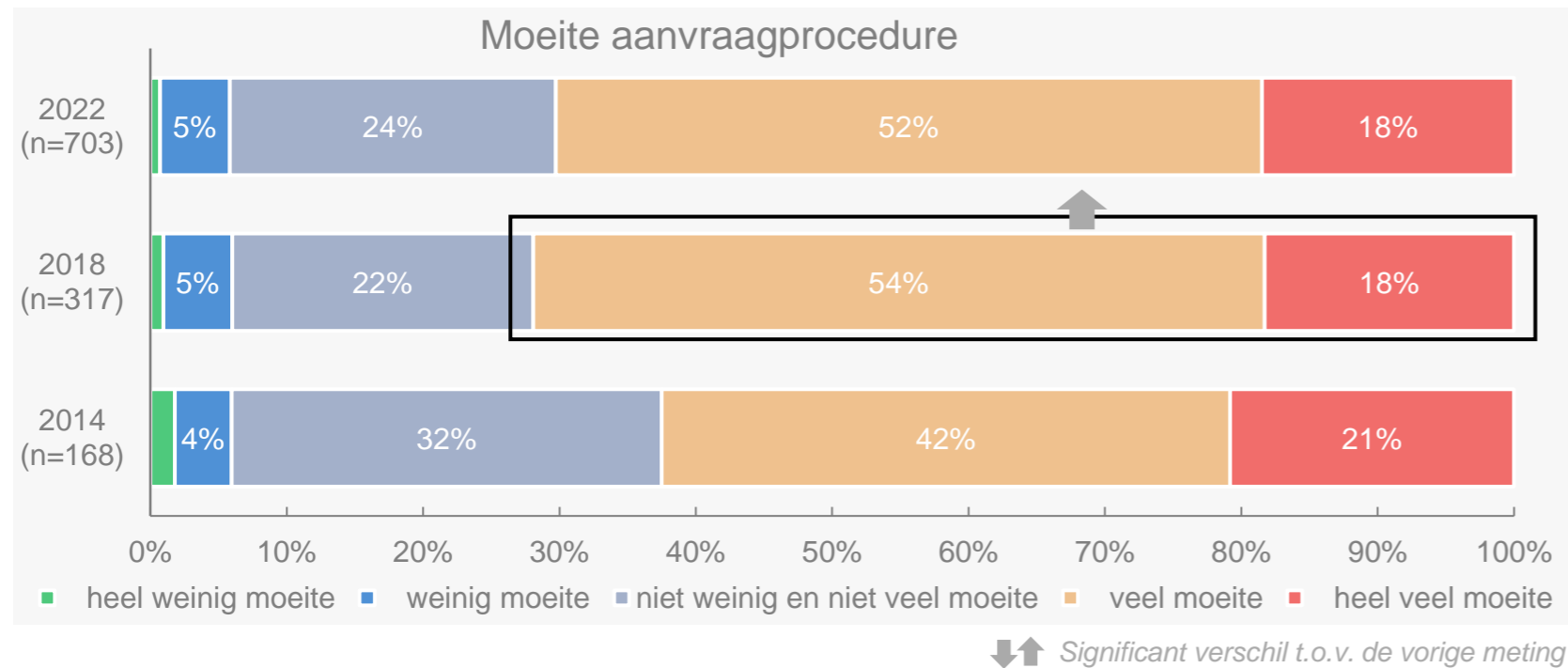
” Ik vind dat de site duidelijker kan. Ik heb al vaak gehad dat ik een bepaalde pagina een keer had gevonden, die ik een volgende keer met geen mogelijkheid kon terugvinden. En dus duidelijker maken welke leidraad voor welke aanvraag bedoeld is, of meer één en dezelfde leidraad aanbieden. De leidraad voor open oproepen en de leidraad voor algemene aanvragen lijken heel erg op elkaar, maar gebruiken net verschillende benamingen en volgordes. Dat vind ik onduidelijk

” Ik zou graag meer voorbeelden willen zien van positieve en goed ingevulde aanvragen. Dus in de leidraad misschien voorbeelden van wat ze willen zien. Ik heb namelijk soms het idee dat ik sommige doelstellingen helemaal verkeerd interpreteer en in de feedback komt dan terug dat ik iets niet duidelijk heb gemaakt, terwijl ik denk van wel. Dat werkt ietwat verwarrend, vooral omdat je het niet meer kan toelichten. Ik krijg verder meestal goede feedback terug, professioneel, maar ik heb ook een keer nare feedback terug gekregen wat meer ging over mijn vormgeving dan over de aanvraag zelf.

” Verschil tussen informatie in de leidraad en gevraagde informatie in de digitale aanvraagomgeving wegnemen.

Aanvraagprocedure kost evenveel moeite als in 2018

Aanvragers ervaren moeite in het juist en concreet omschrijven van de plannen. Vooral beginnende aanvragers ervaren veel moeite.



” Als wij als bureau zelf sterk geloven in het project, is het opzetten van de aanvraag relatief eenvoudig. In het begin hebben wij bijvoorbeeld een aanvraag gedaan waarin wij zoekende waren en dit kregen wij ook als reflectie. De richtlijnen en voorbeelden die te vinden zijn op de website zijn helder en helpen bij het indienen.

” Het is lastig om aan alle eisen die gesteld worden te voldoen bij het schrijven en vormgeven van de aanvraag. Daarnaast is het moeilijk om jouw goede idee zo te omschrijven dat het duidelijk is én de adviseur er ook enthousiast van wordt. Tot slot kom je er na afwijzing pas achter wat men echt belangrijk vindt en waar je steken hebt laten vallen in het plan.

Aanvraagprocedure kost veel tijd

Net als in 2018 heeft 70% van de aanvragers (heel) veel moeite moeten doen voor de aanvraag. Zij geven aan dat het concretiseren van het projectplan met name veel tijd kost maar dat dit niet altijd bij het Stimuleringsfonds ligt. Wel geven sommige aanvragers aan dat de procedure bestaat uit veel criteria waardoor het ook langer duurt. Daarnaast geven aanvragers die voor het eerst een aanvraag indienden vaak aan dat ze het moeilijk vonden, met name doordat ze veel moesten zoeken.

Verschillen tussen aanvragers

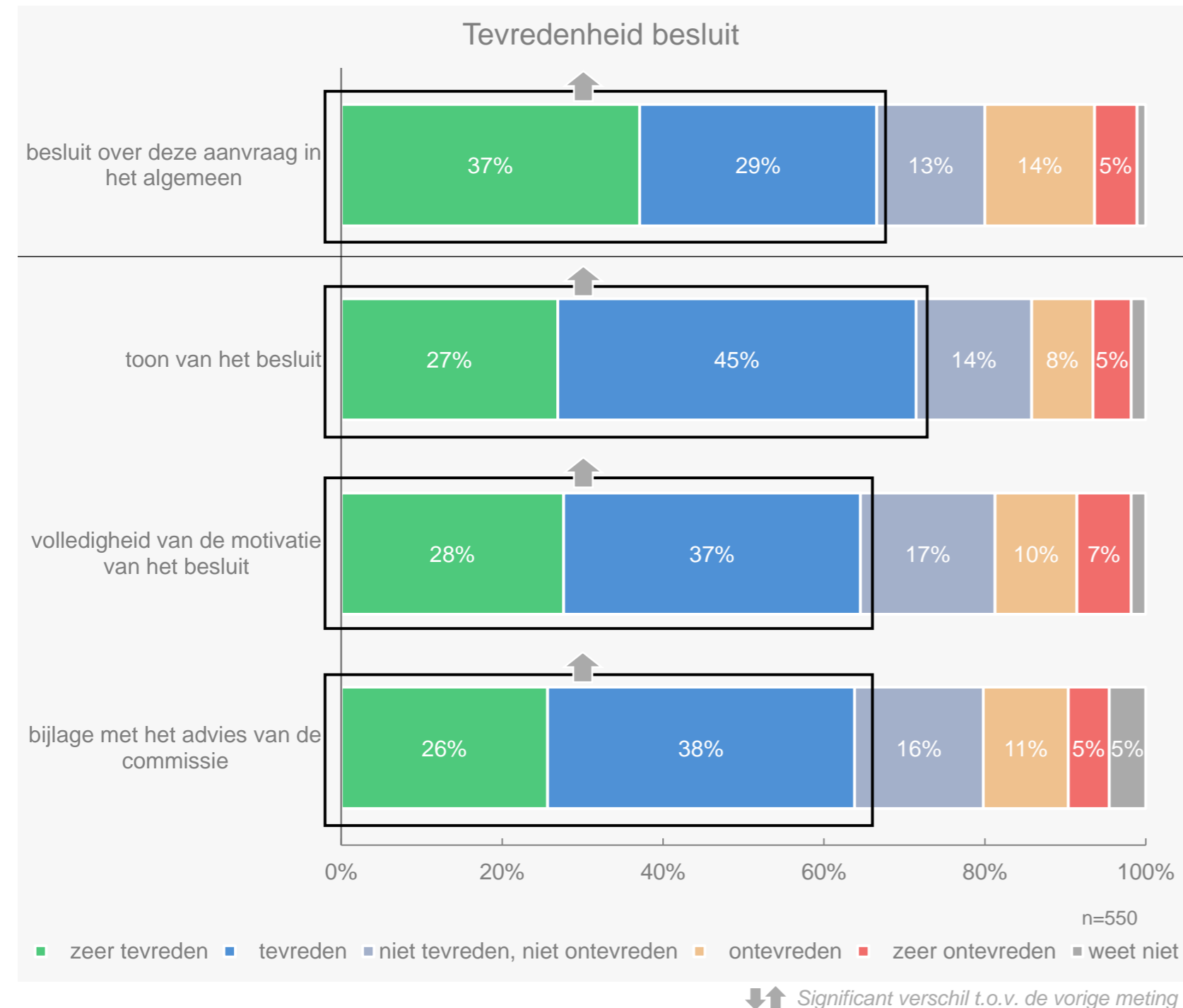
- Aanvragers van de regeling Vouchers ervoeren minder vaak moeite met de aanvraagprocedure dan aanvragers van andere regelingen.
- Aanvragers uit Amsterdam, Rotterdam of Eindhoven ervoeren meer moeite met de aanvraagprocedure dan andere aanvragers. In beide groepen zijn er evenveel aanvragers met een gehonoreerde aanvraag.

” Het kost altijd 'moeite' om een goede aanvraag te schrijven. Maar die werd niet verergerd door het fonds.

” Het correct omschrijven van wat je wilt bereiken kost veel tijd. Weinig woorden schrijven is moeilijker dan veel woorden! Als het plan nog een concept is, is het moeilijk een concreet stappenplan te schrijven.

Tevredenheid over het besluit is toegenomen t.o.v. 2018

Tevredenheid besluit hangt nauw samen met de status van de aanvraag.



Ontwikkeling t.o.v. vorige jaren

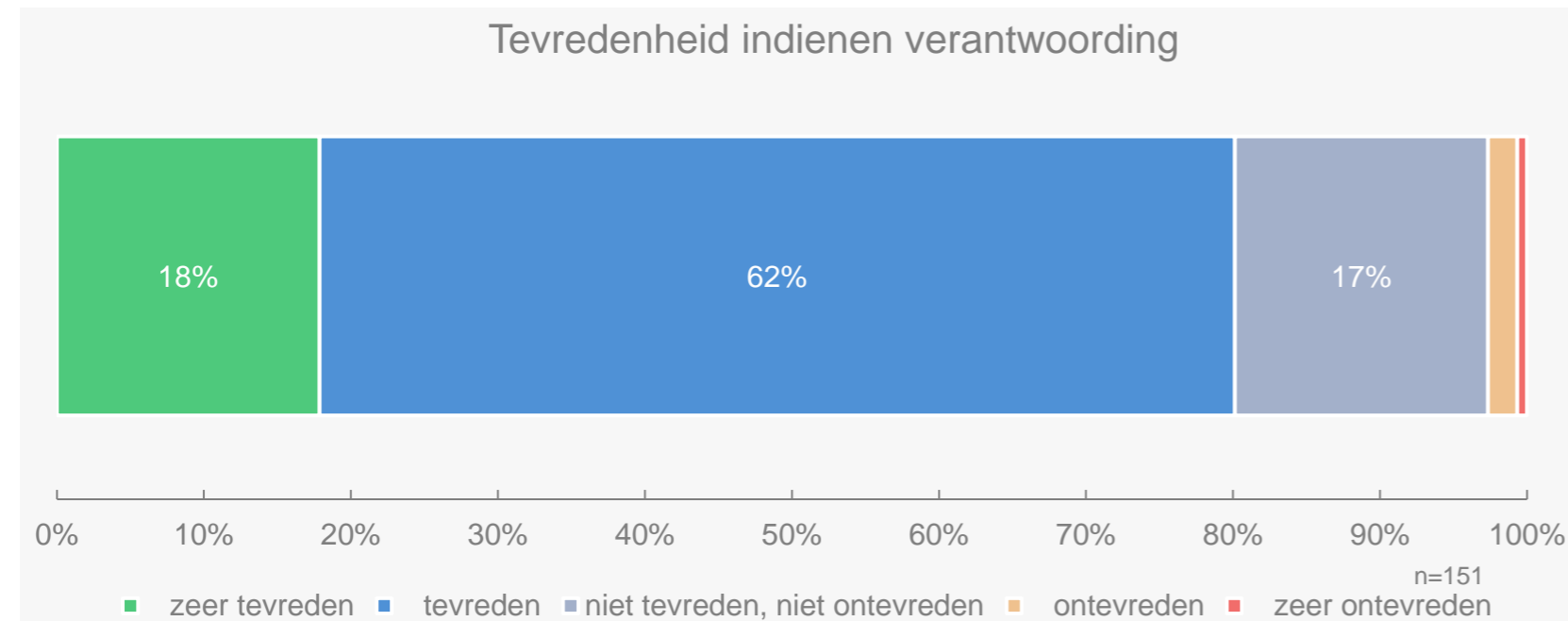
Zowel over de tevredenheid van het besluit in het algemeen als de onderliggende aspecten zijn aanvragers in 2022 vaker (zeer) tevreden dan in 2018. Twee derde van de aanvragers is in 2022 (zeer) tevreden over het besluit in het algemeen, in 2018 was dit 57%.

Verschillen tussen aanvragers

- Net als voorheen heeft de tevredenheid over het besluit een sterk verband met de status van de aanvraag. Wanneer de aanvraag gehonoreerd is, zijn de aanvragers veel vaker (zeer) tevreden dan wanneer de aanvraag afgewezen is. Zo is 94% van de aanvragers van een gehonoreerde aanvraag (zeer) tevreden over het besluit in het algemeen, terwijl dit maar 25% is bij de aanvragers van afgewezen aanvragen. Dit geldt ook voor de onderliggende aspecten m.b.t. het besluit.
- Aanvragers uit Amsterdam, Rotterdam of Eindhoven zijn minder vaak ontevreden over het besluit in het algemeen dan andere aanvragers.

Meerderheid is tevreden over het indienen van de verantwoording

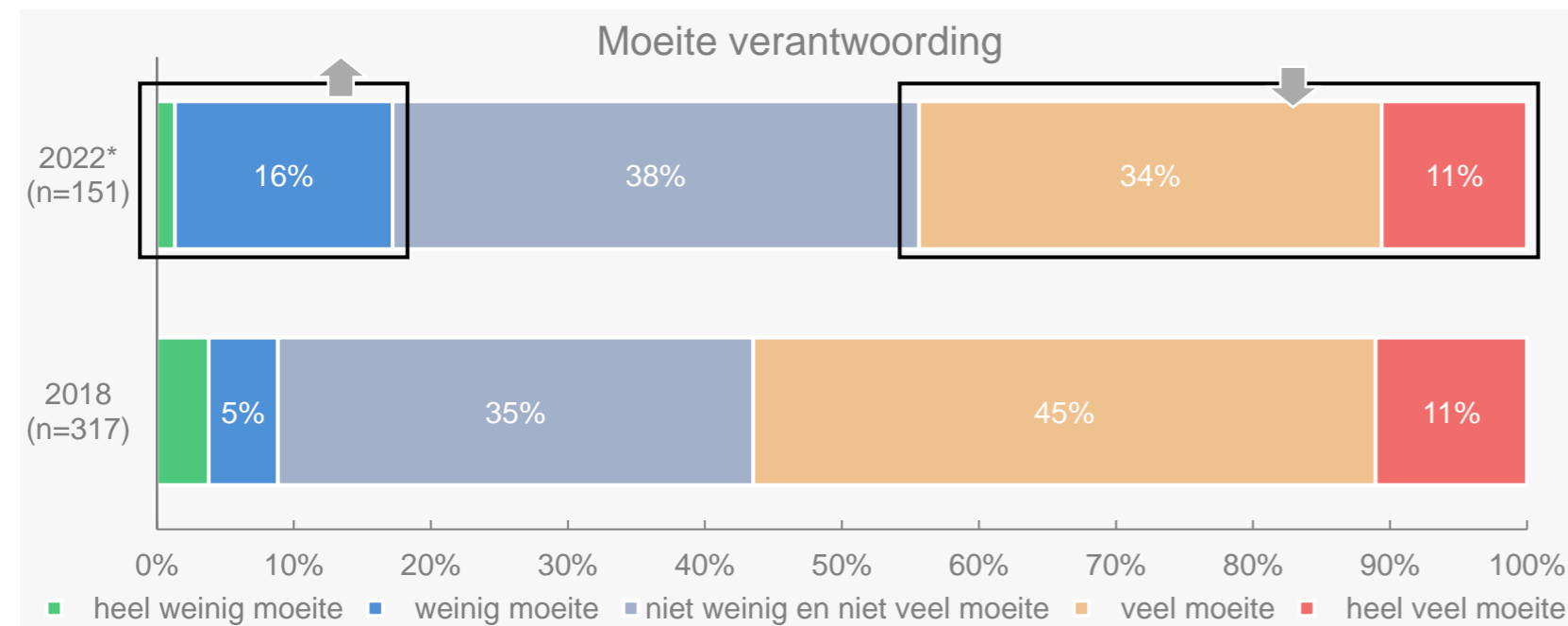
De verantwoording kostte in 2022 minder moeite dan in 2018; een goede voorbereiding is het halve werk.



4 op de 5 aanvragers zijn tevreden over het indienen van de verantwoording

De meeste aanvragers die een verantwoording hebben ingediend zijn hier (zeer) tevreden over. Daarnaast geven aanvragers dit jaar vaker aan dat het indienen van de verantwoording (heel) weinig moeite kostte en minder aanvragers vinden dat het (heel) veel moeite kostte.

Aanvragers die weinig moeite ervaarden bij de verantwoording geven aan dat ze tussentijds al meermaals gereflecteerd hadden en tijdens het project al een verslag aangelegd hadden. Dit maakte het indienen van de verantwoording gemakkelijker. Aanvragers die meer moeite ervaarden tijdens dit proces geven aan dat zij het zelf moeilijk vonden om de verantwoording te maken. Hierdoor kostte dit proces voor sommigen meer tijd dan gedacht.



*Deze vraag is in 2022 alleen gesteld aan aanvragers die een verantwoording hebben ingediend

Significant verschil t.o.v. de vorige meting

” Deze regeling was eenvoudig te verantwoorden. Ik vond dat erg prettig. Ik begrijp dat verantwoording nodig is maar als het een grote papierwinkel wordt kan dat een struikelblok zijn.

” Ook de verantwoording wil je graag zo goed mogelijk doen. Laten zien hoe het geld besteed is. Dit vraagt aardig wat administratieve kracht, bijvoorbeeld voor het opvragen van bezoekersaantallen bij de verschillende instituten etc. Maar daar kan het Stimuleringsfonds niets aan doen.

Wat kan Stimuleringsfonds nog meer doen voor de creatieve industrie?

Behoefte aan meer zichtbaarheid van het fonds en verbinding met andere aanvragers.

Aanvragers geven verschillende dingen aan wat Stimuleringsfonds nog meer kan doen voor de creatieve industrie. Onderwerpen die vaker terugkomen zijn o.a.:

- Zichtbaarheid van het fonds verbeteren: vanuit het buitenland zijn ondernemers niet altijd op de hoogte van het fonds. Daarnaast geeft ook een beginnend ontwerper aan behoefte te hebben aan meer informatie al tijdens de studie.
- Verbinding binnen de sector en sector overstijgend: Sommige aanvragers geven aan dat ze netwerken erg nuttig vinden. Zowel binnen de eigen sector als met andere sectoren komen ze graag in contact om zo elkaar te inspireren. Ook het ondersteunen van nieuwe samenwerkingen wordt genoemd.
- Nauwere begeleiding vanuit het fonds: Een aantal aanvragers geven aan behoefte te hebben aan meer begeleiding vanuit het fonds tijdens het proces. Ook vinden ze de feedback vanuit het fonds belangrijk en kan dit uitgebreider gedeeld worden.

” Als een project (ontwerpend onderzoek) is afgerond is zou het fijn zijn om ondersteuning in het vervolg te hebben. Als ontwerper of projectleider kun je nog zo overtuigd zijn van je prachtige, innovatieve project, dit doorzetten naar bestuur en/of overheden is soms lastig.

- Vouchers

” Als kersverse studio hadden wij in retrospect meer begeleiding nodig voor zo'n groot project. Eigen kapitaal was gering en heeft ons nu genekt toen we achteraf hoorde van andere professionals dat we de eigenlijk niet de btw van de begroting hadden moeten weglaten maar erin verstoppen. dat klinkt vals maar had ons nu een schuld gescheeld.

- Digitale cultuur

” Being from the east of the Netherlands, we have less opportunities to meet with other national organizations, the members of the funds committees, generally don't find the time to visit us. We would love to be more included in the overall research of Stimulating Funds, as active participants. More intercommunication to showcase what Stimulating funds supports could be interesting to help artists/makers and presentation organization adopt a more collaborative mindset.

- Festivals

” De verbinding zie ik zelf nog niet echt. We hadden een keer een event voor onze regeling: die was super leuk! Maar lijkt mij ook wel leuk om met de andere regelingen te connecten. Wat ik wel fijn vind is dat ze een netwerk hebben en als je die nodig hebt dan geven ze je die.

- Open oproepen

” Ik ben zelf een beginnend ontwerper wie nog niet lang geleden is afgestudeerd. Ik had het interessant gevonden om hier al eerder over te weten te komen zodat ook studenten weten van de kansen die het Stimuleringsfonds te bieden heeft. Misschien een idee om deze doelgroep specifieker aan te spreken

- Vormgeving



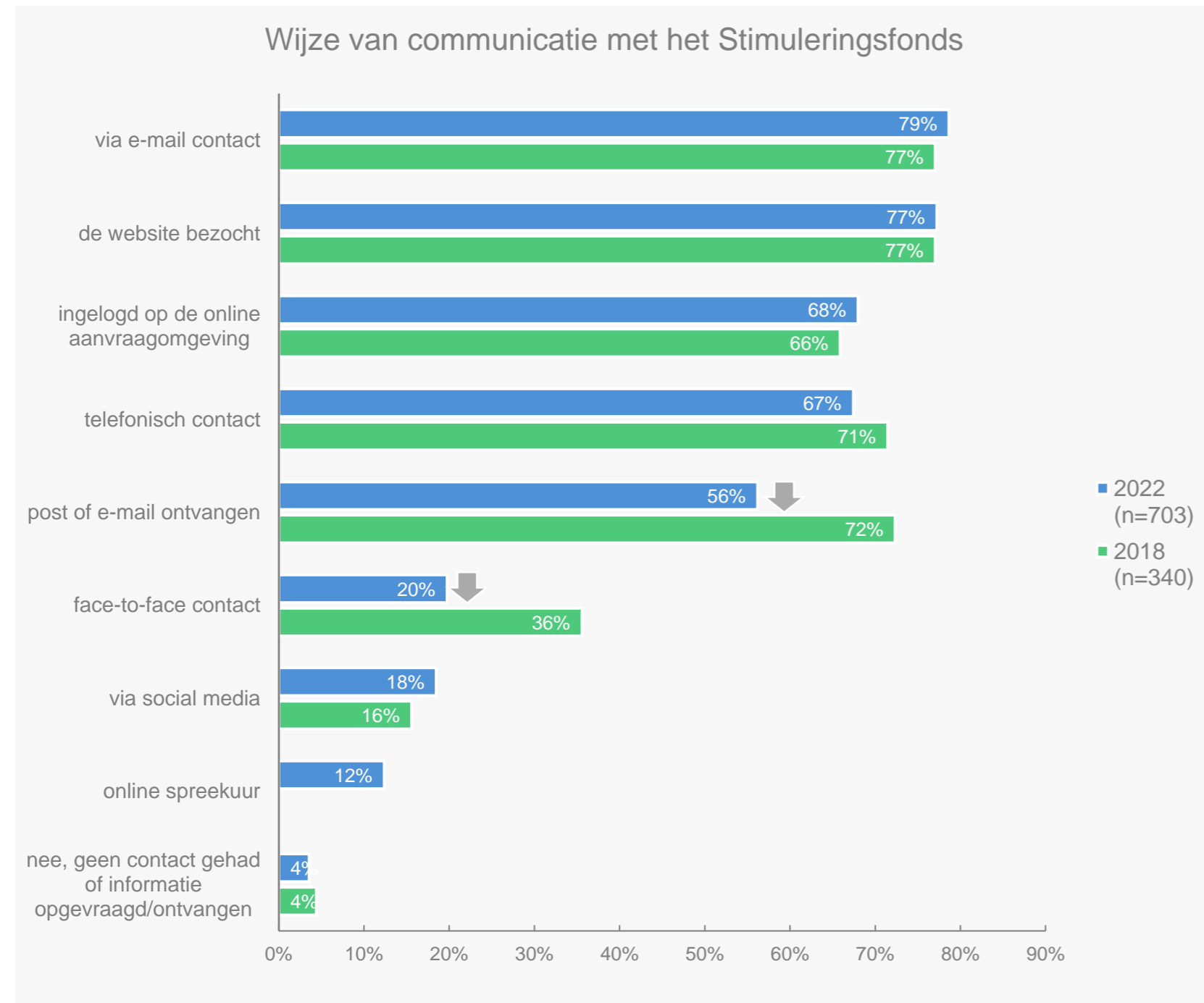
2

Communicatie

Hoe communiceren aanvragers met het Stimuleringsfonds en hoe beoordelen ze het contact en de informatievoorziening vanuit het fonds?

E-mail contact en website blijven meest gebruikte communicatiekanalen

Aanvragers hebben minder face-to-face contact en post of e-mail ontvangen in 2022.



↓↑ Significant verschil t.o.v. de vorige meting

Veel contact via digitale kanalen

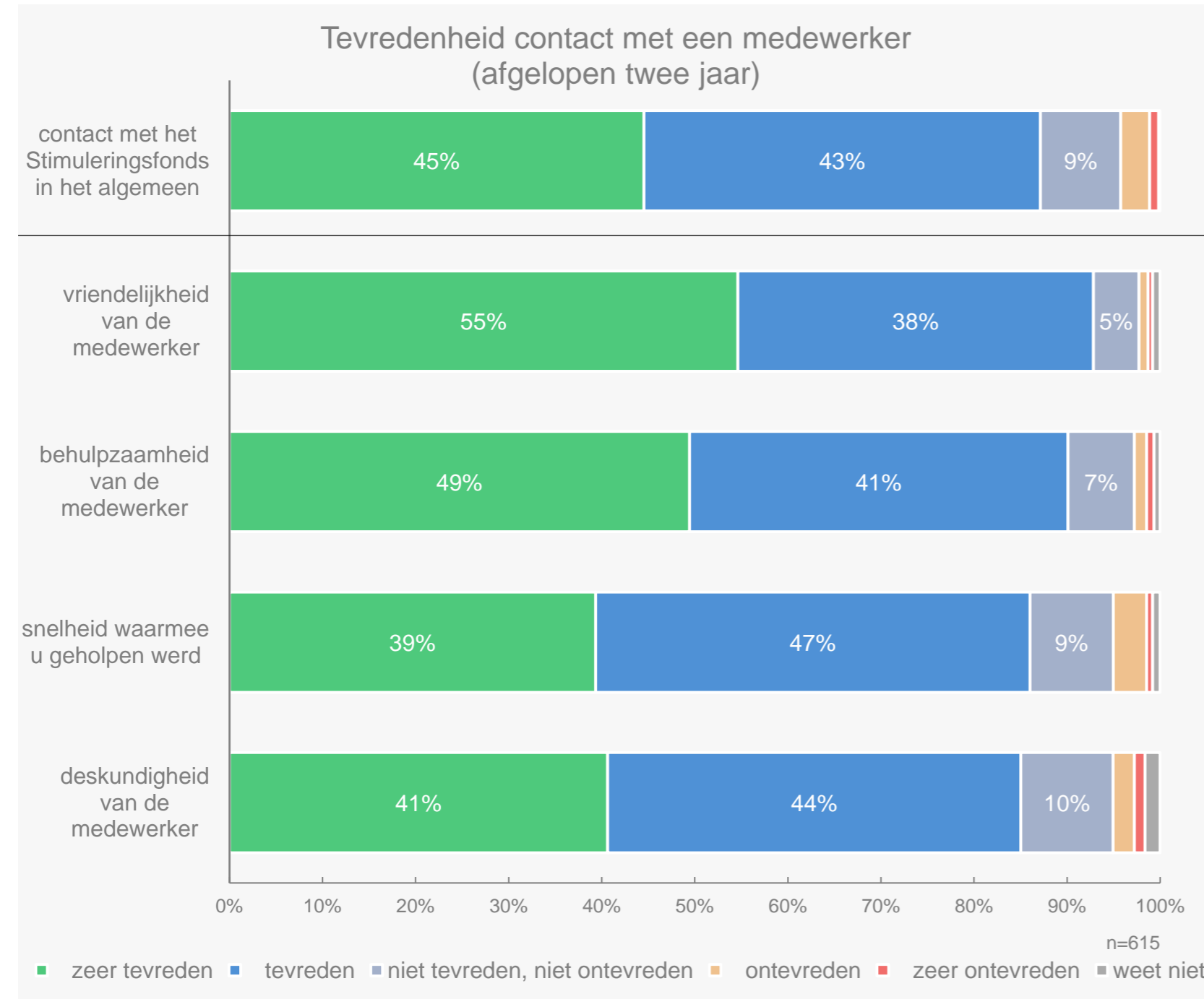
Door de Corona pandemie van 2020 is er een verschuiving geweest in het gebruik van communicatiekanalen. Zo is het face-to-face contact bijna gehalveerd t.o.v. 2018. Als vervanging hiervan kunnen sinds 2022 aanvragers via een online spreekuur contact krijgen met het Stimuleringsfonds.

Daarnaast hebben er in 2022 minder aanvragers post of e-mail ontvangen dan in 2018.

Vergelijkbaar met 2018 zijn de meest gebruikte communicatiematerialen contact via e-mail en een bezoek aan de website; ruim drie kwart van de aanvragers hebben via deze kanalen contact gehad met het Stimuleringsfonds.

Hoge tevredenheid over het contact met Stimuleringsfonds

9 op de 10 vindt de medewerker vriendelijk en behulpzaam.



Blijvend hoge tevredenheid over het contact

In 2022 is 87% van de aanvragers (zeer) tevreden over het contact met een medewerker. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

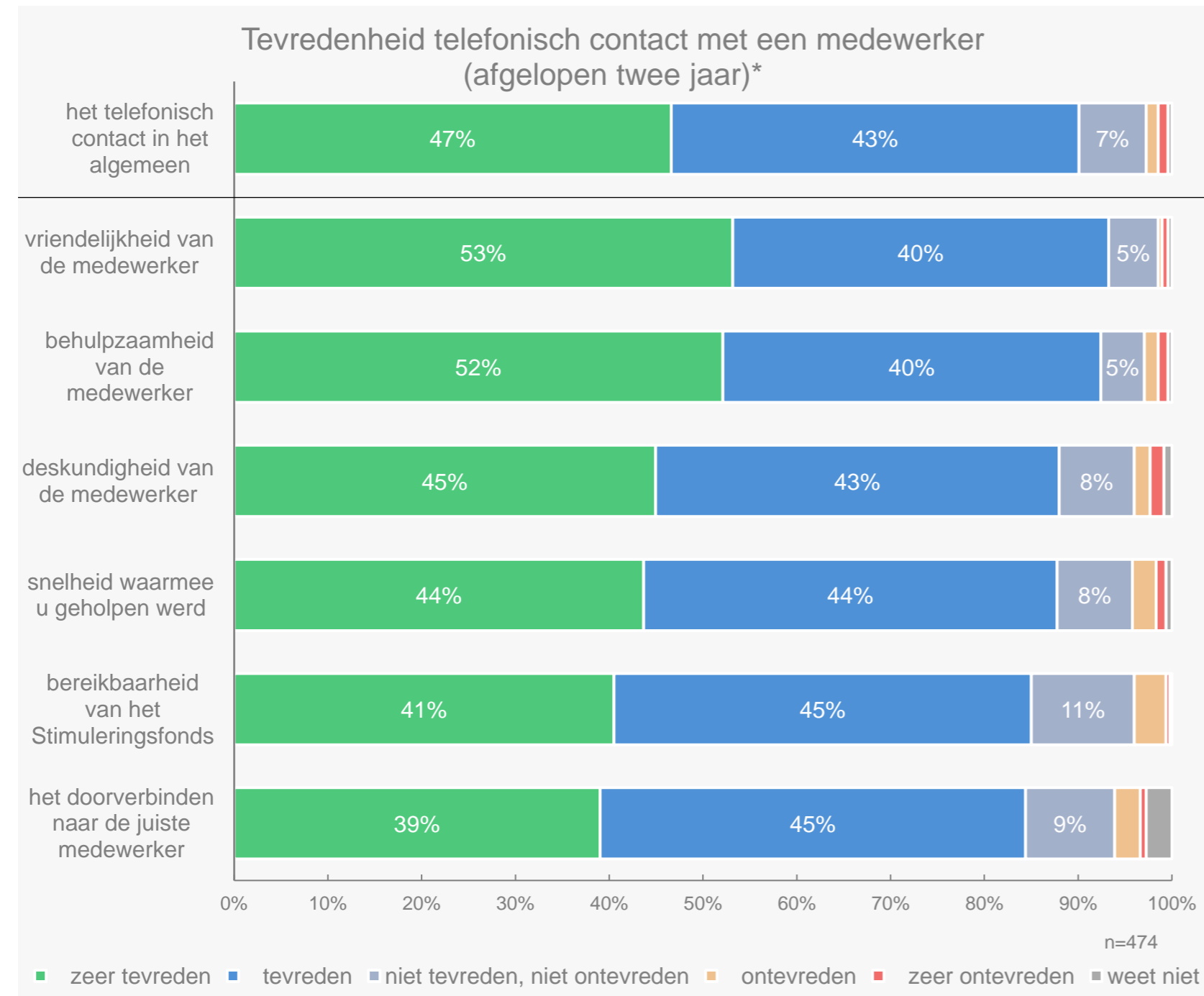
Ook over de onderliggende aspecten m.b.t. het contact is de ruime meerderheid (zeer) tevreden. Dit is ook vergelijkbaar met 2018.

Verschillen tussen aanvragers

- Aanvragers waarvan de aanvraag gehonoreerd is, zijn over alle aspecten m.b.t. het contact met Stimuleringsfonds vaker (zeer) tevreden dan aanvragers met een andere status. Over het contact in het algemeen is 96% van deze groep (zeer) tevreden.

9 op de 10 is (zeer) tevreden over het telefonisch contact

De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam.



*Dit aspect is voor het eerst voorgelegd in 2022. Vergelijken met voorgaande metingen is dus niet mogelijk.



Bijna alle aanvragers (zeer) tevreden over telefonisch contact

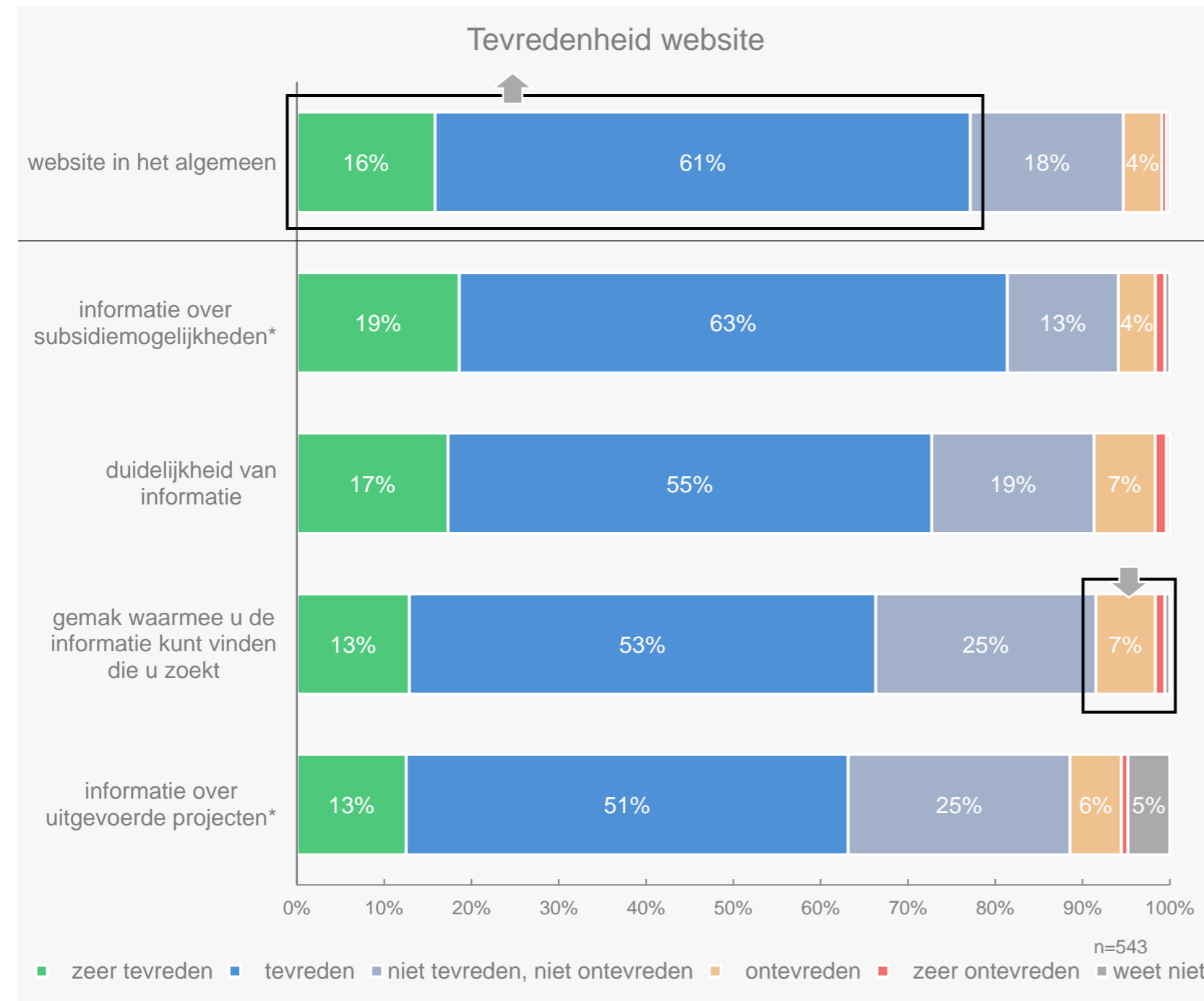
90% van de aanvragers zijn (zeer) tevreden over het telefonisch contact met Stimuleringsfonds. Net als bij het contact in het algemeen zijn ze het meest tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerker.

” Als ik persoonlijke vragen had, waren ze bereikbaar per telefoon of email en hebben goed en vriendelijk geholpen.

” Betrouwbaar, ordelijk, zakelijk, goed telefonisch bereikbaar voor vragen, behulpzaam.

Aanvragers zijn vaker tevreden over de website dan in 2018

De informatie over subsidiemogelijkheden wordt het best beoordeeld.



*Dit aspect is voor het eerst voorgelegd in 2022. Vergelijken met voorgaande metingen is dus niet mogelijk.

↕ Significant verschil t.o.v. de vorige meting



Drie kwart is tevreden over de website

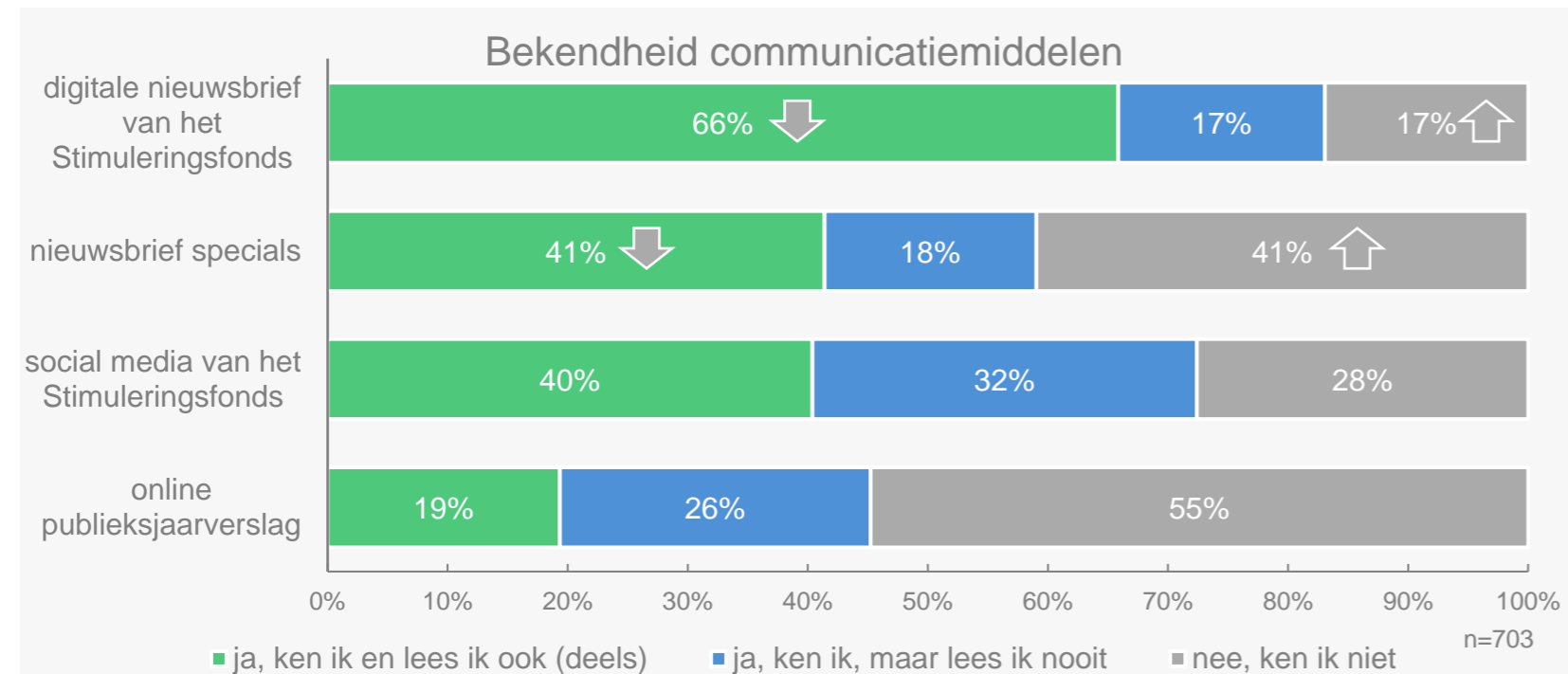
In 2022 is 77% van de aanvragers tevreden over de website. Hiermee wordt de website positiever beoordeeld dan in 2018. Daarnaast zijn aanvragers in 2022 minder vaak ontevreden over het gemak waarmee ze informatie kunnen vinden op de website dan in 2018.

Verschillen tussen aanvragers

- Aanvragers waarvan de aanvraag is afgewezen zijn vaker (zeer) ontevreden over de website in het algemeen, de duidelijkheid van informatie en informatie over subsidiemogelijkheden dan aanvragers met een gehonoreerde aanvraag.
- Aanvragers werkzaam in Amsterdam, Rotterdam of Eindhoven zijn vaker tevreden over de website in het algemeen, het gemak waarmee ze informatie kunnen vinden en over de informatie over subsidiemogelijkheden dan aanvragers die ergens anders werkzaam zijn.

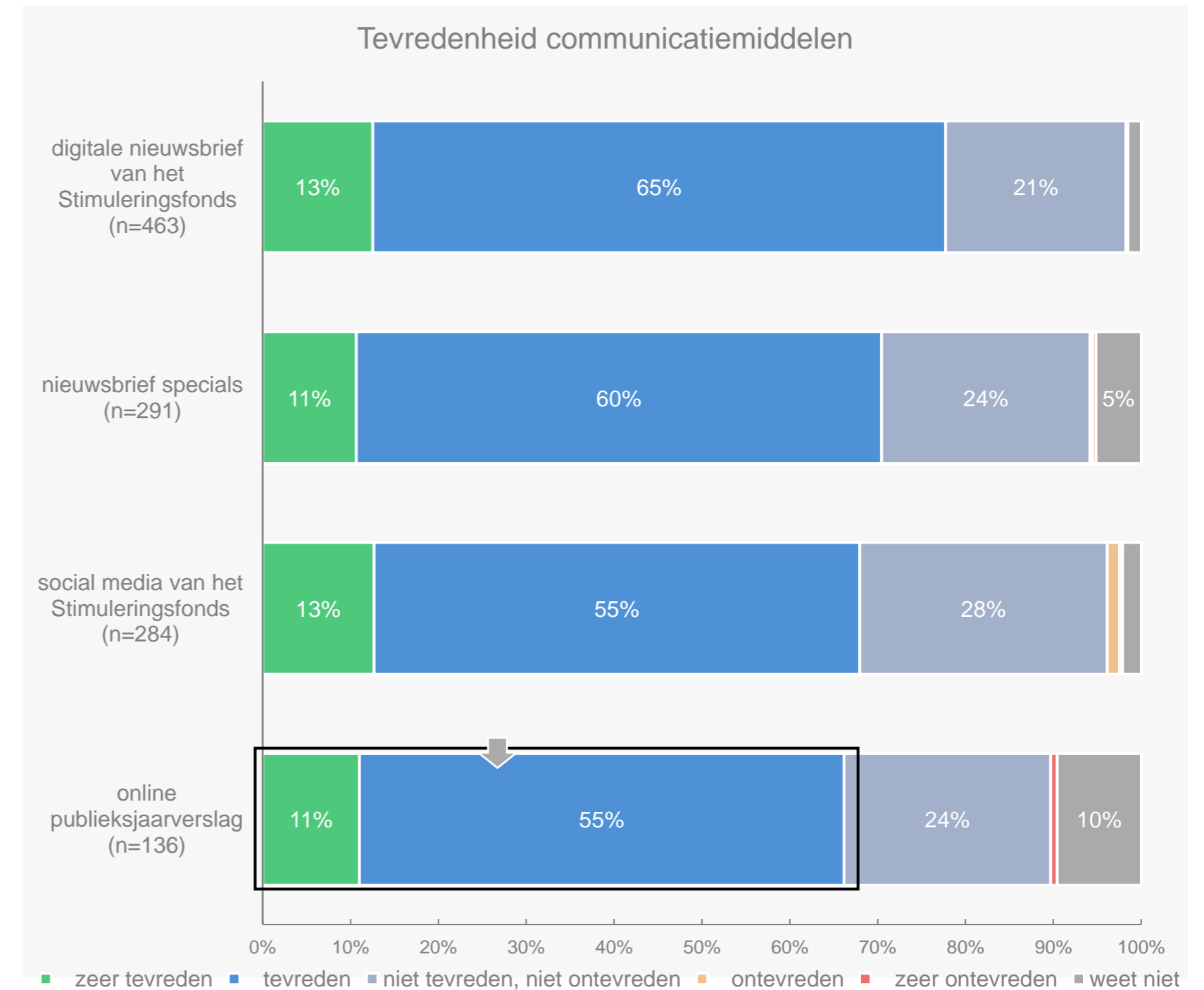
Meerderheid is tevreden over de communicatiemiddelen

Twee derde leest de digitale nieuwsbrief.



” Luister beter naar je kunstenaars en ga niet met de trends van social media mee. Die likes stellen niks voor als er geen ziel achter zit. Hetzelfde geldt voor de marketingcampagnes. Luister met je hart, niet met je portemonnee.

” They have many mediums of communication (website, newsletter, etc.) and constantly upgrade it for better accessibility.



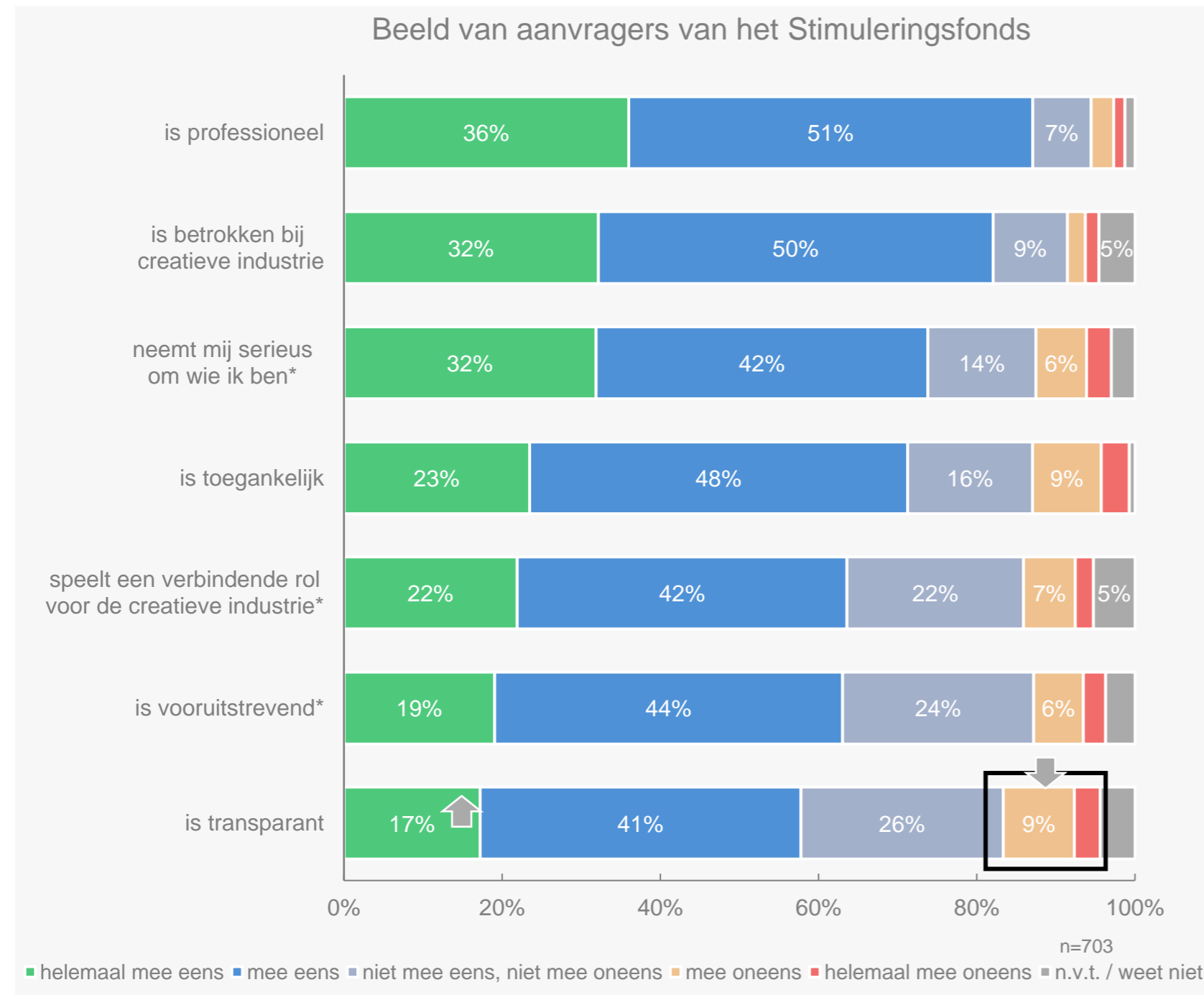
Significant verschil t.o.v. de vorige meting



Beeldvorming

Meeste aanvragers vinden Stimuleringsfonds professioneel en betrokken

Meer aanvragers vinden het Stimuleringsfonds transparant, maar transparantie wordt het minst sterk gekoppeld aan het fonds.



Bijna 90% van de aanvragers vindt het Stimuleringsfonds professioneel

De meerderheid van de aanvragers vindt het Stimuleringsfonds professioneel (87%) en betrokken bij de creatieve industrie (82%). Ook vindt driekwart dat het fonds hen serieus neemt.

Iets meer dan de helft van de aanvragers vindt dat het Stimuleringsfonds transparant is (58%). Sommige aanvragers geven aan dat het fonds transparanter mag zijn over de afwijzing, hier is soms meer toelichting over gewenst. Ondanks dat transparantie het minst sterk wordt gelinkt aan het Stimuleringsfonds, vinden wel meer aanvragers het fonds in 2022 transparant dan in 2018.

”

Het Stimuleringsfonds is een zeer professionele partner om aan je zijde te vinden. Afwijzingen zijn doorgaans goed onderbouwd. De communicatie en de staf zijn betrokken, responsief en professioneel.

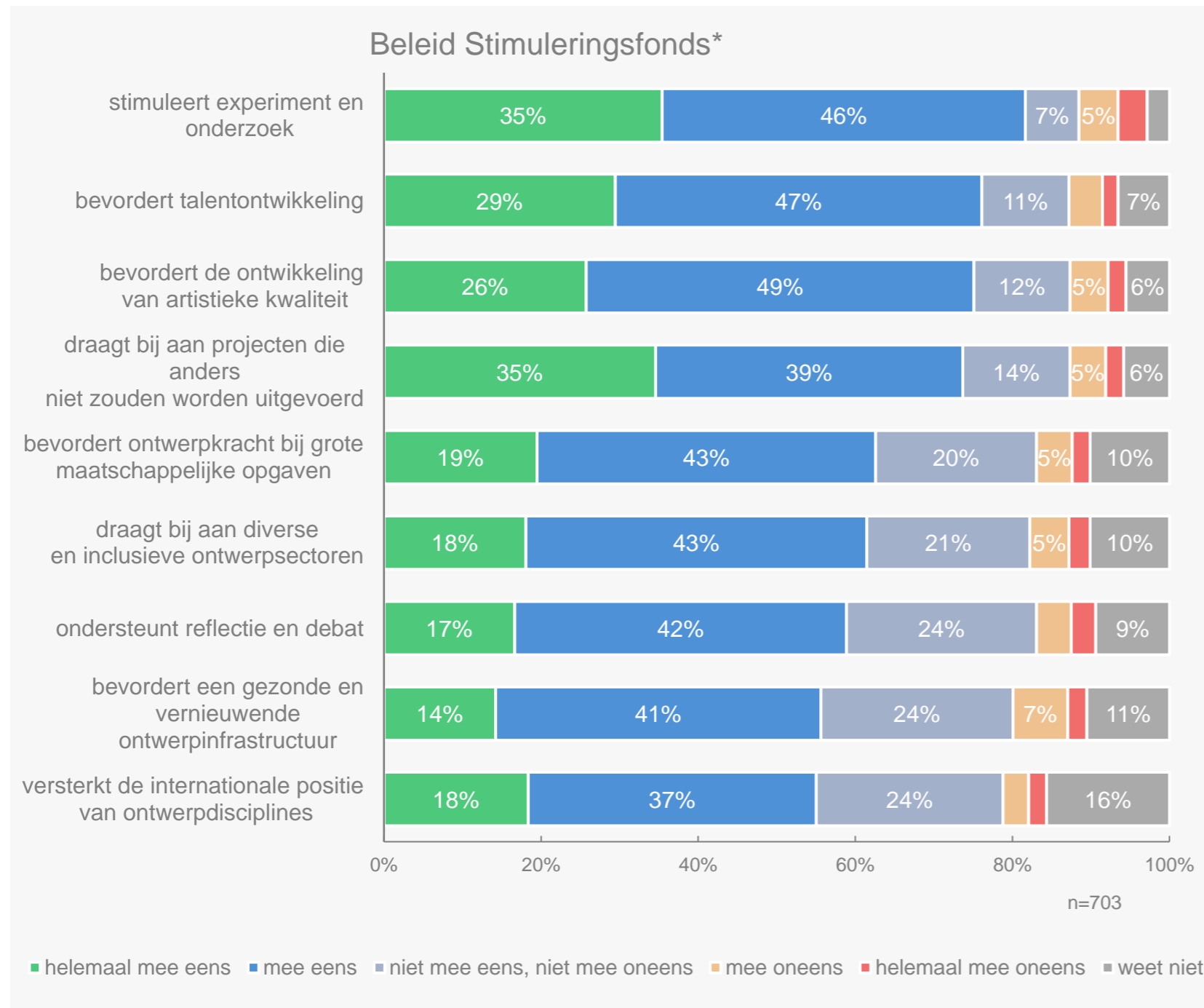
”

Heldere toelichting ontbreekt vaak bij besluit. Lastig om te voldoen aan eisen.

*Dit aspect is voor het eerst voorgelegd in 2022. Vergelijken met voorgaande metingen is dus niet mogelijk.

↕ Significant verschil t.o.v. de vorige meting

Meeste aanvragers vinden dat het Stimuleringsfonds experiment en onderzoek stimuleert



*Deze vraag is voor het eerst voorgelegd in 2022.
Vergelijken met voorgaande metingen is dus niet mogelijk.

Aanvragers positief over de uitvoering van het beleid van Stimuleringsfonds

Volgens 81% van de aanvragers bevordert het Stimuleringsfonds het doen van experimenten en onderzoeken. Een deel van de aanvragers geeft aan dat die onderzoeken en/of experimenten zonder subsidie van het Stimuleringsfonds wellicht niet eens plaats zouden vinden. Verder vindt ongeveer driekwart van de aanvragers dat het Stimuleringsfonds bijdraagt aan het bevorderen van talentontwikkeling en de ontwikkeling van artistieke kwaliteit.

Iets meer dan de helft van de aanvragers vindt dat het Stimuleringsfonds de internationale positie van ontwerpdisciplines versterkt. Dit is gezien de COVID-19 beperkingen logisch te verklaren. Wel geeft een aantal aanvragers aan dat het Stimuleringsfonds het internationaal ondernemen nog iets meer mag stimuleren.

” In het algemeen super dat er zoiets bestaat. Een relatief kleine stap om op verschillende thema's subsidie aan te kunnen vragen en onderzoek te kunnen doen, waar normaal geen budget voor is in de sector. Sommige aanvragen zijn wel heel uitgebreid en het kost veel tijd, waar je geen vergoeding voor krijgt. Maar zoals hierboven gezegd, dat is het waard.

” Mijn sector is mode, en specifiek luxury, deze discipline is qua kansen, evenementen en werk minder aanwezig in Nederland. Het stimuleren van internationaal ondernemen en netwerken zou daarom een interessante toevoeging kunnen zijn.

Suggesties van aanvragers voor het Stimuleringsfonds

Aanvragers vinden dat de feedback bij een afwijzing en de website van het fonds aandachtspunten zijn.

Toelichting feedback en vindbaarheid documenten op de website zijn aandachtspunten

De aanvragers noemen verschillende aandachtspunten voor de dienstverlening van het Stimuleringsfonds.

- Een deel van de aanvragers geeft aan dat ze aan de hand van de beoordeling niet duidelijk inzichtelijk krijgen waarom hun aanvraag is afgewezen. Zij wensen een transparante en onderbouwde beoordeling bij een afwijzing. Verder suggereren zij dat de beoordelingscriteria van tevoren inzichtelijk gemaakt worden zodat ze zich beter kunnen voorbereiden. Daarnaast geven sommige aanvragers aan dat het erg leerzaam kan zijn om bij de beoordeling ook te benoemen hoe de aanvraag verbeterd zou kunnen worden.
- De vindbaarheid van documenten en dossiers op de website van het fonds is volgens een deel van de aanvragers een aandachtspunt.

” Bij het inloggen op je aanvraag... Je moet nogal wat stappen doorklikken voordat je bij alle dossiers komt (aanvraag en reactie bestuur). Voor mij elke keer een zoektocht.

” De website kan wat onduidelijk zijn aan de ‘achterkant’ nadat je inlogt was het altijd enorm zoeken naar de documenten die ik nodig had.

” Door het onvoorspelbare advies van de commissies is leren van niet toegekende aanvragen bemoeilijkt.

” Add ‘how to improve’ into the feedback letter

” Feedback over afwijzing had preciezer gekund.

” De beoordelingscriteria zijn niet inzichtelijk genoeg. Hoe weet je als aanvrager wanneer iets goed is. Aanbeveling is om de beoordelingsrubriek van tevoren kenbaar te maken. De beoordelingscommissie zou zich aan de criteria moeten houden, nu bedenken ze er soms zelf criteria bij in het beoordelingsrapport.

Vraag: Heeft u nog tips, suggesties of op- of aanmerkingen voor het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie die nog niet aan bod zijn gekomen?



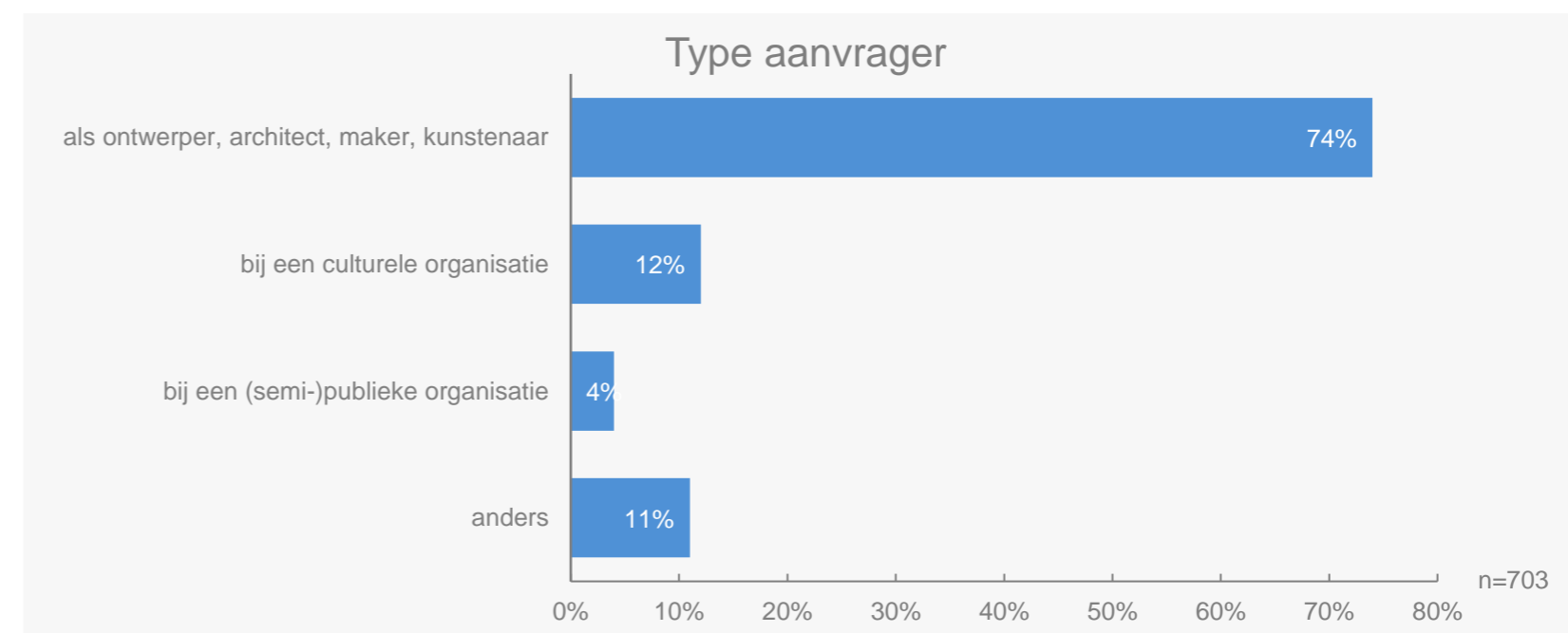
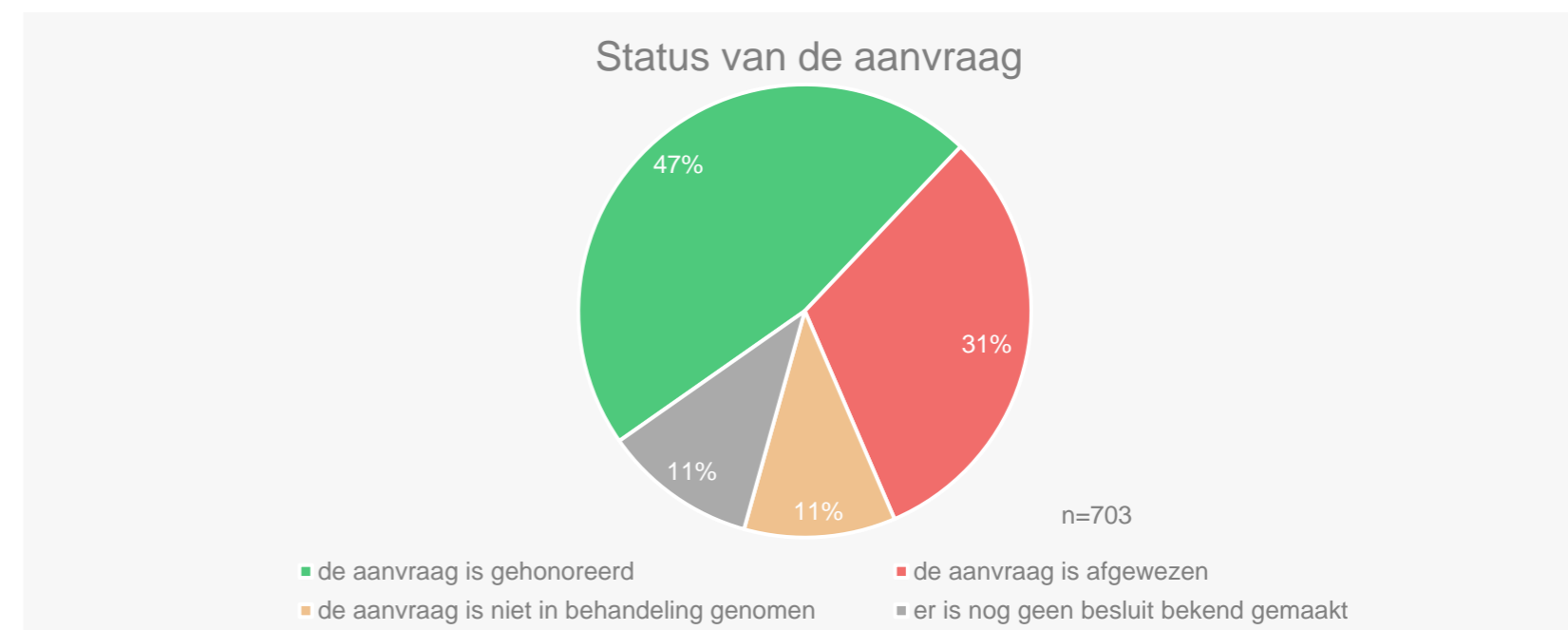
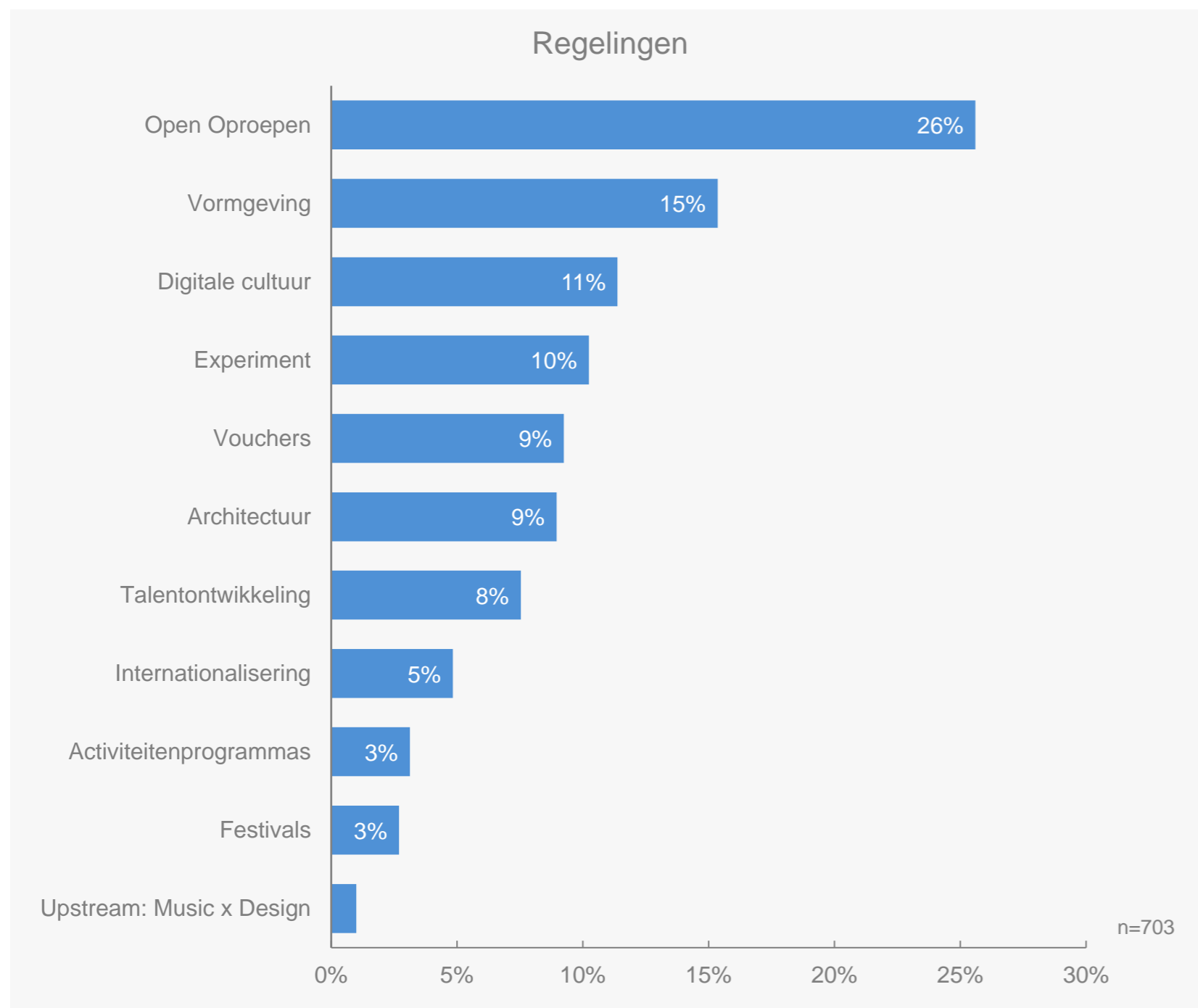
4

Onderzoeksverantwoording

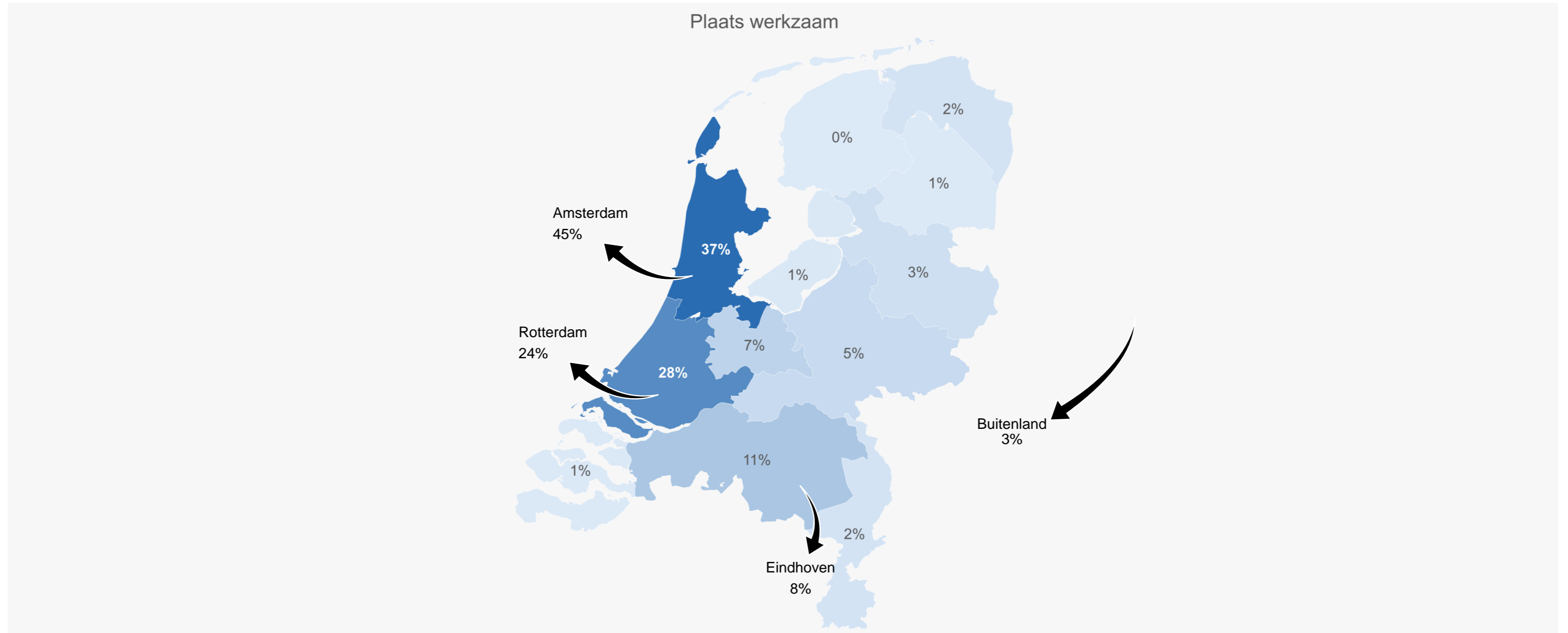
Wie is de doelgroep van dit onderzoek?

Achtergrondinformatie omtrent de aanvragen

Bijna de helft van de respondenten kreeg de aanvraag toegewezen.



Wie zijn de aanvragers in dit onderzoek?

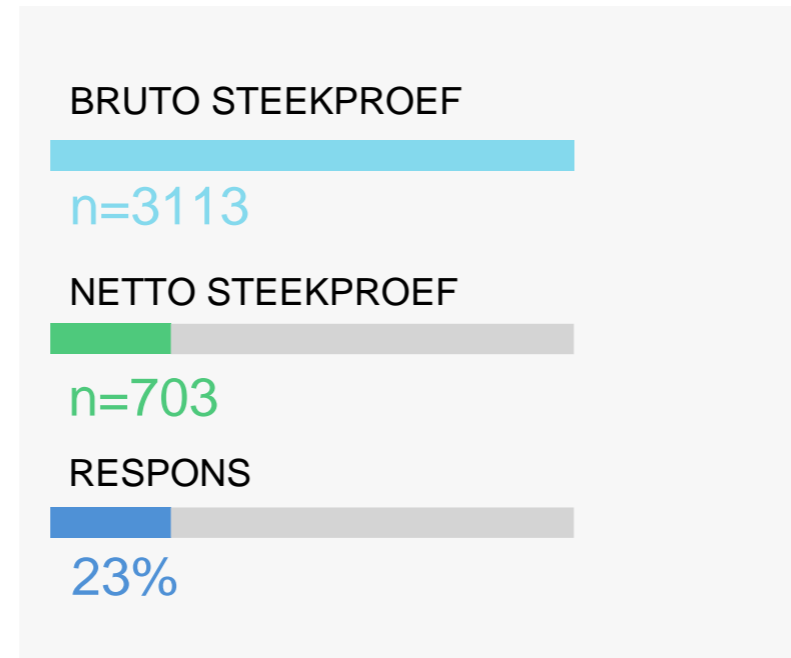


Verantwoording



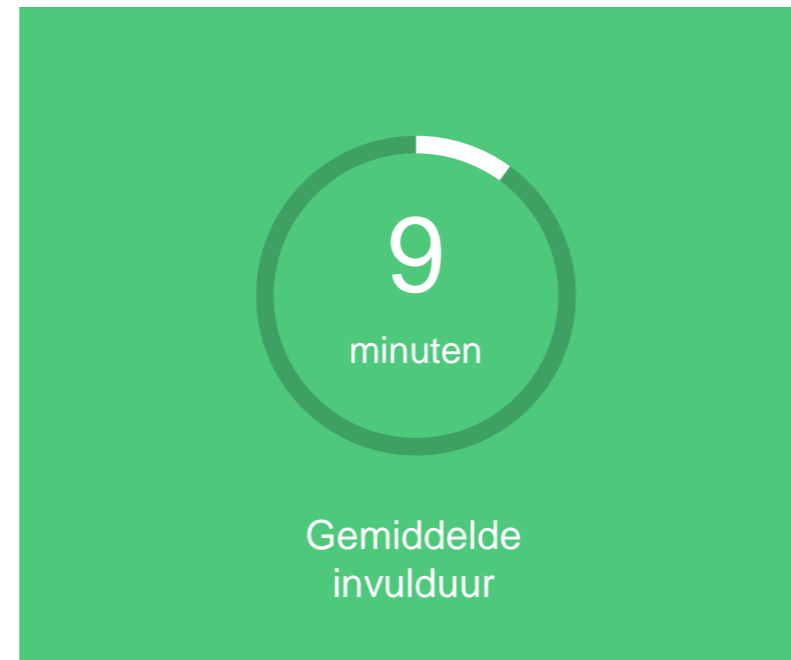
METHODE

KWANTITATIEF
Gegevensverzameling online



Veldwerkperiode

23-01-2023 – 08-02-2023



De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit personen die in de periode 2021-2022 een subsidieaanvraag hebben ingediend bij het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie.



Als steekproefkader is het klantenbestand van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie gebruikt. Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.