

## Monitoring DutchCulture

In 2015 heeft DutchCulture een aantal acties ondernomen om klanttevredenheid te meten, inzicht te krijgen in de perceptie over DutchCulture bij haar doelgroepen en haar dienstverlening te monitoren.

### **Klantenpanel (toetsing vooraf, input voor nieuwe activiteiten)**

In 2015 hebben we een klantenpanel samengesteld uit bestaande en potentiële relaties, uit alle kunstdisciplines en stakeholdersgroepen (zoals gemeenten, ambassades etc.). Dit klantenpanel heeft o.a. al bijgedragen aan de ontwikkeling van een informatiefolder over de kansen voor Erfgoed in Europa en aan de strategiesessies voor de aanvraag 2017 - 2020.

### **Monitoring advies (monitoring, volgen van advies, geven van follow-up)**

Sinds 2015 houden alle medewerkers van DutchCulture bij wie ze advies hebben gegeven en waarover. Deze gegevens worden samengebracht in één overzicht, waarmee we trends kunnen aantonen, onderlinge verbanden zichtbaar maken en eenvoudiger follow-up kunnen geven.

### **Enquêtes on- en offline (evaluatie, input voor komende activiteiten)**

Daarnaast hebben we een online imago onderzoek gedaan, online de programma's van onze buitenlandse bezoekers (BBP) geëvalueerd én hebben we alle bijeenkomsten met fysieke enquêtes geëvalueerd waarin bezoekers hun mening kwijt konden over de kwaliteit van de inhoud, van de sprekers en wat/wie ze mogelijk een andere keer willen horen.

### **Toekomst**

We willen lange termijn monitoring

- Projecten beter volgen: zorgen voor follow-up traject
- Succes/ impact kunnen meten van onze adviezen

Doelmatiger met klanteninput omgaan

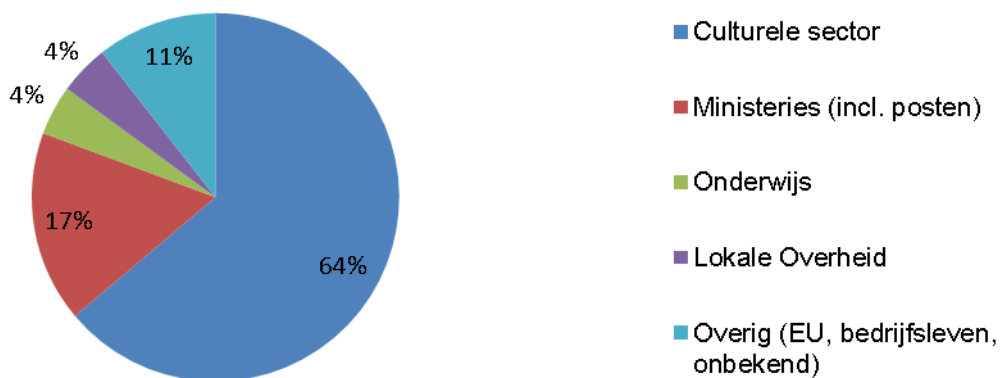
- Gegevens enquêtes inzetten
- Meer vraag gestuurd werken door input klantenpanel

## Monitoring advies

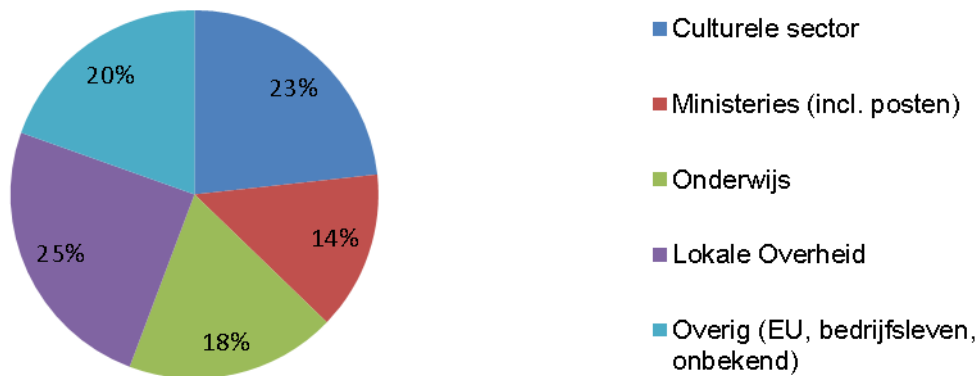
### Wie zijn onze klanten?

1303 contacten in 2015

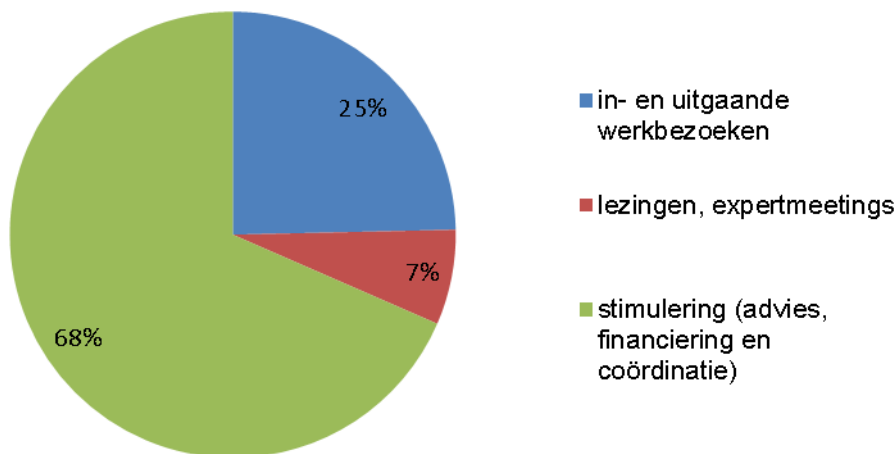
Type organisatie



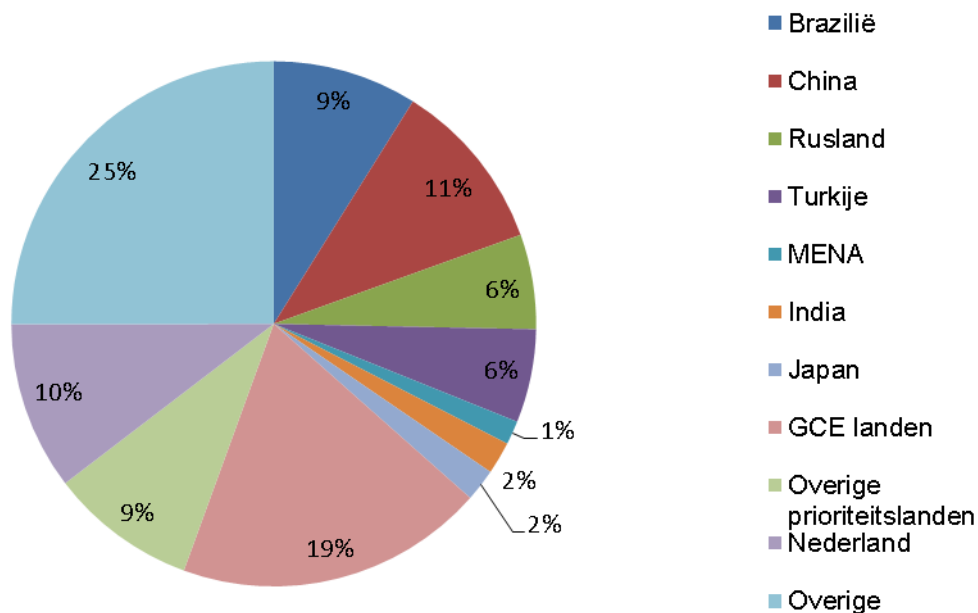
235 buitenlandse organisaties / type (18% van het geheel)



## Diensten samengevat



## Adviezen per land



## Enquêtes on- en offline

### Welk beeld hebben onze klanten en doelgroepen van onze dienstverlening en hoe is onze dienstverlening ervaren?

Resultaten uit online enquête via SurveyMonkey

Op welke manier heeft u (wel eens) contact gehad met DutchCulture		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Per e-mail.	50,0%	57
Via de telefoon.	31,6%	36
In een adviesgesprek.	17,5%	20
Via de website van DutchCulture	50,0%	57
Ik ontvang een nieuwsbrief.	73,7%	84
Bij een bijeenkomst van DutchCulture.	59,6%	68
In een expertmeeting.	20,2%	23
In een workshop.	6,1%	7
Bij het bezoek van een buitenlandse bezoeker.	23,7%	27
Via social media.	14,9%	17
Door middel van een online formulier (aanvraag voor matchingsgeld, werkbezoek, speeddates, informatie)	12,3%	14
Ik heb nog nooit contact gehad met DutchCulture.	4,4%	5
Anders, namelijk...	10,5%	12
<b>answered question</b>		<b>114</b>
<b>skipped question</b>		<b>0</b>

Welke van de volgende diensten van DutchCulture kent u?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Advies Europese subsidies.	35,2%	38
Buitengaatsdatabase van Nederlandse activiteiten in het buitenland.	50,9%	55
Subsidies voor internationale culturele projecten.	58,3%	63
Informatiebijeenkomsten.	67,6%	73
Advies over artists-in-residencies.	27,8%	30
De organisatie van culturele presentaties in het buitenland.	46,3%	50
Programma's buitenlandse bezoekers.	45,4%	49
Training van cultureel attachés.	21,3%	23
Culturele landenmappings.	38,0%	41
Praktisch advies voor uw internationale project.	49,1%	53
Advies over gedeeld cultureel erfgoed.	25,9%	28
Other (please specify)	3,7%	4
<b>answered question</b>		<b>108</b>
<b>skipped question</b>		<b>6</b>

## Wat vindt u dat DutchCulture moet zijn?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Strategisch	52,6%	50
Praktisch	61,1%	58
Open	73,7%	70
Discreet	12,6%	12
Ondernemend	49,5%	47
Specialistisch	27,4%	26
All-round	34,7%	33
Inspirerend	50,5%	48
Informatief	82,1%	78
Promotioneel	36,8%	35
Trendsetzend	12,6%	12
Trendvolgend	9,5%	9
Flexibel	38,9%	37
Gedegen	29,5%	28
Genereus	25,3%	24
Coöperatief	61,1%	58
Eigenzinnig	11,6%	11
Formeel	5,3%	5
Informeel	31,6%	30
Anders (vul hier in)	9,5%	9
	<b>answered question</b>	<b>95</b>
	<b>skipped question</b>	<b>19</b>

Tips of aanbevelingen voor onze dienstverlening:

*“Naast uitslagen van ‘hoeveel Nederlandse organisaties EU subsidie hebben ontvangen of hoeveel geld’ een analyse hoeveel impact EU financiering heeft op het Nederlandse culturele veld.”*

*“Imago verbeteren zodat het meer uitnodigt tot contact”*

*“Beter inzicht in de bezoekersprogramma’s”*

*“Paar keer per jaar een ‘open dag’ bij DutchCulture met een thema, bijvoorbeeld residency ervaringen of een actueel thema.”*

*“Ik zou graag als gemeente intensiever samenwerken om ons lokale cultuur-aanbod in het buitenland te presenteren en profileren”*

Adviezen, opmerkingen of wensen voor onze dienstverlening:

*“Binnen de beperkingen van de opdracht is DutchCulture een actieve organisatie die Nederland cultureel op de kaart zet”*

*“Opvallend is dat ik met 2 medewerkers heb gesproken met buitenlandse athenarnamen. Dat ervaar ik als positieve ontwikkeling in de Nederlandse culturele sector.”*

*“Mijns inziens mag de website iets duidelijker. Het is een beetje een wirwar van kopjes en informatie. Dit zou wellicht zoals bij het Mondriaan Fonds met een regelingenzoeker wat gestructureerder kunnen.”*

*“Meer aandacht voor ook kleinschalige internationale initiatieven. Samenwerking met Erasmus+ samen met Nuffic etc. duidelijker maken waardoor Europese subsidies beter toegankelijk worden.”*

*“Graag meer pro-actief, en in ons geval als kleine erfgood en presentatie instelling meer ondersteunend. Hoe kunnen juist kleine instellingen met internationale ambities profiteren van DutchCulture?”*

## **Offline enquêtes na bijeenkomsten**

Enkele adviezen:

*“live streamen”*

*“langer de tijd nemen voor persoonlijke vragen”*

*“meer toegespitst op de doelgroep v/d zaal”*

*“vraag ambassade: ambassade helpen voor podiumkunsten om het bereik te vergroten”*

## Online enquête onder deelnemers van het Buitenlands Bezoekersprogramma

direct na bezoek

Did your participation in the International Visitors Programme lead to: (more than one answer possible)		
Answer Options	Response Percent	Response Count
A cooperation between your organization and Dutch partners	37,9%	11
A cooperation between your organization and local partners	20,7%	6
Useful know-how exchange for your organization	82,8%	24
Possible future cooperation(s)	93,1%	27
No Cooperation / No exchange of know-how	0,0%	0
Not sure what it will lead to	13,8%	4
Other (please specify)	6,9%	2
<b>answered question</b>		<b>29</b>
<b>skipped question</b>		<b>0</b>

Half jaar na bezoek

Did your participation in the International Visitors Programme lead to:		
Answer Options	Response Percent	Response Count
A concrete cooperation between your organization and Dutch partners	50,8%	32
A concrete cooperation between your organization and local partners	27,0%	17
Useful know-how exchange for your organization	71,4%	45
No Cooperation / No exchange of know-how	0,0%	0
Other (please specify)	22,2%	14
<b>answered question</b>		<b>63</b>
<b>skipped question</b>		<b>0</b>