

Aanvragers aan het woord over het Mondriaan Fonds

Onderzoek aanvragers 2016/2017



mrt
'18



Woord vooraf

Regelmatig onderzoekt het Mondriaan Fonds de kwaliteit van zijn dienstverlening onder alle kunstenaars, bemiddelaars en (erfgoed-)instellingen die een beroep op het fonds doen. Met behulp van de inbreng van deze onderzoeken, wil het fonds waar mogelijk de dienstverlening verbeteren en zo de relatie met aanvragers verstevigen. De resultaten van dit onderzoek zijn bovendien belangrijke inbreng voor de zogeheten Zelfevaluatie van het fonds, die voor het bezoek van de Visitatiecommissie in 2018 wordt geschreven.

Het is inmiddels de derde keer dat Blauw Research de tevredenheid van de aanvragers van het Mondriaan Fonds in kaart brengt. Ditmaal betreft het een evaluatief onderzoek onder aanvragers die in de periode 2016/2017 een aanvraag indienden. Net als eerdere edities, is in het onderzoek niet alleen aandacht voor de evaluatie van de procedures rondom aanvraag, besluitvorming en – indien relevant – bezwaar, maar ook voor de beeldvorming rond het Mondriaan Fonds, de communicatie en de uitvoering van zijn missie.

Op basis van het onderzoek dat Blauw Research in 2014 uitvoerde, heeft het Mondriaan Fonds in 2014 verschillende maatregelen genomen om de duidelijkheid rondom de besluiten van het fonds te vergroten. In 2015 is een beknopt herhalingsonderzoek uitgevoerd door Blauw Research om te kijken of deze aanpassingen inderdaad de klanttevredenheid hebben vergroot. Hoewel niet significant, bleek in 2015 de tevredenheid over de besluiten over het algemeen licht gestegen.

De Visitatiecommissie van de cultuurfondsen adviseerde in 2014 onder meer niet slechts aandacht te hebben voor het aandeel tevreden aanvragers, maar ook voor ‘uitschieters’ in termen van ontevreden aanvragers. In dit rapport is daarom niet alleen aandacht voor onderdelen van de dienstverlening waarover aanvragers te spreken zijn, maar ook voor onderdelen waarbij er ruimte is voor optimalisatie.

Het rapport start met een beknopte management summary, waarna alle resultaten in detail en visueel weergegeven aan bod komen, geclusterd naar onderwerp. Er is een vergelijking gemaakt tussen de resultaten die behaald zijn in de onderzoeken onder aanvragers van 2014 en van 2018. Verschillen tussen 2014 en 2018 worden tekstueel vermeld, mits 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 $\geq 95\%$.

Wij hopen dat het onderzoek waardevolle inbreng biedt voor het Mondriaan Fonds!

Woord vooraf

Wie zijn de aanvragers?

Steekproef	Aantal 2018	% 2018	Aantal 2014	% 2014
Totaal	N=776	100%	N=333	100%

Steekproef	Aantal 2018	% 2018	Aantal 2014	% 2014
Individueel	N=585	75%	N=200	60%
Organisatie	N=191	25%	N=133	40%

Steekproef	Aantal 2018	% 2018	Aantal 2014	% 2014
Gehonoreerd	N=442	57%	N=182	55%
Niet gehonoreerd	N=334	43%	N=151	45%

Maaïke Sloos



Maaïke.sloos@blauw.com



06 - 22046978



Joleen van Loon



Joleen.vanloon@blauw.com



06 - 24474989



Blauw Research bv

Weena 125
3013 CK Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)
www.blauw.com
welcome@blauw.com

KvK nummer: 24282859



Copyright 2018 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.



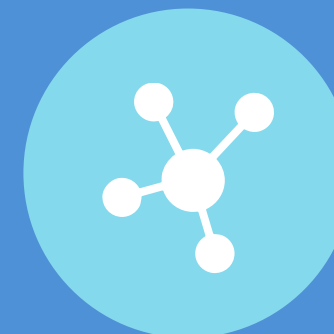
De context

Regelmatig onderzoekt het Mondriaan Fonds de kwaliteit van zijn dienstverlening onder de aanvragers. Met behulp van de inbreng van deze onderzoeken, wil het fonds waar mogelijk de dienstverlening verbeteren en zo de relatie met aanvragers verstevigen. De resultaten van dit onderzoek dienen verder voor de zelfevaluatie van het fonds, die voor het bezoek van de Visitatiecommissie in 2018 wordt geschreven.



De uitdaging

Om gegarandeerd te blijven van de steun en waardering van de sector voor wie het fonds zich inzet, wil het Mondriaan Fonds laten zien dat het zich op basis van de aanbevelingen van aanvragers uit 2014 & 2015 heeft ingespannen om zorgvuldig en transparant te zijn in zijn beoordelingen en besluiten. Het fonds hoopt terug te zien dat verbeteringen op het gebied van communicatie hebben geleid tot aantoonbaar tevreden aanvragers.



De hoofdvraag

Hoe waarderen aanvragers de kwaliteit van de dienstverlening, waarbij aandacht is voor aanvraagprocedures, besluiten, communicatie en beeldvorming.





Het sentiment onder subsidieaanvragers bij het Mondriaan Fonds is zeer positief: maar liefst 35 procent van de aanvragers is ‘zeer tevreden’ over het fonds. Dat is een vooruitgang ten opzichte van 2014; toen was 29 procent “zeer tevreden”. Ook ten aanzien van het presteren op de kernwaarden, het contact met de receptie en de aanvraagprocedure zien we dat de aanvragers in 2018 meer uitgesproken tevreden zijn over het fonds dan in 2014 het geval was.

De medewerkers, die een belangrijke rol hebben in de dienstverlening naar aanvragers, worden zeer goed beoordeeld (het best van alle voorgelegde onderwerpen in dit onderzoek). Bijna de helft (47 procent) van de aanvragers is zeer tevreden over het contact met de projectmedewerkers.

Het percentage ‘zeer’ tevreden aanvragers is een goede indicatie voor het aandeel *ambassadeurs* van het fonds. Uit talloze analyses die Blauw uitvoert blijkt dat ‘gewoon tevreden’ personen weliswaar positief gestemd zijn, maar geen significant hogere loyaliteit laten zien in termen van retentie, actief uitdragen van positief sentiment of het aanbevelen aan anderen. Blauw adviseert het Mondriaan Fonds daarom focus te blijven houden op het behouden (en waar mogelijk zelfs vergroten) van het aandeel ‘zeer tevreden’ aanvragers.

Hier liggen verdere kansen voor optimalisatie van de dienstverlening van het Mondriaan Fonds:

- Presteren op kernwaarden ‘snel’ ‘transparant’ en ‘flexibel’ verbeteren;
deze punten worden niet sterk aan het Mondriaan Fonds gekoppeld, tevens noemen aanvragers ze spontaan als verbeterpunten.
- Vereenvoudiging van de aanvraagformulieren;
20 procent acht deze onnodig complex
- Het sturen op reductie van ontevredenheid over de snelheid van afhandeling van aanvragen;
Een op die tien (11 procent) is hierover ontevreden en 2 procent is zeer ontevreden.

Belangrijkste resultaten



Relatie en beeldvorming

79 procent van de aanvragers zijn tevreden over de dienstverlening van het Mondriaan Fonds. Daarvan is maar liefst 35 procent 'zeer tevreden'. In 2014 was dit nog 29 procent; er is dus vooruitgang geboekt.

Aanvragers dichten het Mondriaan Fonds sterke punten toe: 'deskundig', 'benaderbaar' en 'betrokken'.

Het merendeel van de kernwaarden die het Mondriaan Fonds hanteert, worden als zodanig door aanvragers herkend (en in sterkere mate dan in 2014). Het meest sterk is de associatie met 'zichtbaar', 'benaderbaar' en 'klantvriendelijk'.

'Flexibiliteit', 'snelheid' en 'transparantie' zijn waarden die door ongeveer de helft van de aanvragers niet van toepassing worden gevonden. Dezelfde onderwerpen zien we opnieuw terugkomen bij de spontaan aangedragen verbeterpunten.



Communicatie & contact

Aanvragers zijn zeer te spreken over het contact met de projectmedewerkers: 87 procent is hierover tevreden, de helft (47 procent) is zelfs zeer tevreden.

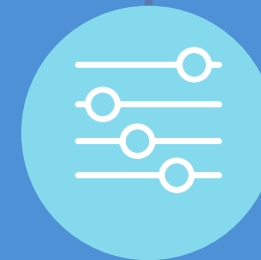
De medewerkers worden het sterkst gewaardeerd om hun vriendelijkheid en behulpzaamheid.

Waar nog ruimte is voor verdere optimalisatie, is in de helderheid en volledigheid van het besluit. Een op de vijf aanvragers is ontevreden hierover.

Ook het contact met de receptiemedewerkers wordt goed beoordeeld (85 procent tevreden, waarvan 37 procent zeer tevreden). Het aandeel ontevreden aanvragers over het contact met de receptie is nihil (<4 procent). Een vergelijkbaar, en zelfs nog net iets positiever beeld zien we bij de helpdesk (87 procent tevreden, waarvan 34 procent zeer tevreden en 2 procent ontevreden).

De website geniet hoge tevredenheid (83 procent), weliswaar zijn aanvragers hierover niet uitgesproken positief (21 procent is zeer tevreden).

De nieuwsbrief wordt door 70 procent gelezen; dat is meer dan in 2014. De LinkedIn-pagina en Twitterfeed worden door een relatief kleine groep gevolgd (5 procent resp. 9 procent). Het merendeel van hen is daarover tevreden.



Aanvraagprocedure

73 procent van de aanvragers is tevreden over de aanvraagprocedure. Een op de vier (24 procent) is hierover zelfs zeer tevreden (dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2014).

Aanvragers zijn positief over de vindbaarheid van informatie over de procedure, de duidelijkheid van aanvraagvoorwaarden en het verloop van de procedure (minstens 66 procent tevreden, maximaal 6 procent ontevreden).

Waar in het Mondriaan Fonds verder kan verbeteren, is in de snelheid in het afhandelen van de aanvraag. 62 procent is hierover tevreden, 13 procent is ontevreden.

Inhoudsopgave

1

Tevredenheid dienstverlening

2

Imago & Beeldvorming

3

Communicatie

4

Aanvraagprocedure

5

Activiteiten en beleid

6

Bijlagen

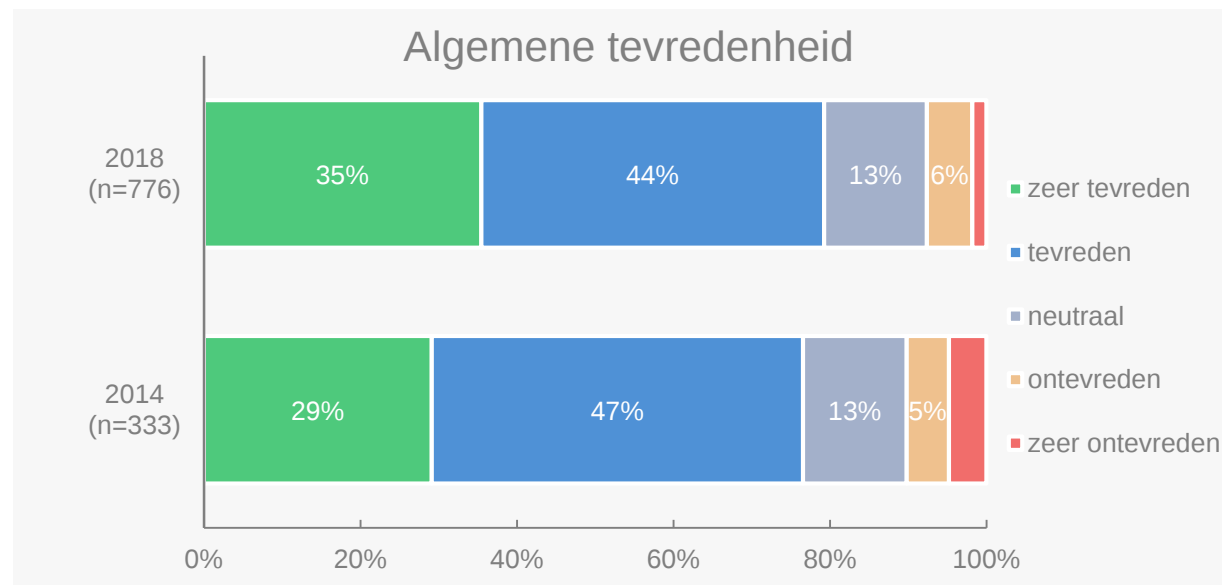


Tevredenheid dienstverlening

Wat vinden aanvragers van de dienstverlening van het Mondriaan Fonds? Wat zijn sterke punten en wat wordt gezien als een verbeterpunt?

Aanvragers zijn tevreden over het Mondriaan Fonds

Het aandeel 'zeer tevreden' aanvragers is gegroeid van 29 procent naar 35 procent



Ontwikkeling in tevredenheid



In 2018 is het merendeel (79 procent) van de subsidieaanvragers tevreden over de dienstverlening van het Mondriaan Fonds. Dit is vergelijkbaar met de score van 2014 (76 procent). Echter: meer aanvragers zijn 'zeer tevreden' dan bij vorige meting het geval was. Ook het percentage '(zeer) ontevreden' aanvragers is afgenomen van 11 procent naar 8 procent.

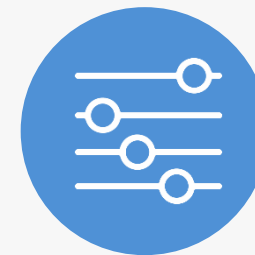
Status aanvraag beïnvloedt sentiment



Er is een verband tussen de status van de aanvraag en de tevredenheid: aanvragers zijn beduidend meer tevreden (94 procent) wanneer de aanvraag is gehonoreerd dan wanneer deze is afgewezen (60 procent).

Deze cijfers staan niet nader in een grafiek geïllustreerd.

Overige verschillen



Bij de analyses is onderzocht of er verschillen zijn in tevredenheid, afhankelijk van het beschikkingsjaar van de aanvraag. Tevens is onderzocht of individuele aanvragers verschillen van hen die namens een organisatie subsidie hebben aangevraagd. Bij deze analyses zijn geen verschillen gevonden in algemene tevredenheid over het Mondriaan Fonds. Bij beoordeling van kernwaarden zijn wel verschillen gevonden; deze staan gerapporteerd in hoofdstuk 2.

‘Deskundigheid’ wordt meest genoemd als sterk punt

Verder zien aanvragers het Mondriaan Fonds als benaderbaar, ondersteunend en open



Sterke punten

Aan aanvragers is gevraagd om maximaal vijf sterke punten van het Mondriaan Fonds te benoemen. 'Deskundig' werd het meest genoemd, namelijk 80 keer. Ook 'benaderbaar', 'ondersteunend', 'openheid' en 'toegankelijk' zijn woorden die vaak zijn genoemd.

Vier jaar geleden werd 'zichtbaar' het meest genoemd als sterk punt. In 2018 staat dit punt op de vierde plaats (maar wordt nog steeds vaak genoemd). 'Deskundig' en 'toegankelijk' stonden vier jaar geleden ook in de top drie.

‘Snelheid’ is meest genoemde verbeterpunt

T.a.v. ‘Transparantie’ en ‘communicatie’ is volgens aanvragers ook ruimte voor verbetering



Verbeterpunten

Aan aanvragers is gevraagd om maximaal vijf verbeterpunten voor het Mondriaan Fonds te benoemen.

De verbeterpunten liepen sterk uiteen. ‘Snelheid’ werd het meest genoemd als verbeterpunt, namelijk 40 keer. Maar ook ‘transparantie’ en ‘communicatie’ zijn relatief vaak genoemd.

Vier jaar geleden werden dezelfde verbeterpunten aangedragen door aanvragers.



Imago & beeldvorming

Welke associaties hebben aanvragers bij het Mondriaan Fonds en hoe beoordelen zij het functioneren?

Aanvragers: Mondriaan Fonds is zichtbaar

‘Flexibiliteit’ is een waarde die door een minderheid aan het Mondriaan Fonds wordt gekoppeld



Kernwaarden Mondriaan Fonds

‘Zichtbaar’ wordt het sterkst bevestigd als kernwaarde: maar liefst 83 procent van de aanvragers ziet het Mondriaan Fonds als een zichtbare partij in de sector.

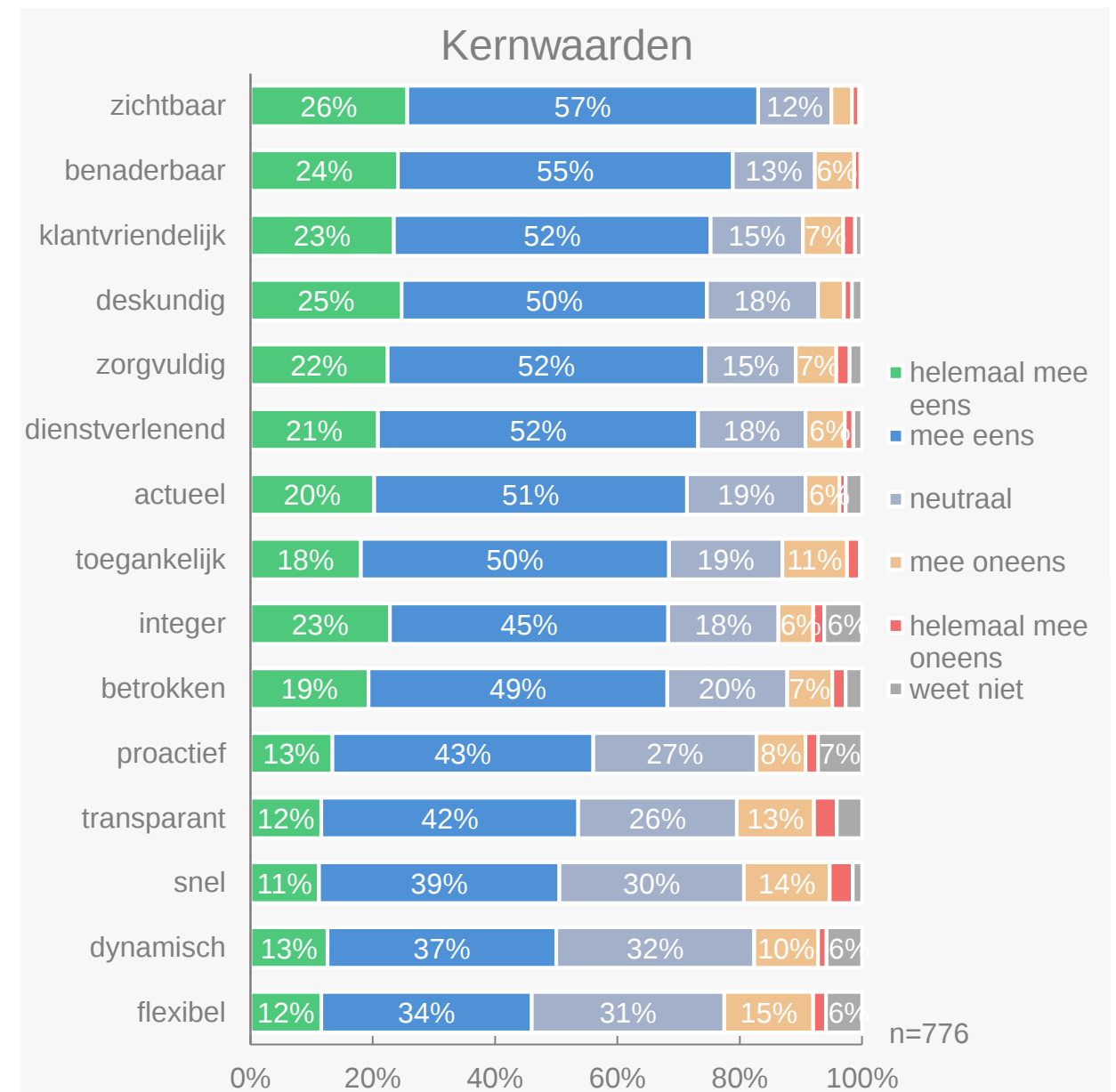
Aanvragers die hun aanvraag gehonoreerd hebben gekregen, beoordelen het fonds op alle van de voorgelegde waarden significant positiever dan aanvragers bij wie er geen subsidie is toegekend.



Individueel versus organisatie

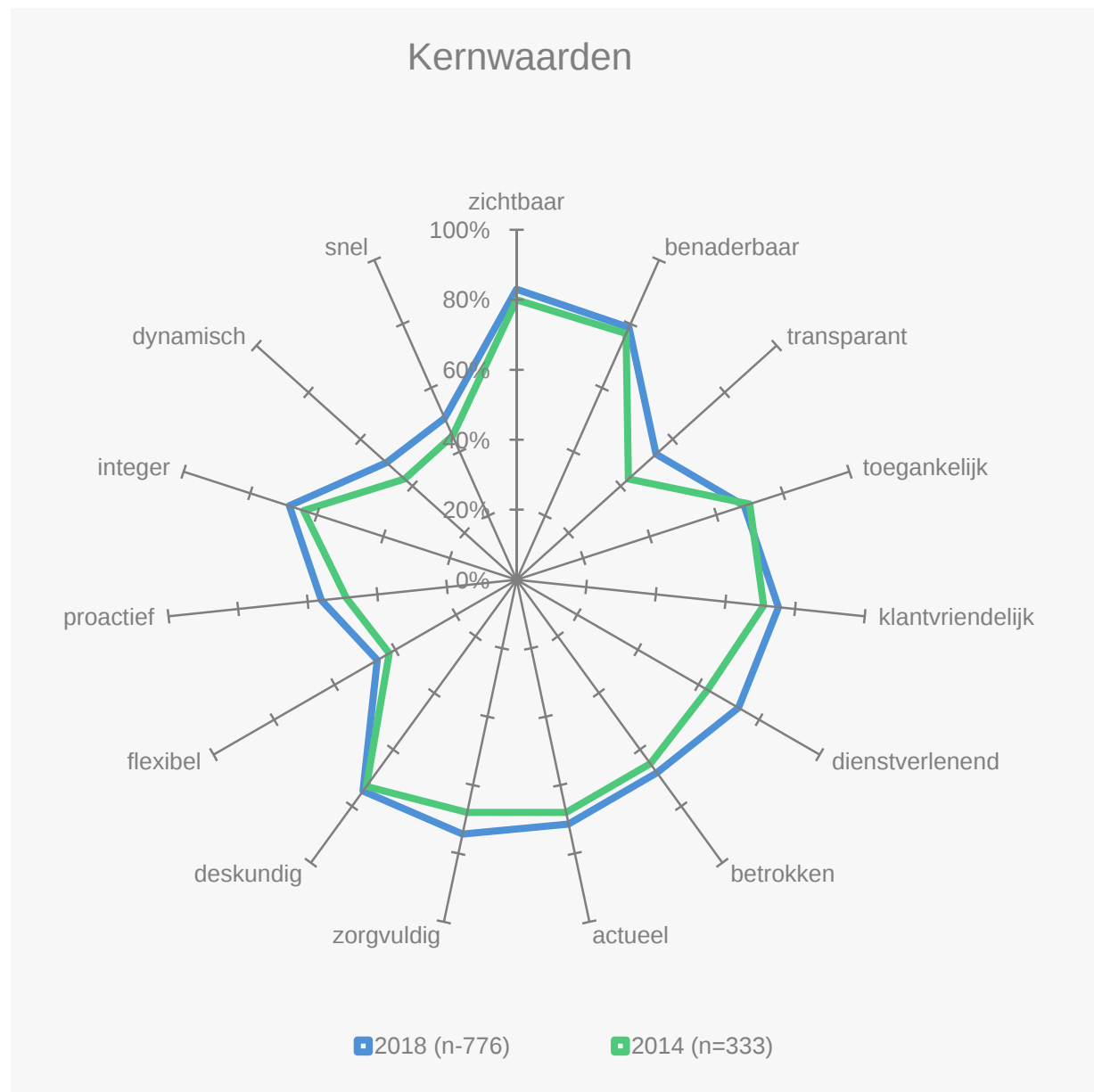
Organisaties beoordelen het Mondriaan Fonds vaker als deskundig (82 procent) en integer (74 procent) dan individuen (72 procent resp. 66 procent).

Daarentegen beoordelen individuen het Mondriaan Fonds in sterkere mate als zichtbaar (85 procent vs. 77 procent), proactief (59 procent vs. 49 procent) en dynamisch (54 procent vs. 39 procent).



Kernwaarde 'zorgvuldig' is verbeterd

Geen enkele kernwaarde scoort lager dan in 2014



Ontwikkeling in scores



Het aandeel aanvragers dat de kernwaarden 'transparant', 'dienstverlenend', 'zorgvuldig', 'proactief' en 'dynamisch' aan het Mondriaan Fonds koppelt, is groter dan vier jaar geleden.

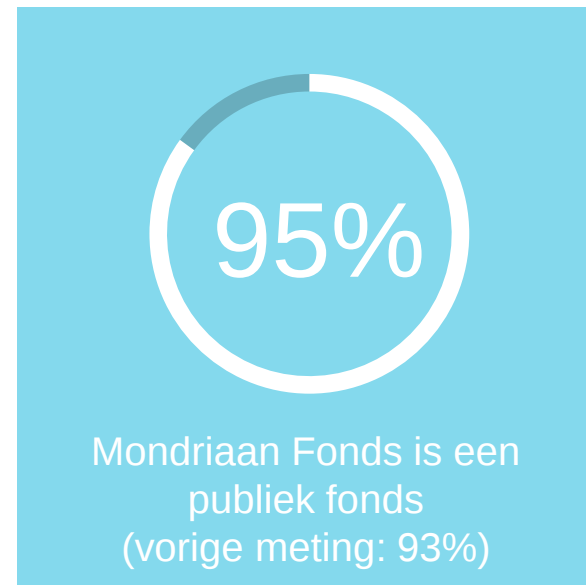
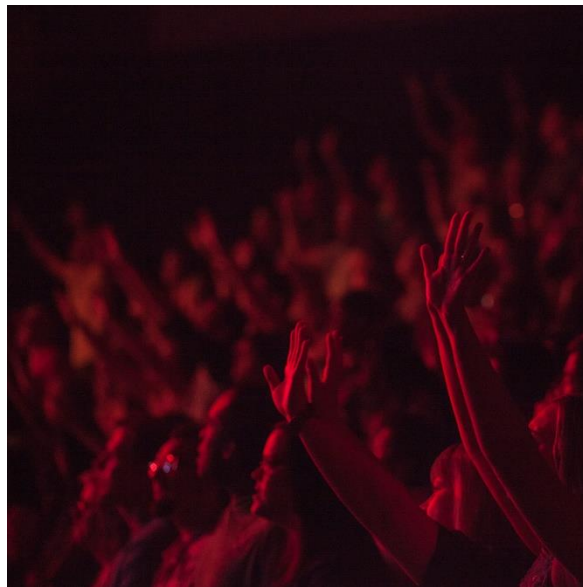
Ten aanzien van de waarden 'toegankelijk', 'dienstverlenend', 'betrokken' en 'integer' zien we een stijging in het aandeel aanvragers dat het 'zeer eens' is met de stelling dat het Mondriaan Fonds aan de betreffende kernwaarde voldoet.

De vraagstelling luidde bv. 'Het Mondriaan Fonds is toegankelijk'.



Aanvragers hebben positief beeld van het Mondriaan Fonds

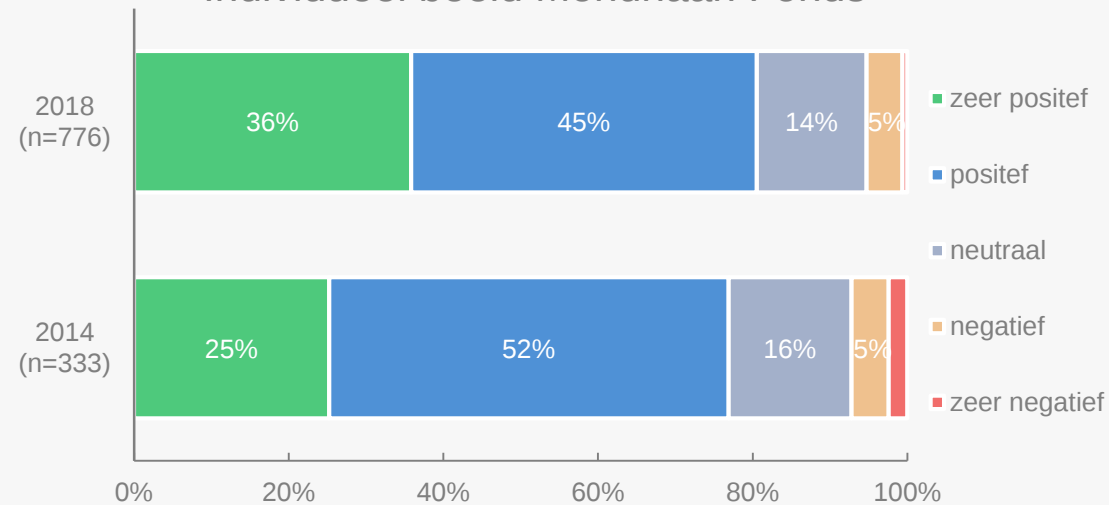
Het fonds wordt nog steeds gezien als een publiek fonds



Functie van het fonds

Vrijwel alle aanvragers zien het Mondriaan Fonds als een publiek fonds. Dat is vergelijkbaar met de vorige meting in 2014.

Individueel beeld Mondriaan Fonds



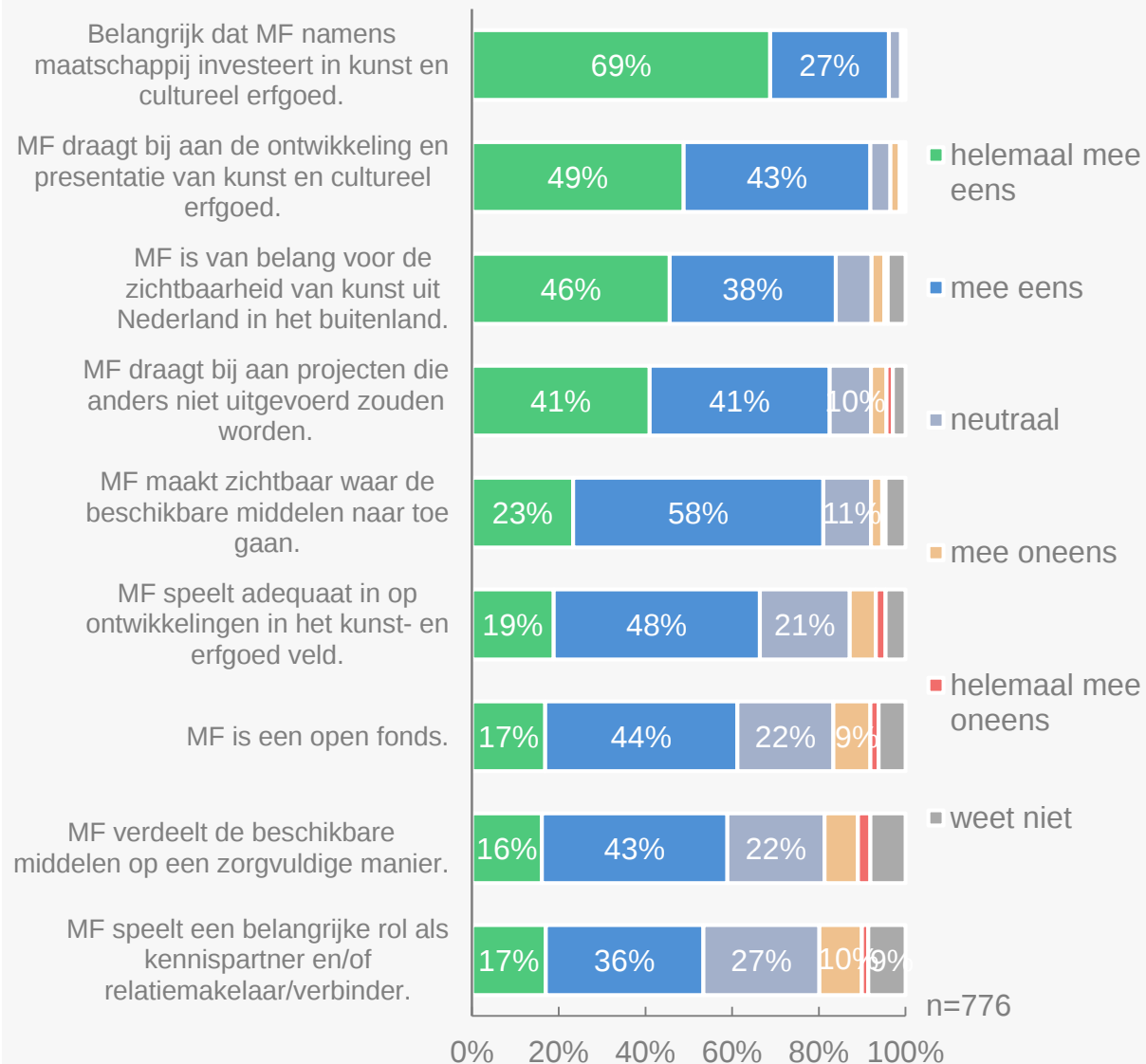
Ontwikkeling in scores

Waar de algemene tevredenheid over het Mondriaan Fonds niet verschilt van vier jaar geleden (zie hoofdstuk 1), zijn wel significant meer aanvragers 'zeer positief' over het fonds (36 procent in 2018 vs. 25 procent in 2014). Daarnaast zijn er in 2018 geen aanvragers die 'zeer negatief' zijn. In 2014 was dat nog 2 procent.

Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd, zijn significant positiever (92 procent) dan aanvragers van wie de aanvraag niet is gehonoreerd (65 procent).

Aanvragers vinden investering in kunst en cultuur belangrijk

Het functioneren van het Mondriaan Fonds



Beoordeling van functioneren van het fonds

Aanvragers vinden het belangrijk dat het Mondriaan Fonds namens de maatschappij investeert in kunst en cultureel erfgoed (92 procent).

Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd, zijn het sterker eens met de voorgelegde stellingen dan aanvragers van wie de aanvraag is afgewezen. Dit verschil is het grootst bij de stelling "Het Mondriaan Fonds verdeelt de beschikbare middelen op een zorgvuldige manier" (71 procent bij gehonoreerd vs. 44 procent bij afgewezen).



Ontwikkeling in scores

Bij de stellingen die zowel in 2014 als in 2018 zijn voorgelegd, zien we dat aanvragers het nu in sterkere mate 'eens' zijn dan vier jaar geleden. Er is een uitzondering: de stelling "Het Mondriaan Fonds verdeelt de beschikbare middelen op een zorgvuldige manier" wordt hetzelfde beoordeeld.



3

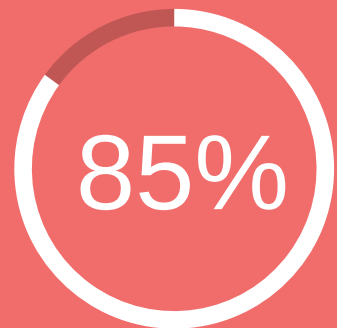
Communicatie

Hoe beoordelen aanvragers het contact met het Mondriaan Fonds?

Aanvragers zijn tevreden over het contact met de receptiemedewerkers

Het contact met de receptiemedewerkers

61 procent van de aanvragers heeft contact gehad met de receptiemedewerkers; bij 85 procent van hen was dit naar tevredenheid (waarvan 37 procent zelfs zeer tevreden). Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd, zijn meer tevreden dan aanvragers met afwijzing over het doorverbinden, de bereikbaarheid, vriendelijkheid en snelheid waarmee men iemand te spreken kreeg. Overigens ligt de tevredenheid bij de groep 'afgewezen' nog steeds op alle van de voorgelegde aspecten boven de 80 procent.

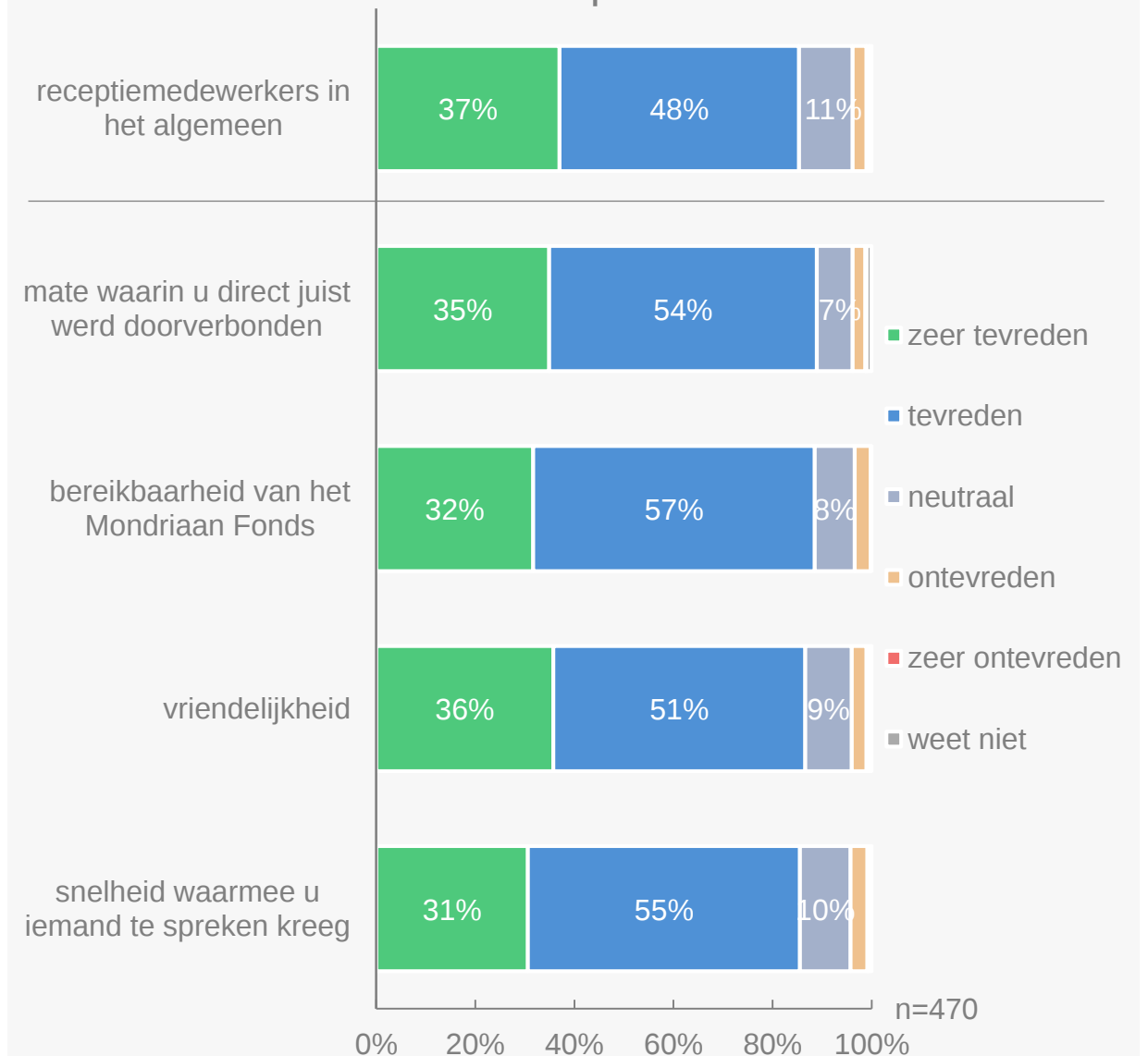


Tevreden over de receptiemedewerkers

Ontwikkeling in scores

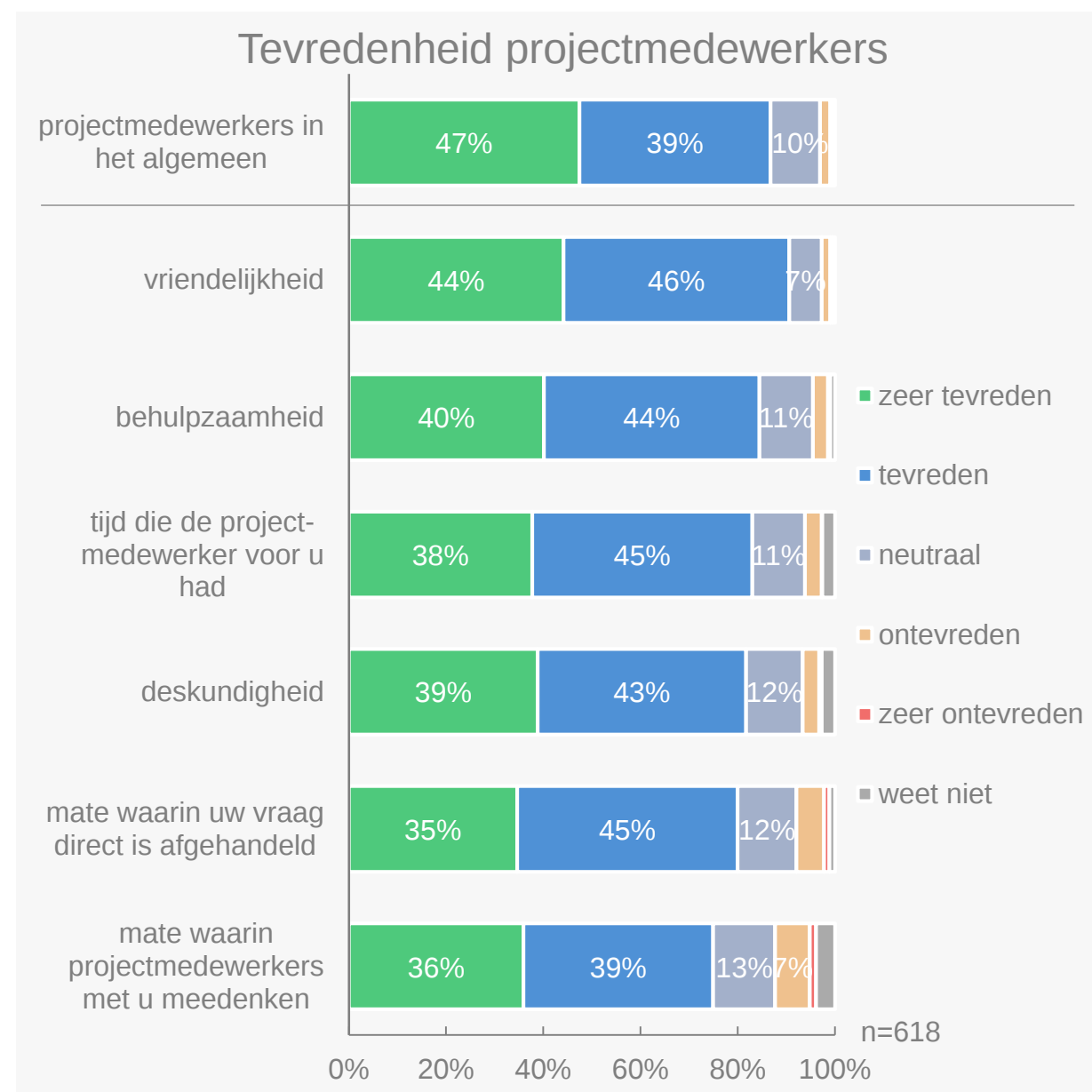
Het contact is verbeterd op het direct juist doorverbinden (van 83 procent in 2014 naar 89 procent in 2018) en snelheid waarmee een aanvrager iemand te spreken krijgt (van 78 procent naar 86 procent).

Tevredenheid receptiemedewerkers



Projectmedewerkers worden geprezen

Aanvragers uiten zich meer uitgesproken tevreden dan in 2014



Het contact met de projectmedewerkers

80 procent van de aanvragers heeft contact gehad met de projectmedewerkers, daarvan is 87 procent tevreden. Bijna de helft is zelfs 'zeer tevreden'. Op alle van de voorgelegde aspecten is de tevredenheid zeer hoog. Het aandeel ontevreden aanvragers is verwaarloosbaar; alleen bij het aspect 'meedenken' zien we 8 procent ontevreden aanvragers.

Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd zijn meer tevreden over de projectmedewerkers dan aanvragers van wie de aanvraag is afgewezen.



Ontwikkeling in scores

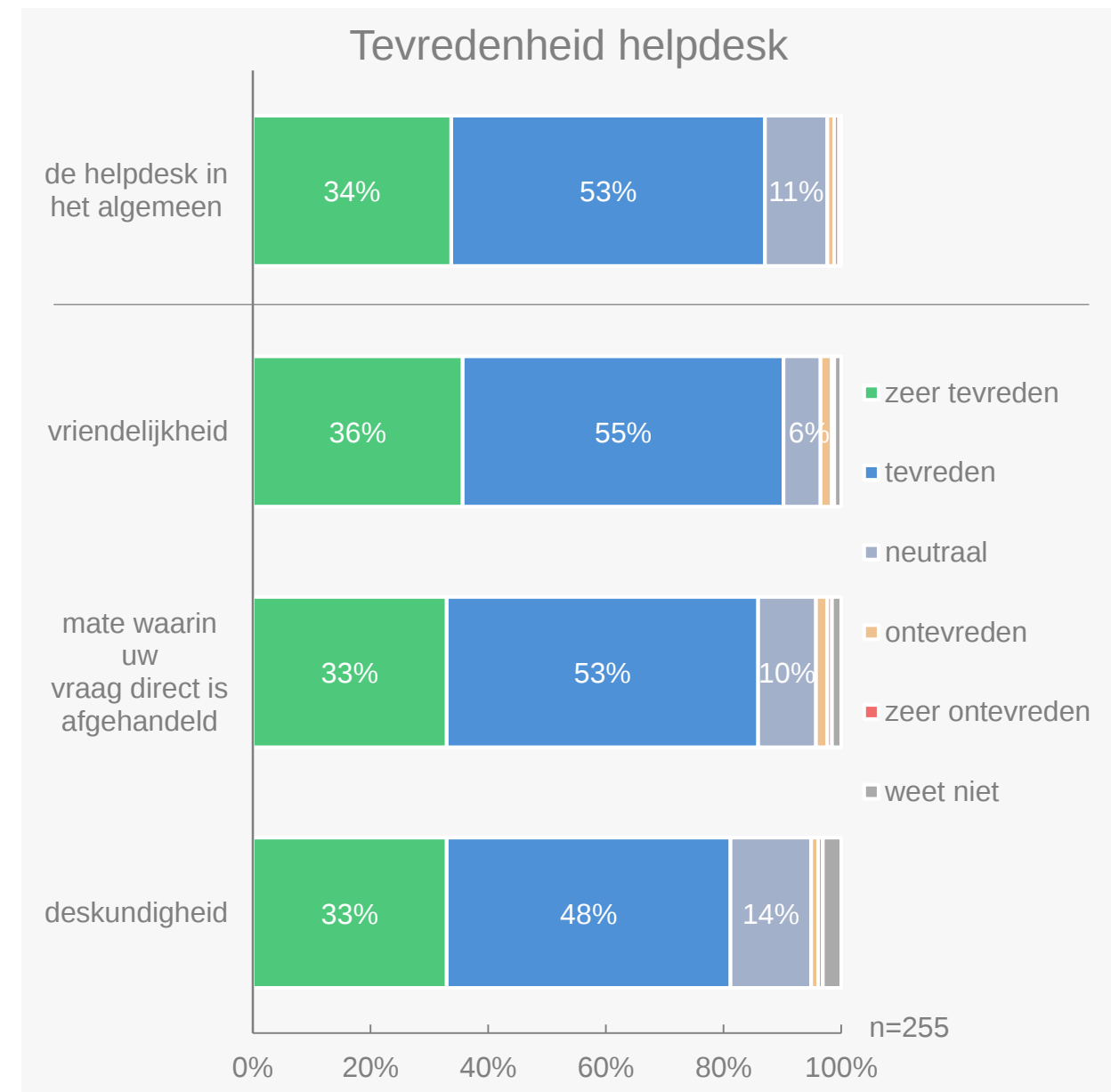
Over de vriendelijkheid en de mate waarin het contact direct is afgehandeld zijn aanvragers positiever dan vier jaar geleden (significant vaker 'zeer tevreden').

Aanvragers zijn in sterke mate tevreden over het contact met de helpdeskmedewerkers

De helpdesk

33 procent van de aanvragers heeft contact via de helpdesk, daarvan is 87 procent tevreden. Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd zijn significant meer tevreden (dit beeld is bij alle van de voorgelegde aspecten zichtbaar).

Onder de groep van wie de aanvraag niet is gehonoreerd, is toch nog 79 procent tevreden over de helpdesk in het algemeen en is 84 procent tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers.



De digitale nieuwsbrief is het best beoordeelde communicatiemiddel



Kijk- en leesgedrag

De digitale nieuwsbrief wordt door 70 procent van de aanvragers gelezen, dat is een stijging ten opzichte van vier jaar geleden. Ook de Facebookpagina en de blog van Birgit Donker worden meer gelezen dan vier jaar geleden (beide 43 procent). Het minst vaak wordt de LinkedIn-pagina bekeken (5 procent). Een op de tien aanvragers (9 procent) leest de Twitterfeeds van het Mondriaan Fonds.

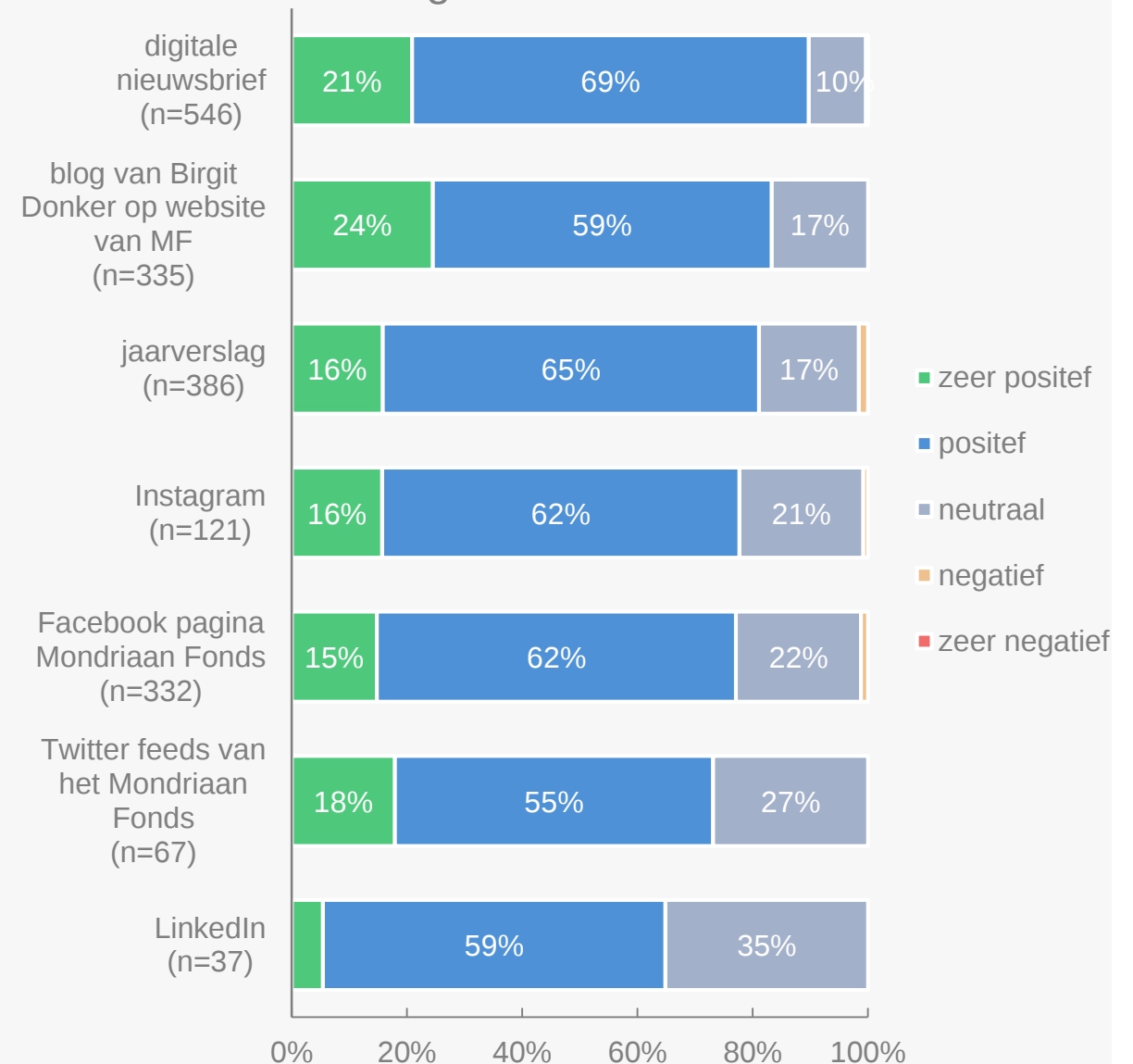
58%

Bekend met Mondriaan Fonds via collega of relatie

Communicatie

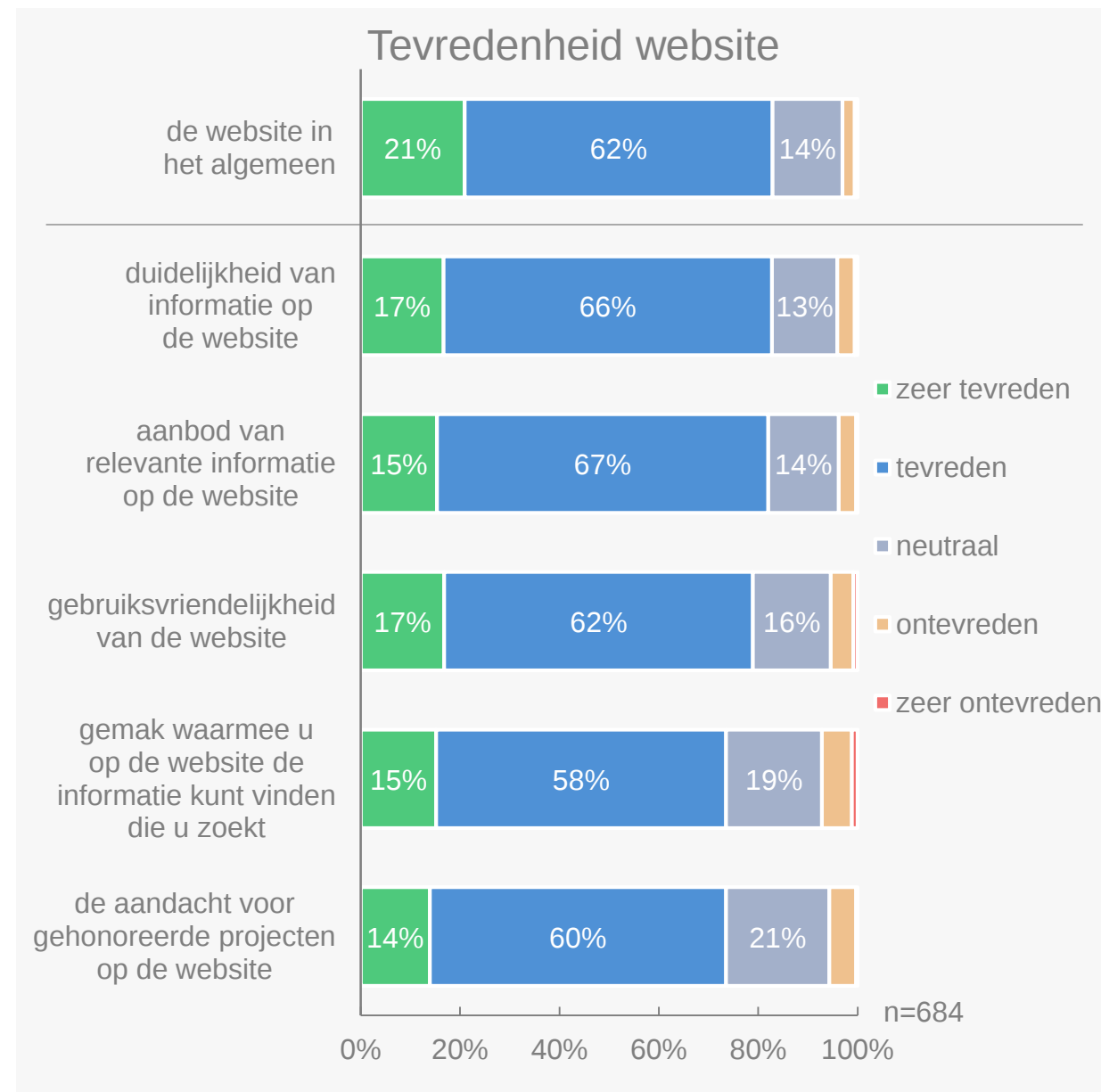
De meeste aanvragers zijn bekend geworden met het Mondriaan Fonds via een collega of relatie. Aanvragers blijven op verschillende manieren op de hoogte; voornamelijk via de nieuwsbrief, maar ook via de website of social media.

Beoordeling communicatiemiddelen



Ruime meerderheid aanvragers tevreden over website

Het aandeel aanvragers dat ontevreden is, is nihil

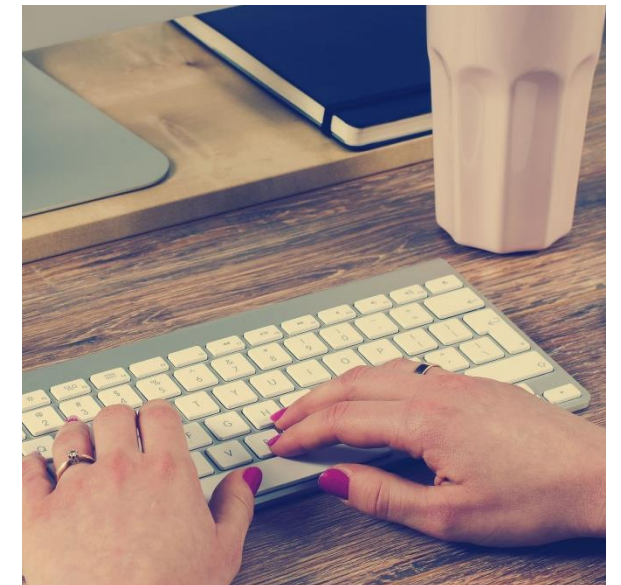


Ontwikkeling

88 procent van de aanvragers heeft de website van het Mondriaan Fonds bezocht. De tevredenheid hierover is 83 procent. Dit verschilt niet van vier jaar geleden. Bezoekers zijn het meest tevreden over de duidelijkheid van de informatie (83 procent). Op dit punt is sprake van groei ten opzichte van vier jaar geleden, toen was nog 74 procent tevreden. Ook de tevredenheid over “de aandacht voor gehonoreerde projecten op de website” is toegenomen (67 procent in 2014 ten opzichte van 74 procent in 2018).



Aanvragers die website hebben bezocht





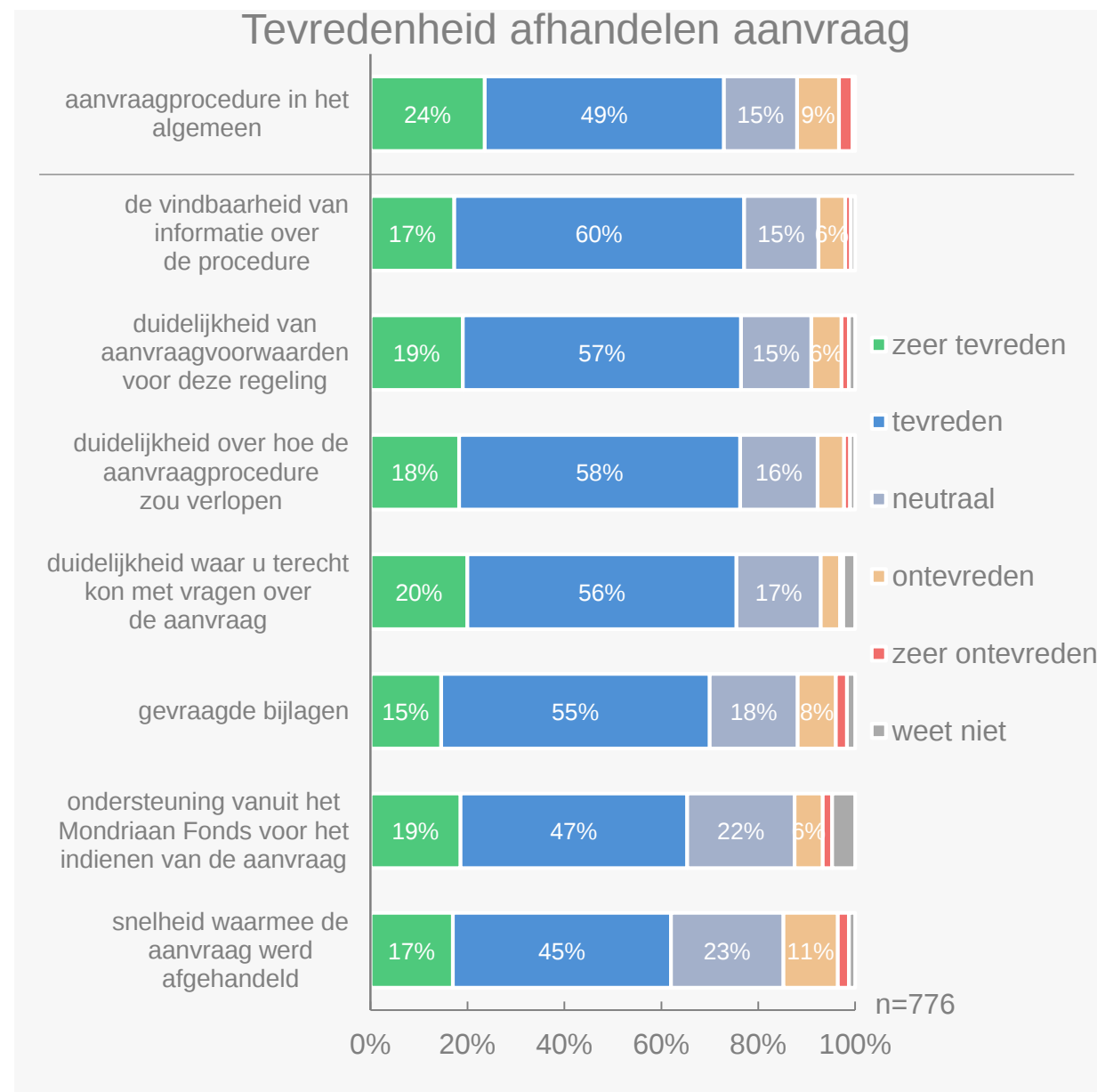
4

Aanvraagprocedure

Hoe beoordelen aanvragers de procedures voor hun aanvraag?

Meerderheid aanvragers tevreden over procedure

Er is ruimte voor verbetering ten aanzien van de snelheid van afhandelen



Ontwikkeling in scores

In 2018 zijn meer aanvragers 'zeer tevreden' over de aanvraagprocedure in het algemeen, dan vier jaar geleden het geval was.

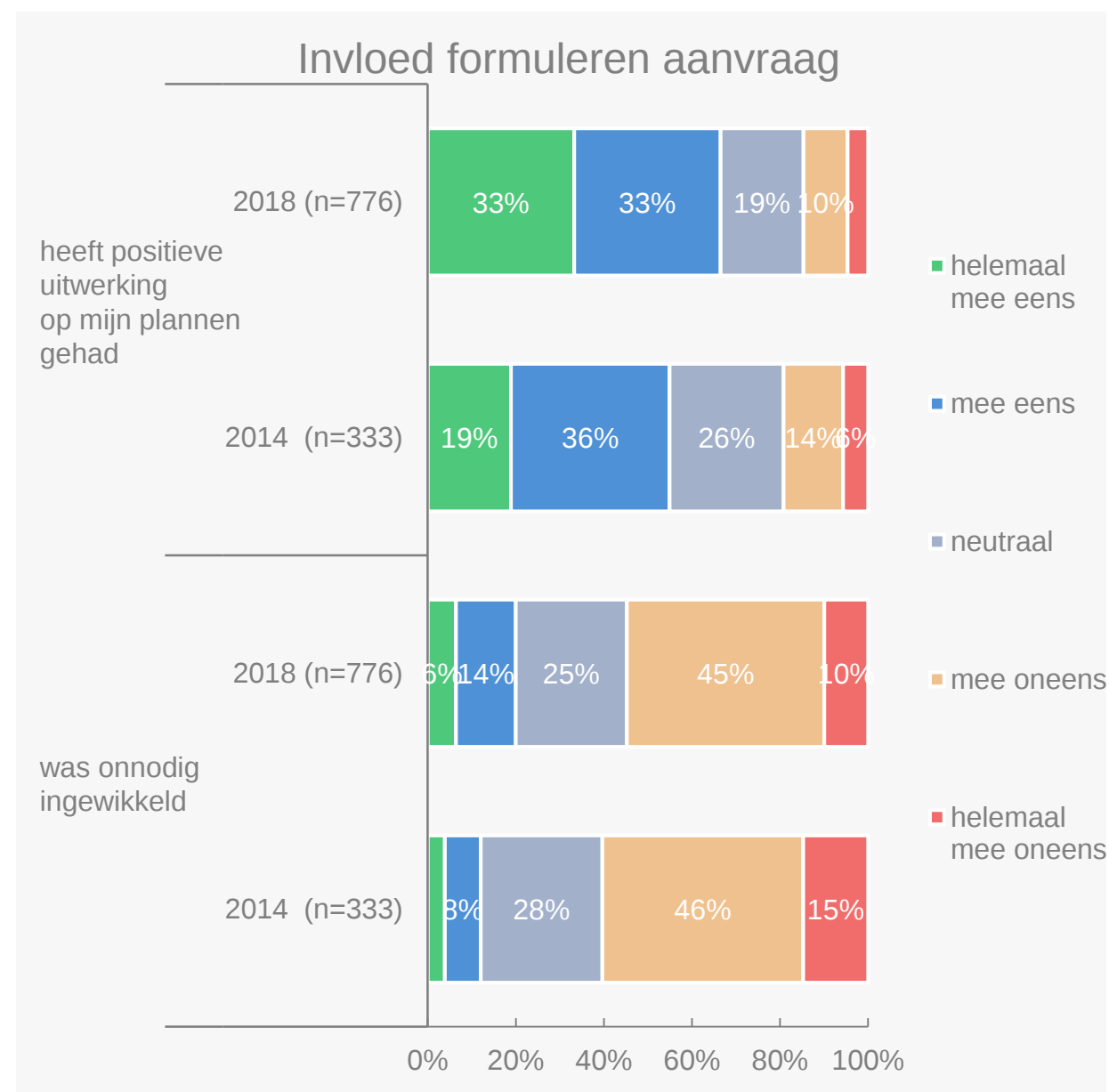
Sterke vs. zwakkere punten



Aanvragers zijn het meest tevreden over de vindbaarheid van informatie (77 procent). Het minst tevreden zijn aanvragers over de snelheid van afhandeling, 62 procent is hierover tevreden. Een op de 10 aanvragers is ontevreden over de snelheid. Aanvragers van wie de aanvraag is gehonoreerd, zijn op alle voorgelegde aspecten over de aanvraagprocedure meer tevreden dan aanvragers uit de groep 'afgewezen'. Zij zijn met name kritisch over de snelheid van afhandelen (22 procent is hierover ontevreden).

Formulieren hebben nu een positievere uitwerking dan in 2014

Daarentegen worden de formulieren iets meer ervaren als ‘onnodig ingewikkeld’



Ontwikkeling

In 2018 hebben de in te vullen formulieren t.b.v. de aanvraag een positievere invloed gehad dan in 2014. Maar toch geven meer aanvragers (20 procent) aan het eens te zijn met de stelling “de formulieren waren onnodig ingewikkeld”. In 2014 was dit 12 procent.

Van de aanvragers van wie de aanvraag niet is gehonoreerd, geeft 31 procent aan de formulieren onnodig ingewikkeld te vinden.



Bijdrage was noodzakelijk

Noodzaak bijdrage

De helft van de aanvragers (51 procent) geeft aan dat de activiteit niet gerealiseerd zou zijn zonder bijdrage. Voor 31 procent zou de activiteit gedeeltelijk zijn gerealiseerd. Dit beeld was in 2014 hetzelfde.

Opmerkingen over het formuleren van de aanvraag



Conclusie

De opmerkingen van de aanvragers zijn divers. We zien uiteenlopende meningen over de hoeveel tijd, complexiteit en het ontbreken van de Engelstalige formulieren.

”

Eenvoudiger en met lage werklast in vergelijking tot andere fondsen en vooral lagere overheden. TOP.

”

Er zit veel overlapping in de gevraagde informatie.

”

Heel duidelijk en toegankelijk, ook wanneer je voor het eerst een aanvraag indient.

”

Het formuleren van een aanvraag kost veel tijd. Meer duidelijkheid over het verwachte aantal woorden en het karakter van projectplannen zou handig zijn.

”

Het moet veel laagdrempeliger.

”

Lastig voor mensen die niet goed met taal zijn.

”

Van alle fondsen zijn de aanvragen van het Mondriaan Fonds het meest helder.

Meerderheid is tevreden over snelheid besluit

De helderheid en volledigheid kunnen beter (volgens 22 procent van de aanvragers)



Ontwikkeling in scores

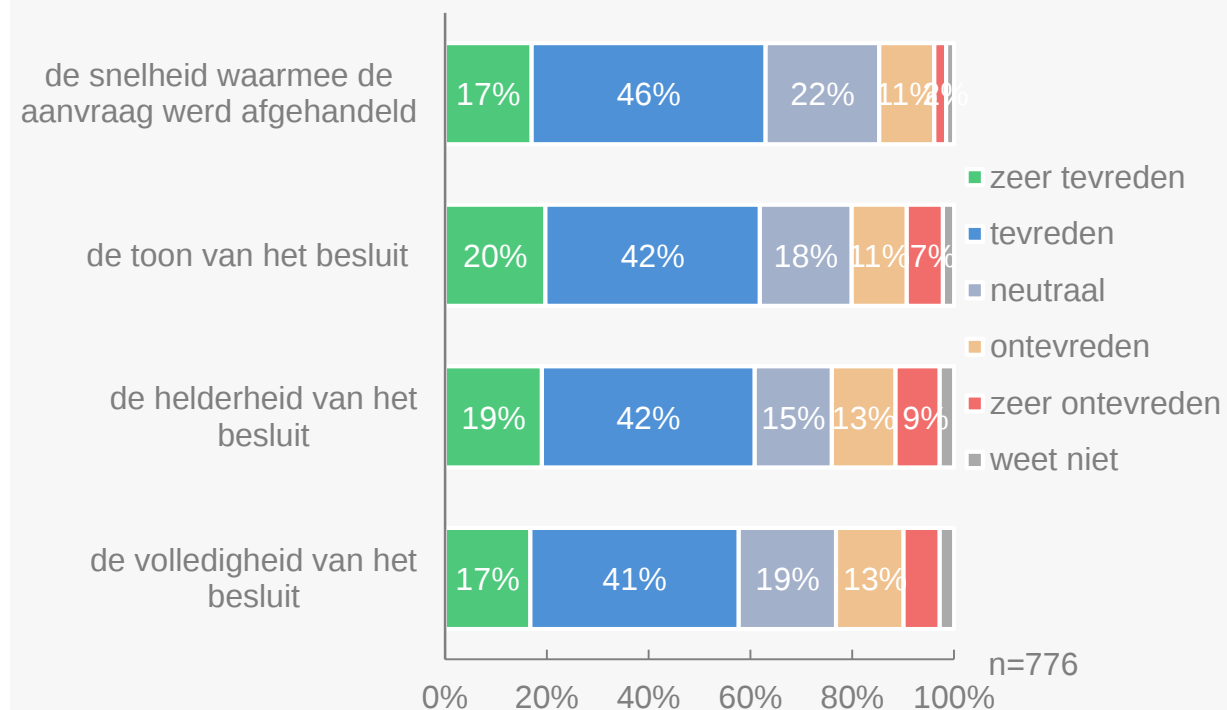
Er zijn minder aanvragers “zeer ontevreden” over de snelheid van afhandeling dan vier jaar geleden. Op de andere van de voorgelegde aspecten zien we geen verschillen tussen 2014, 2015 en 2018. Aanvragers van wie de aanvraag niet gehonoreerd is, zijn relatief kritisch: 39 procent van de procent over de helderheid en 32 procent over de volledigheid van het besluit.



Sterke vs. zwakkere punten

Aanvragers zijn het meest tevreden over de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld (63 procent). T.a.v de helderheid en volledigheid van het besluit zien we dat een op de 5 (22 procent) ontevreden is.

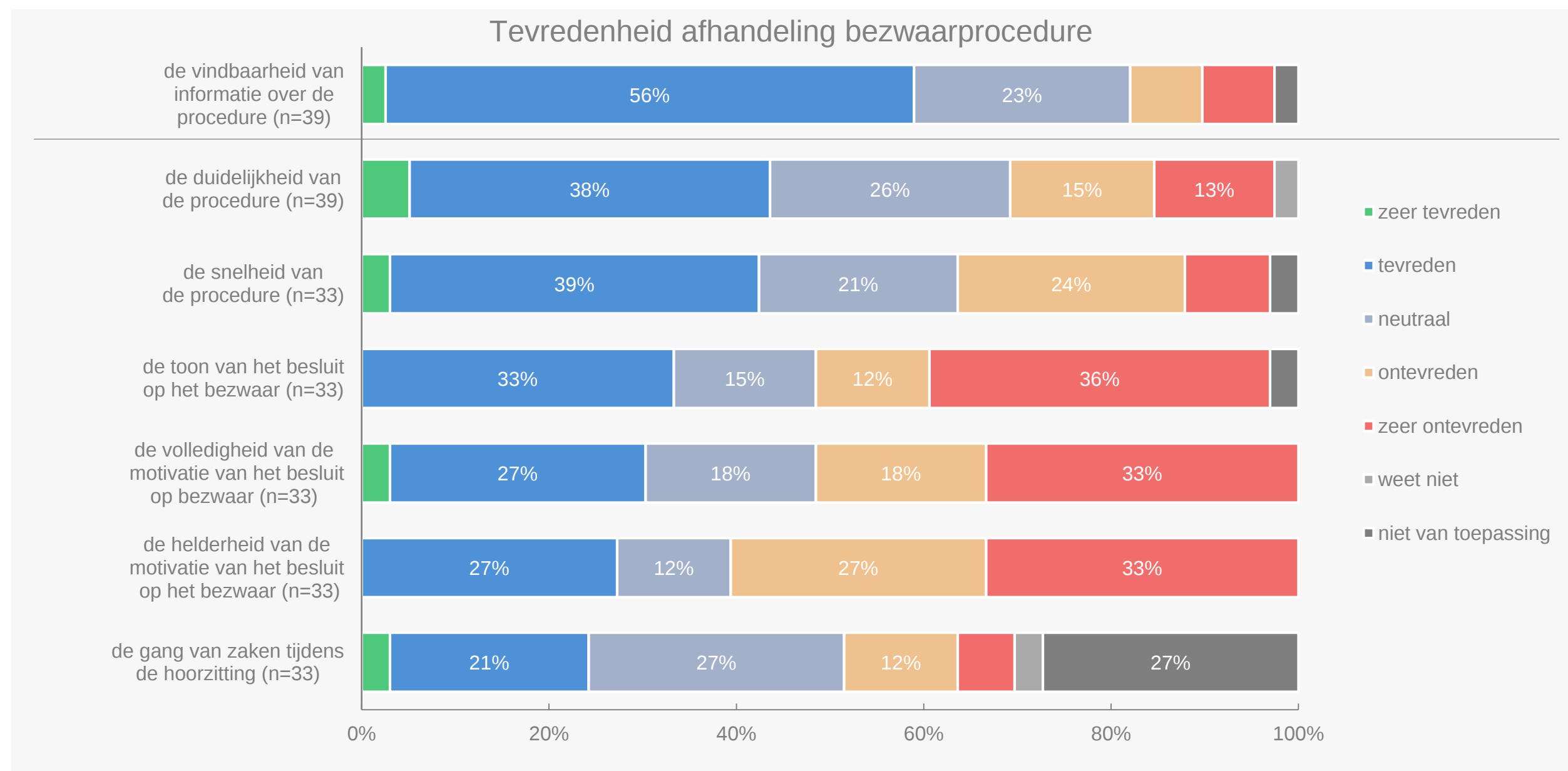
Tevredenheid besluit



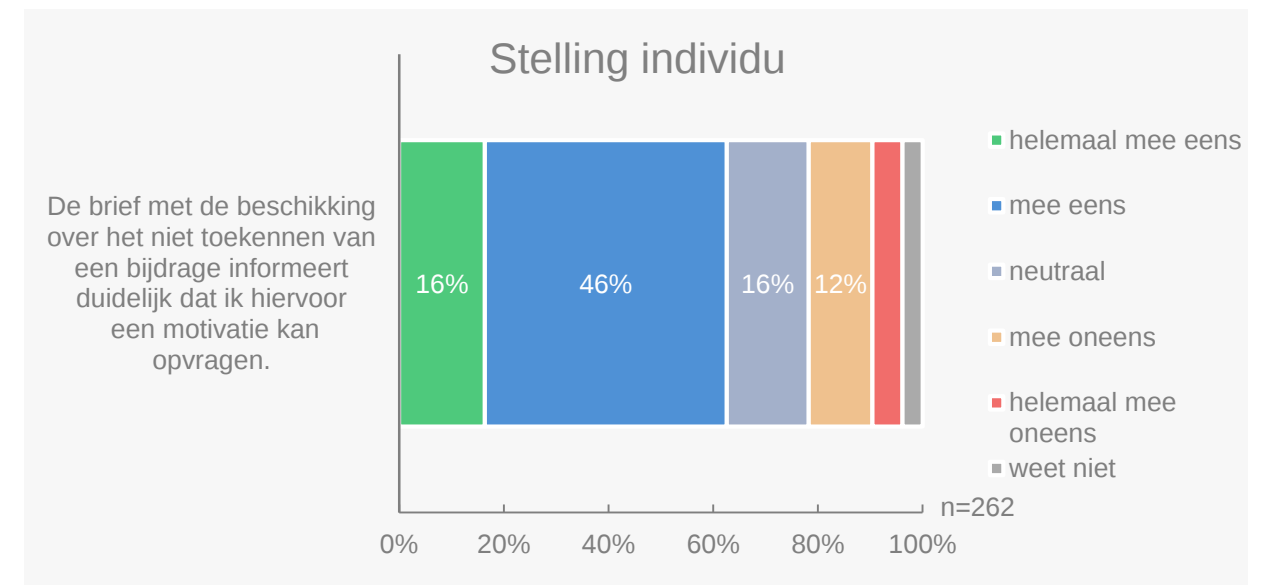
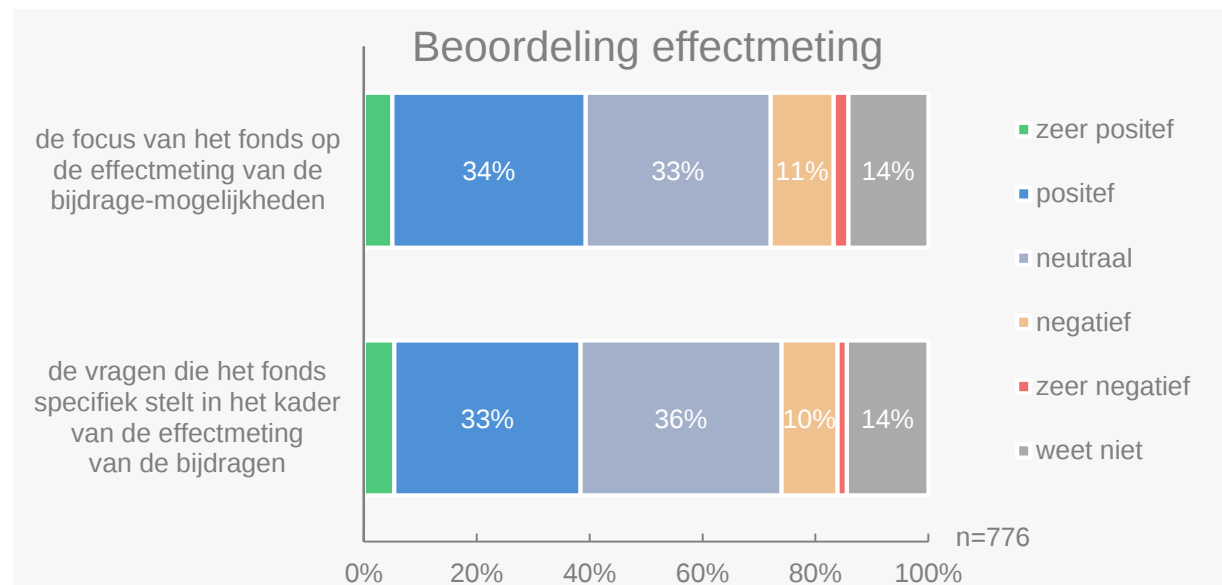
% (zeer) tevreden	2018 (n=776)	2015* (n=314)	2014 (n=333)
Snelheid van de procedure	63%	61%	58%
Toon van het besluit	62%	62%	61%
Helderheid van het besluit	61%	61%	56%
Volledigheid besluit	58%	58%	54%

* Dit betreft het beknopte herhalingsonderzoek uit 2015

Aanzienlijke groep aanvragers die na afwijzing een bezwaar indiende, is ontevreden over de toon (48 procent) en helderheid (60 procent) van het besluit op het bezwaar.



Aanvragers zijn verdeeld over de focus en de vragen van de effectmeting



Effectmeting

Slechts 38 procent van de aanvragers is (zeer) positief over focus op de effectmeting; 12 procent is (zeer) negatief. Een zelfde soort beeld wordt waargenomen wanneer er wordt gevraagd naar de vragen van de effectmeting.

Begrip afwijzing

In dit onderzoek heeft 43 procent van de aanvragers een afwijzing gehad. Aanvragers konden op een schaal van 0-100 aangeven in hoeverre ze begrip hadden voor de afwijzing. De gemiddelde score lag op 42 (0 is niet begrijpen).

Hoewel niet significant, was er in het beknopte herhalingsonderzoek in 2015 een lichte stijging waar te nemen in begrip. Dit jaar is het begrip iets later dan de vorige jaren. Het verschil is echter niet significant.



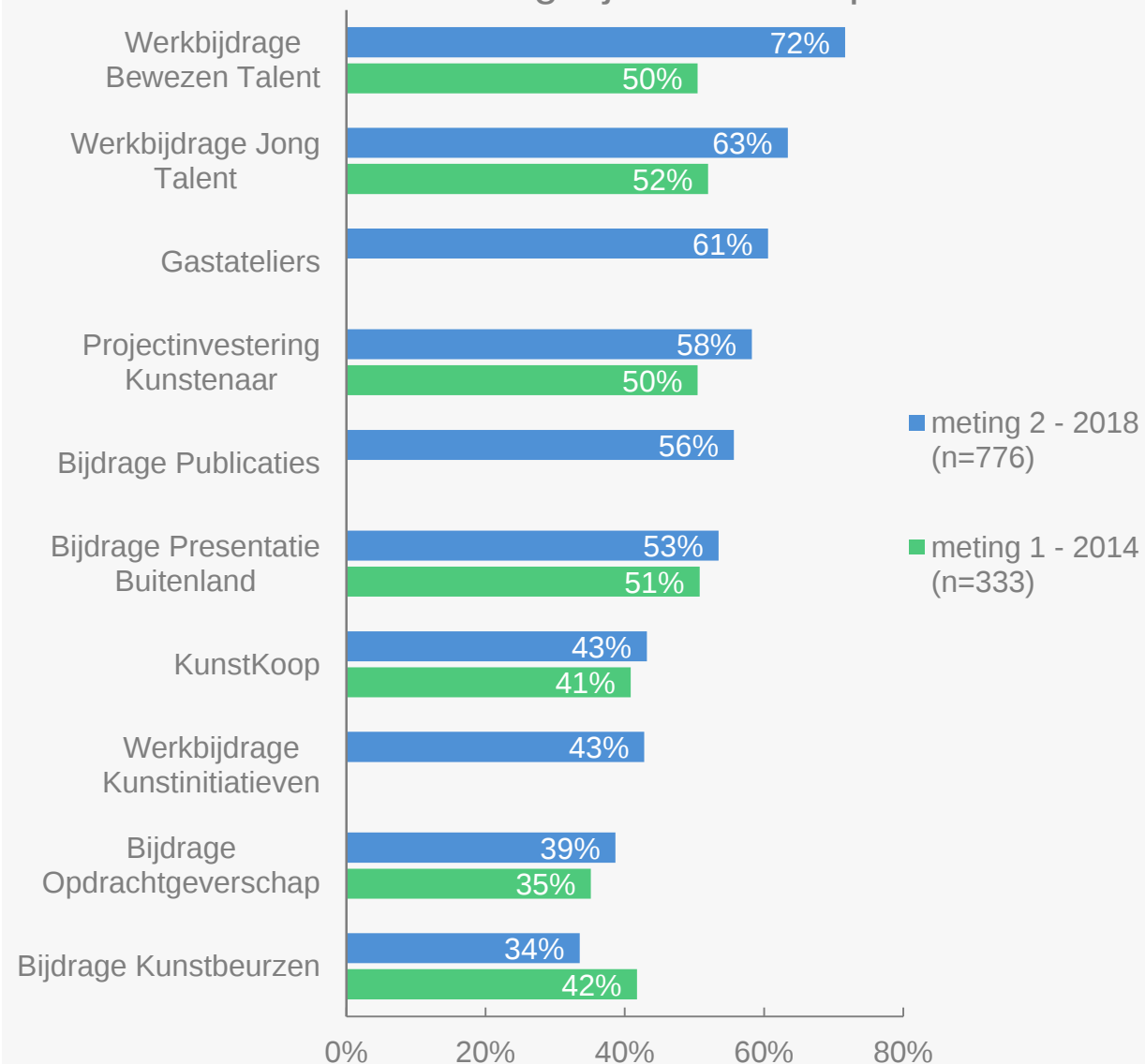
Activiteiten en beleid

Aan welke activiteiten doen aanvragers mee en wat vinden ze van het beleid van het Mondriaan Fonds?

Werkbijdrage 'Bewezen Talent' het meest bekend

Bekendheid van deze werkbijdrage is gegroeid ten opzichte van vier jaar terug

Bekendheid mogelijkheden – top 10



Ontwikkeling

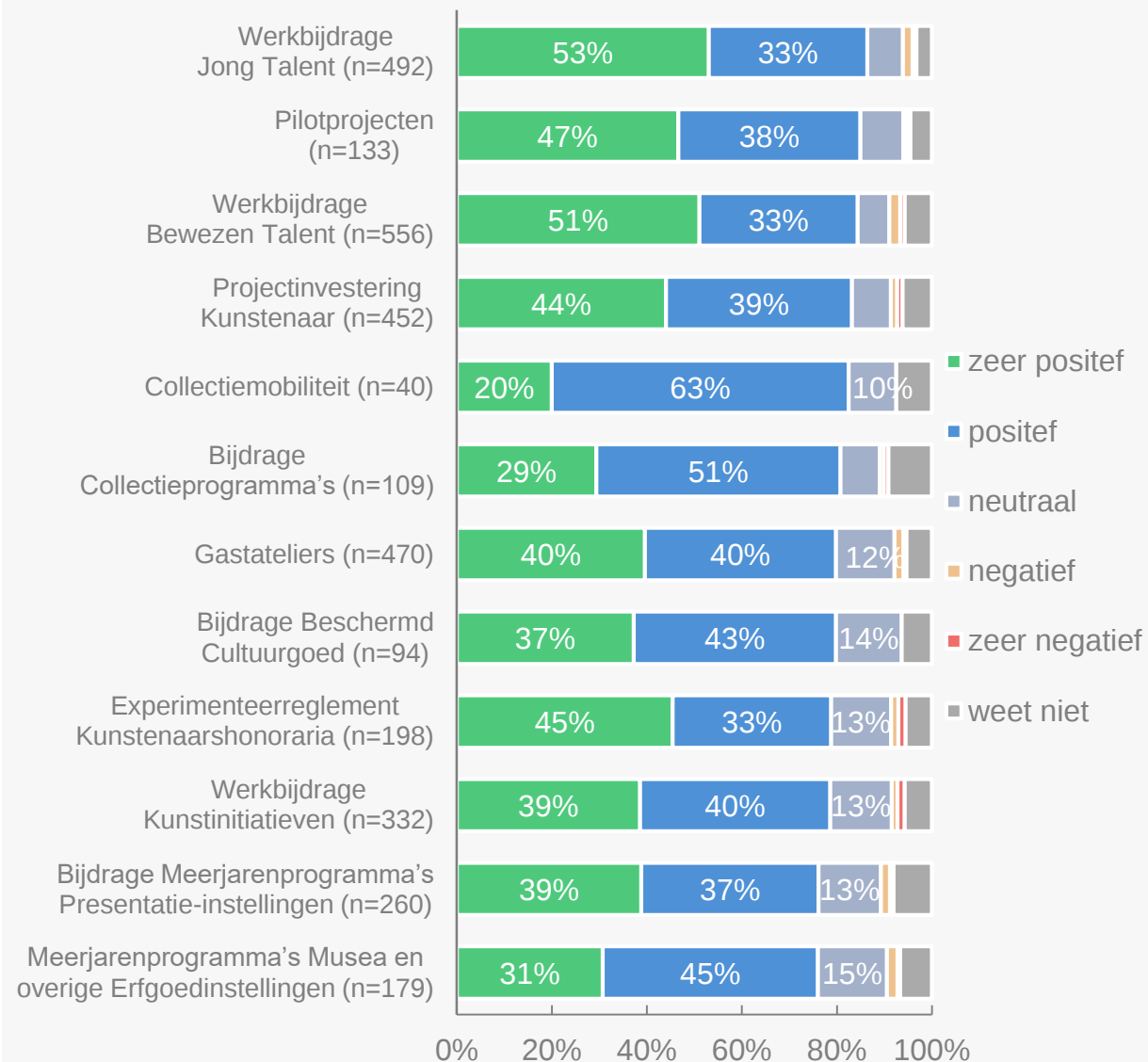
Aanvragers zijn significant meer bekend met de werkbijdragen 'Bewezen talent', 'Jong Talent' en 'Projectinvestering Kunstenaar' dan vier jaar geleden.

Organisaties zijn minder bekend met deze werkbijdragen dan individuen.

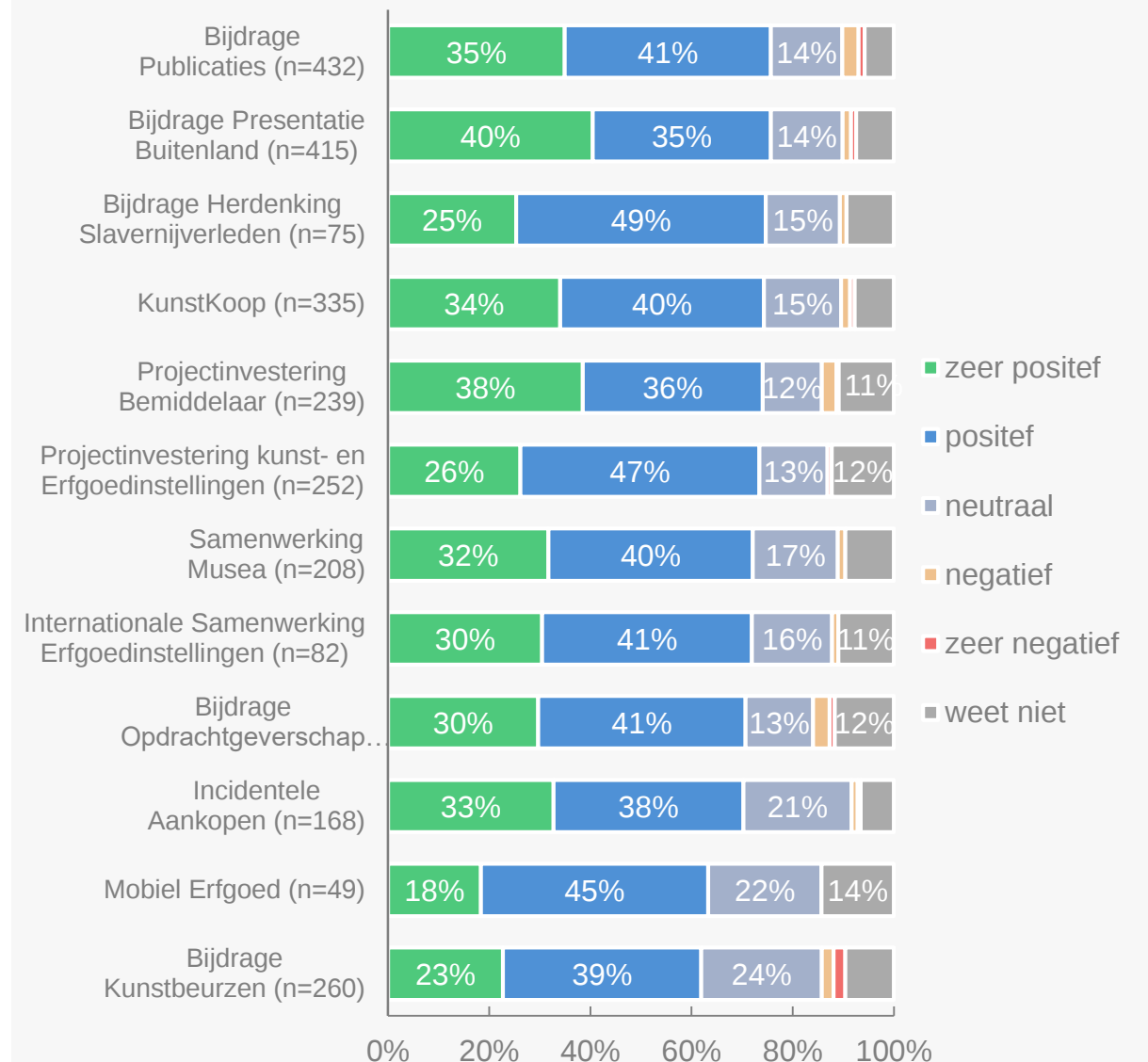


Werkbijdrage Jong Talent wordt het meest positief beoordeeld

Beoordeling bijdrage-mogelijkheden (1/2)

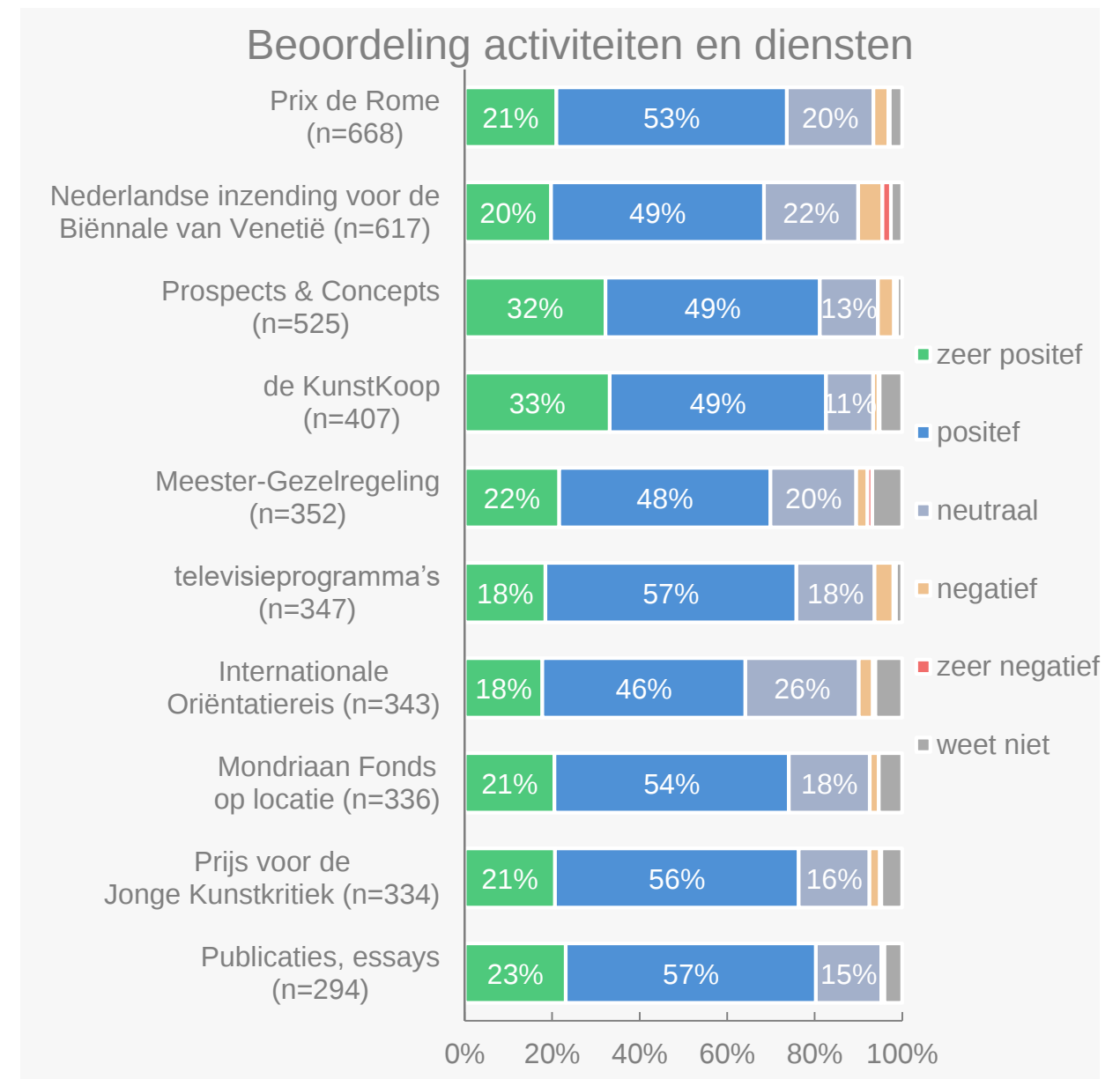
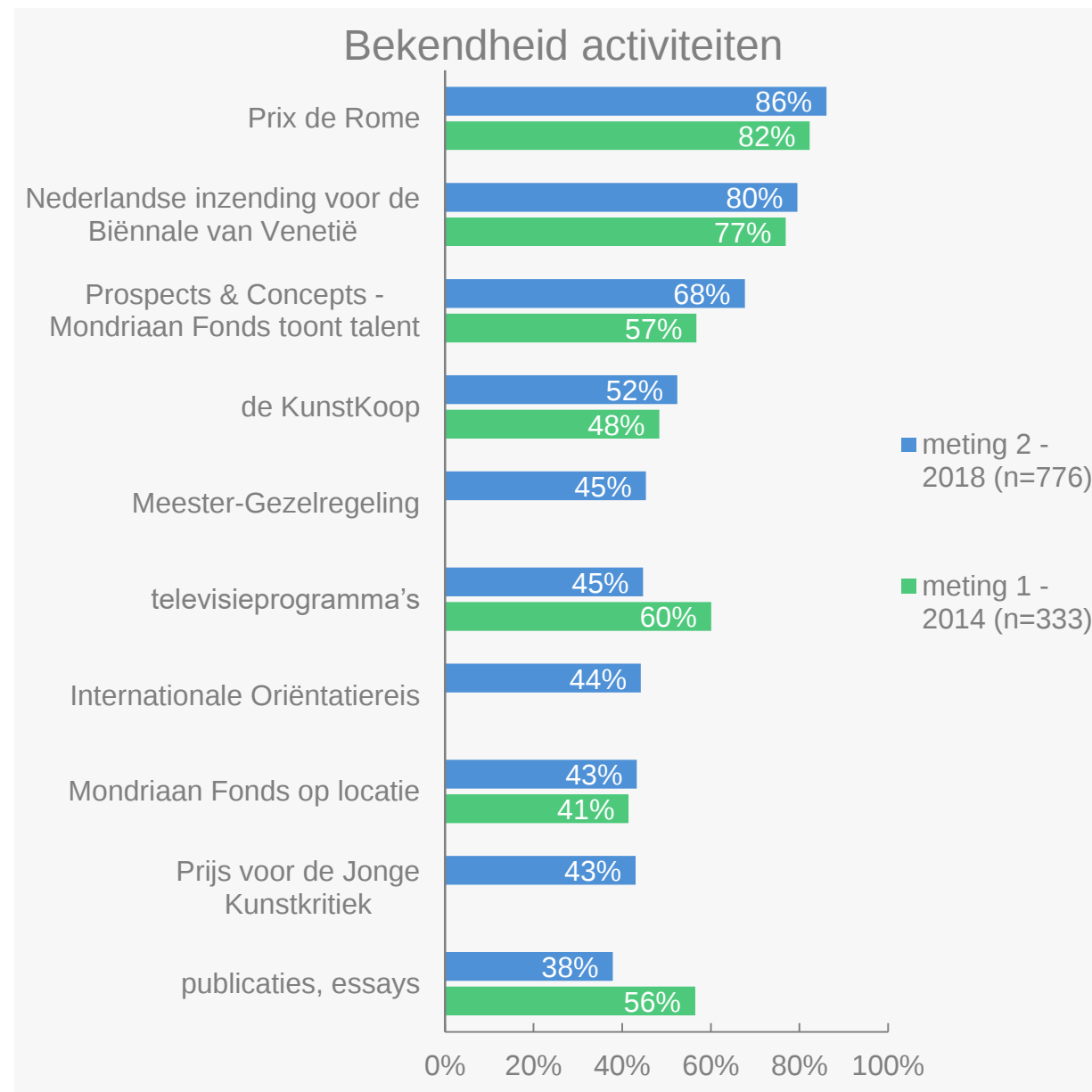


Beoordeling bijdrage-mogelijkheden (2/2)

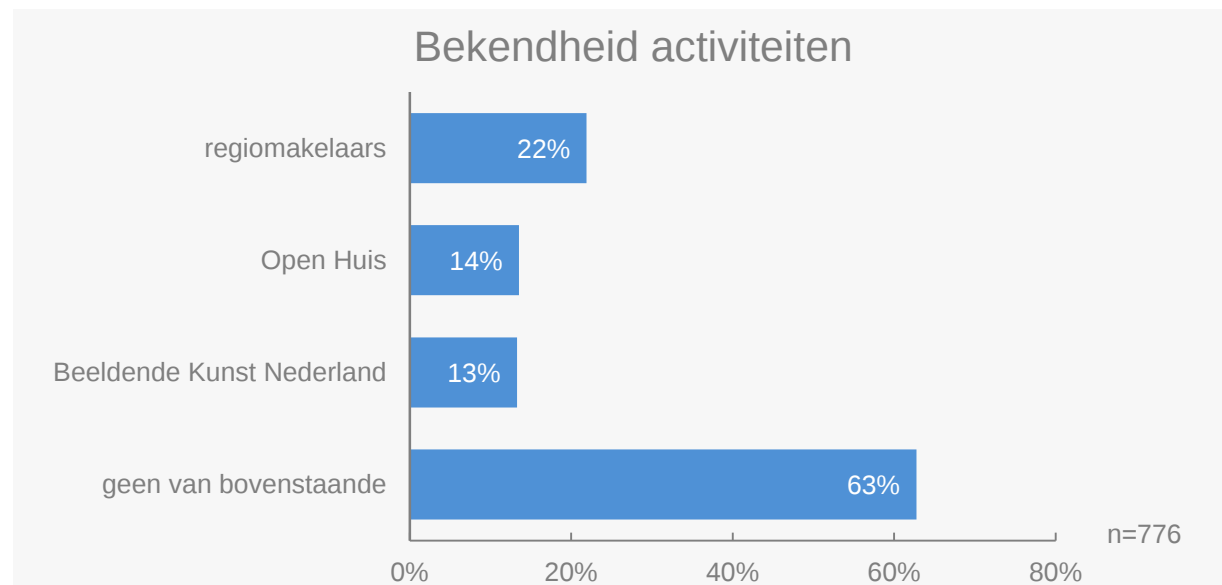


Prix de Rome is het meest bekend onder aanvragers

De KunstKoop word het meest positief beoordeeld



Slechts 37 procent is bekend met de activiteiten van het Mondriaan Fonds als relatiemaker

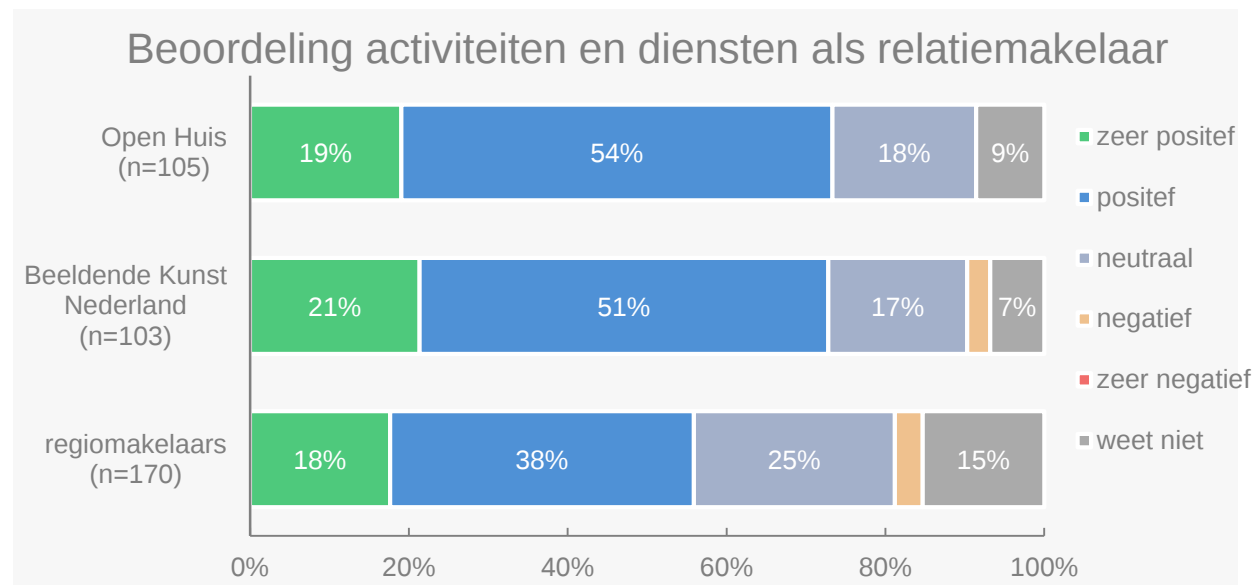


”

Door actief instellingen met elkaar in contact te brengen op basis van (gehonoreerde) projecten.

”

Gesprekken in klein verband organiseren met onverwacht nieuwe partijen.



Bekendheid activiteiten

Slechts 37 procent van de aanvragers is bekend met een of meerdere activiteiten van het Mondriaan Fonds als relatiemaker. Het meest bekend zijn aanvragers met de regiomakelaars (22 procent). Daarvan geeft 56 procent aan positief te zijn over deze activiteit. Open huis en Beeldende kunst Nederland scoren iets hoger. 73 procent van de aanvragers die bekend zijn met deze activiteiten, is positief.



Bijlagen

Gouden tip op compliment

”

Blijf kritisch! Maar kijk goed of een aantal doelstellingen van een project niet overlapt met dat van uw fonds.

”

Blijf de aandacht houden voor nieuwe ontwikkelingen, anticipeer daarop, blijf niet in bestaande structuren hangen.

”

Blijven doorgaan op deze weg! Goed bezig!

”

Compliment voor de medewerkers en de integere sfeer die het fonds uitstraalt.

”

Minder bureaucratisch zijn.

”

Toegankelijker worden voor het grotere publiek.

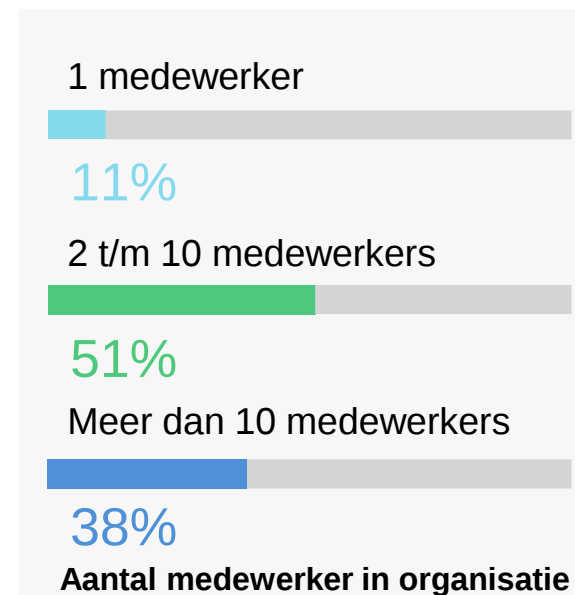
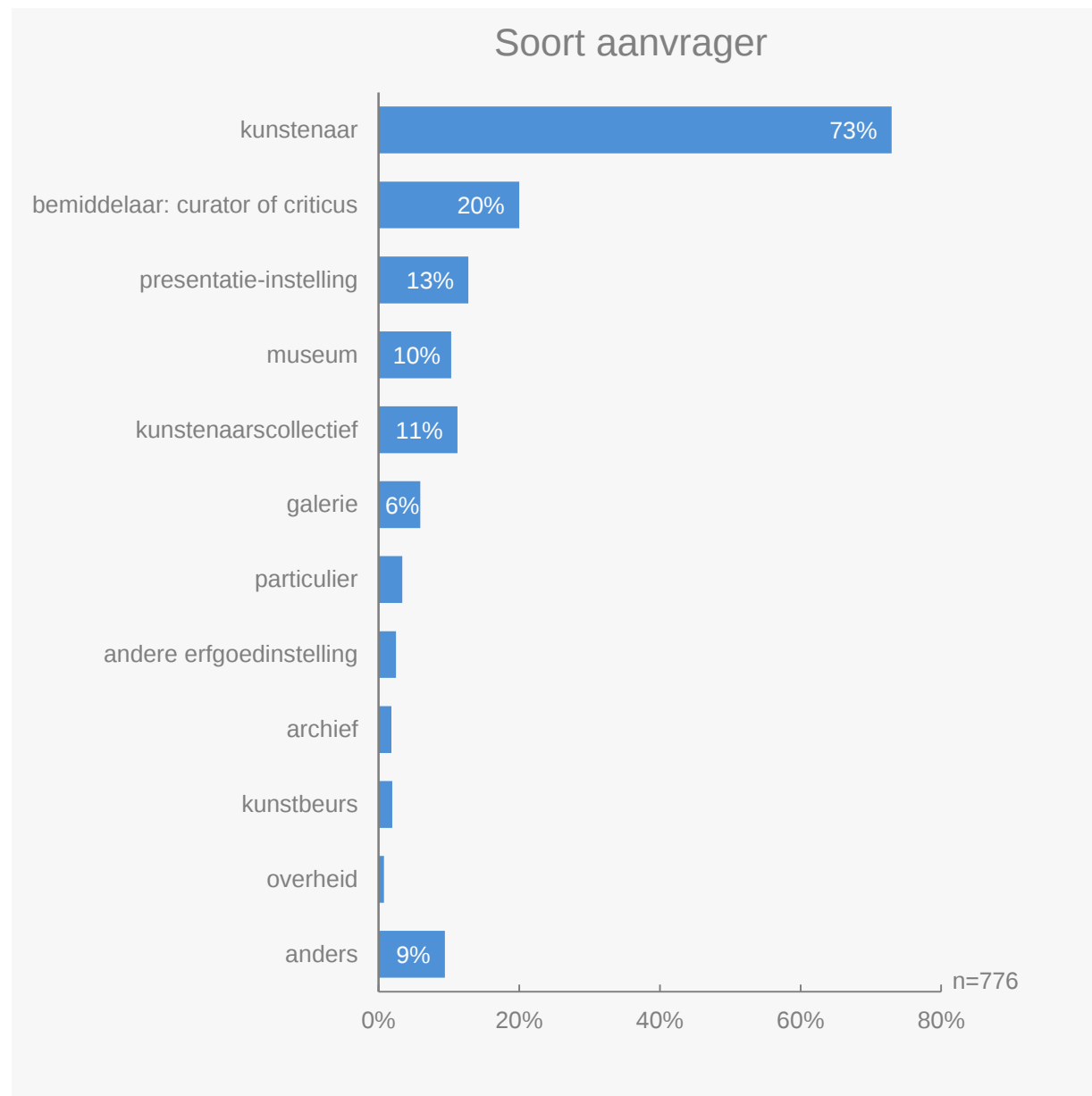
”

Vind het fonds veel opener dan in het verleden dank daarvoor!

”

Verklein het aantal commissies, tussenpersonen en vergaderingen, vergroot het budget (aanwezigheids fee) voor de commissieleden.

Wie zijn de aanvragers in dit onderzoek?

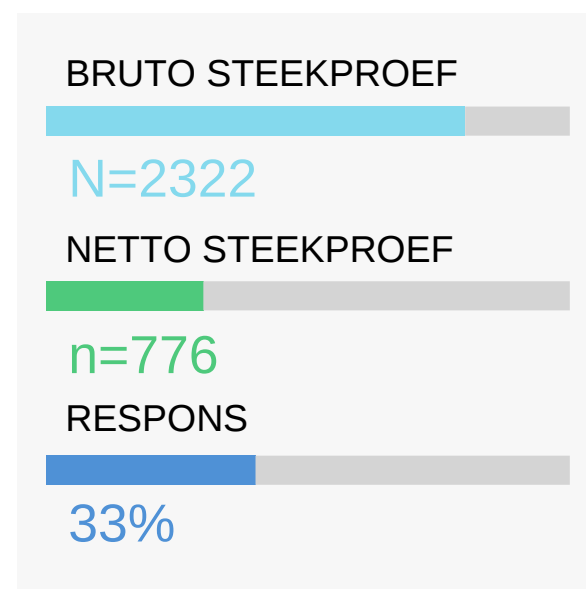


Verantwoording



METHODE

KWANTITATIEF
gegevensverzameling
online



De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit aanvragers vdie in de jaren 2016 en 2017 een aanvraag indienden en een beschikking ontvingen.



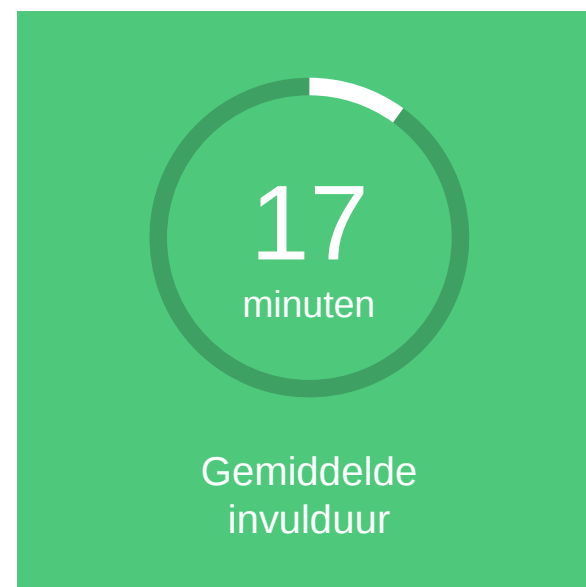
Als steekproefkader is het aanvragersbestand van het Mondriaan Fonds gebruikt.

Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Veldwerkperiode

30 januari – 13 februari 2018



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

Verantwoording

- Aanvragers ontvingen voor hun deelname geen incentive.
- De vragenlijst is in nauwe samenwerking met het Mondriaan Fonds opgesteld. De vragenlijst is in 2014 voor het eerst samengesteld en deze meting opnieuw beoordeeld. Er heeft met andere cultuurfondsen afstemming plaatsgevonden over gelijkheid in vraagmethode. Zo is er gekozen om in de vragenlijst dezelfde vijfpuntschaal te hanteren als in de vragenlijst bij de andere fondsen.
- Waar mogelijk zijn de vragen gerouleerd en gerandomiseerd om eventuele volgorde effecten te voorkomen.



Dataverwerking

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie en geschikt gemaakt voor statistische analyse.



Analyse

Verschillende uitsplitsingen zijn geanalyseerd voor dit onderzoek.



Rapportage

Waar in dit rapport wordt gesproken over een verschil gaat het om een significant verschil bij een alfa van 0,05. Dit houdt in dat de kans kleiner is dan 1 op 20 dat het gevonden verschil op toeval berust.