



Jaarverslag 2015

De Lieve Vrouw

Alle zeilen bijgezet !

Colofon

Theater Film Café De Lieve Vrouw
Lieve Vrouwestraat 13, 3811 BP Amersfoort

Postadres

Postbus 1301
3800 BH Amersfoort

Kantoor

033 422 65 50 (maandag gesloten)
secretariaat@lievevrouw.nl
www.lievevrouw.nl

Tekst

Saskia Tuijp, hoofd publiciteit & marketing
Ilse van Zeewijk Vink, managementassistent
Ingrid Melman, theaterprogrammeur
Wilko Schuringa, filmprogrammeur
Renate Verhey, verhuur en bespreekbureau
Peter Woelders, hoofd bedrijfsvoering
Miriam Lokhorst, personeelsfunctionaris
Henri Berger, bedrijfsbeheerder theatercafé
Anton Schäffer, hoofd horeca

Subsidiënten

Gemeente Amersfoort
Fonds Podiumkunsten
Europa Cinemas
kfHein, fonds
Sociaal Cultureel Fonds van De Amersfoortse
Fentener van Vlissingenfonds

Inhoud

Colofon	1
Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Inleiding	4
Hoofdstuk 2 Programmering	6
Theaterprogrammering	6
Filmprogrammering	9
Hoofdstuk 3: Verhuur en publieksservice	11
Verhuur	11
Publieksservice	11
Hoofdstuk 4 Publiciteit en Marketing	14
Hoofdstuk 5 Bedrijfsvoering:	17
Hoofdstuk 6 Personeel en organisatie	19
Hoofdstuk 7 Theatercafé	21

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over 2015 van Theater Film Café De Lieve Vrouw. Nu we terugkijken op het jaar dat achter ons ligt kunnen we stellen dat het een bewogen jaar was en dat het maar goed was dat we vorig jaar om deze tijd niet wisten wat ons te wachten stond.

Om even een paar dingen aan te stippen:

- Het vertrek van Matti Austen als directeur
- De financiële problemen die in maart naar voren kwamen
- De aanstelling van een interim-directeur
- Omschakeling van bestuur naar Raad van Toezicht
- Het werken aan mogelijkheden om de problemen het hoofd te bieden
- En weer méér bezoekers dan vorig jaar welkom heten in de zalen.

In de volgende paragrafen zullen deze punten nader worden toegelicht. Op deze plaats willen we graag vooral het laatste punt benadrukken: al jarenlang ziet De Lieve Vrouw een stijgende lijn in het aantal bezoekers. Onze conclusie is dan ook dat De Lieve Vrouw in Amersfoort duidelijk in een behoefte voorziet. Gelukkig deelt de Gemeente Amersfoort deze mening en heeft ze ons in 2015 financieel gesteund. Wij zijn daar natuurlijk dankbaar voor en het sterkt ons in ons streven om nog beter te presteren.

Nu 2015 achter ons ligt en veel problemen zijn verholpen, hebben wij alle vertrouwen in 2016 en de jaren die gaan volgen.

Maart 2016

Hoofdstuk 1 Inleiding

Toen wij vorig jaar rond deze tijd werkten aan het verslag over 2014, hielden we ons bezig met de ziekte van de directeur, maar keken we ook hoopvol naar het jaar 2015. We waren immers druk bezig met de toekomst: er was door onderzoeksbureau LAgrou een visie op de organisatie opgesteld en het door LAgrou op te stellen bedrijfsplan werd in februari verwacht.

Dat bedrijfsplan is er in februari ook gekomen met vooropgesteld de conclusie dat DLV het naar buiten toe goed doet. De bezoekcijfers vertonen al jaren een stijgende lijn, het aanbod is in lijn met de missie en visie van DLV, het profiel van DLV is helder. LAgrou heeft wel gesteld dat DLV meer activiteiten moet ontplooiën om meer eigen inkomsten te genereren en daardoor minder afhankelijk te worden van de subsidies. Binnen DLV wordt de werkdruk als groot ervaren en eigenlijk zat niemand te wachten op “extra” werk. LAgrou heeft geconstateerd dat de interne organisatie efficiënter en daadkrachtiger kon en deed een voorstel voor een nieuwe organisatiestructuur. Daarnaast heeft LAgrou ook geadviseerd om extra mensen aan te trekken om bijvoorbeeld de educatie functie en de commerciële verhuur op te kunnen zetten. Dit onder het motto: de kost gaat voor de baat.

Jammer genoeg werden we op dat moment ingehaald door de financiële realiteit van 2014. In het voorjaar van 2015 bleek dat de begroting van 2014 fouten kende, die – ondanks een goed jaar qua bezoekers – er toe hebben geleid dat eind maart ineens bleek dat 2014 werd afgesloten met een tekort van een ongeveer anderhalve ton. Er was geen sprake meer van dat we extra geld zouden kunnen uitgeven; het was zelfs al de vraag of we aan onze reguliere betalingsverplichtingen zouden kunnen voldoen.

Los van de financiële problemen was al bepaald dat Matti Austen per 1 april 2015 zou vertrekken als directeur van De Lieve Vrouw. Door het financiële tekort was het echter onmogelijk om op dat moment een nieuwe directeur aan te trekken. Eind maart heeft het bestuur zich daarom tot de gemeente gewend om onze problemen te bespreken.

1 april werd een memorabele dag: het dienstverband met Matti Austen werd officieel beëindigd; Vigga Labordus kwam als gedetacheerde via de gemeente bij ons werken als interim-directeur; het bestuur werd statutair veranderd in een raad van toezicht en dus automatisch de directeur in een directeur-bestuurder. Deze dingen hadden niet per definitie iets met elkaar te maken en ze kwamen ook niet allemaal onverwacht, maar het viel wel net samen.

We kunnen stellen dat de gemeente Amersfoort ons financieel gered heeft. Door Vigga bij ons te detacheren kregen we iemand die voortvarend de problemen ter hand nam. De gemeente was zo vriendelijk om in mei twee termijnen van de maandelijkse exploitatiesubsidie naar voren te halen, zodat DLV in elk geval aan haar betalingsverplichtingen kon voldoen. De gemeente heeft BDO Consultancy gevraagd om bij ons in de administratie uit te zoeken hoe de financiële problemen konden ontstaan en welke maatregelen noodzakelijk waren om die problemen op te lossen en voor de toekomst te voorkómen.

Begin april kwam het rapport van BDO, waarin als belangrijkste oorzaken voor het tekort drie dingen werden genoemd: de niet begrote kosten voor het vertrek van de directeur, het wegvallen van de subsidie voor ID-banen en het niet correct doorvertalen van de financiële consequenties daarvan, en overige kosten zoals de kosten die DLV steeds moest maken om de slecht functionerende luchtbehandelingsinstallatie in de lucht te houden.

BDO kwam met 17 aanbevelingen voor verbeteringen, waarvan een paar al door onszelf bleken te zijn ingevoerd. Vigga Labordus heeft deze aanbevelingen verwerkt in haar Plan van Aanpak: hoe

verbeteren we de interne organisatie van De Lieve Vrouw? Dit plan van aanpak was de onderliggende voorwaarde voor het incidentele subsidieverzoek, dat De Lieve Vrouw in de zomer van 2015 bij de gemeente heeft ingediend.

Deze incidentele subsidie betrof een bedrag van € 250.000 om het verlies te dekken, de liquiditeitspositie van het theater te verbeteren en een kleine buffer te maken zodat er noodzakelijke investeringen gedaan konden worden. Het plan van aanpak maakte duidelijk welke inspanningen vanuit het theater daar tegenover zouden staan, zoals het op orde brengen van de financiële administratie, het bezuinigen op personeel (niet-verlengen van aflopende contracten en niet-invullen van een vacature) en het herstructureren van de organisatie. Eind oktober kwam het verlossende bericht van de gemeente Amersfoort dat deze subsidie inderdaad werd toegekend en wel in twee tranches: twee derde van het bedrag in november en een derde “nadat en indien op 31 januari 2016 is vastgesteld dat de resultaten in het aangeleverde plan van aanpak conform planning zijn opgeleverd”. Helemaal los van dit alles ontvingen we in februari 2015 een brief van de gemeente Amersfoort waarin werd aangekondigd dat de gemeente structureel moest bezuinigen om de meerjarenbegroting sluitend te krijgen. In juni besloot de gemeenteraad onder meer dat De Flint en De Lieve Vrouw samen in 2017 € 100.000 minder subsidie zullen krijgen. Hoe de verdeling gaat plaatsvinden, mogen beide organisaties zelf bepalen. In reactie daarop is in het najaar van 2015 aan onderzoeksbureau LAGroup door De Flint en De Lieve Vrouw samen een onderzoekopdracht gegeven: *“Onderzoek of en in hoeverre samenwerking tussen De Lieve Vrouw en De Flint leidt tot een versterking van de podiumkunsten, het filmaanbod en de horeca. Inventariseer hiertoe welke overeenkomsten en verschillen er zijn op het gebied van bespreekbureau/kassa, techniek, gebouwenbeheer, horeca, personeel, secretariaat, directie, sales en marketing, evenementen en congressen, ICT en financiën. Bepaal vervolgens welke vorm van samenwerking tussen beide theaters het meest geschikt is (vrijwillige samenwerking, contract, joint venture, fusie). Breng de financiële consequenties in kaart en benoem de voor- en nadelen per samenwerkingsvorm. Geef tot slot advies over de geschiktheid van de modellen op korte en lange termijn.”* De definitieve versie van het rapport wordt in maart 2016 verwacht.

Uit het Plan van Aanpak vloeide een Organisatieplan voort: een nieuwe structuur voor De Lieve Vrouw, een nieuw organigram, een kleiner en slagvaardiger MT dat paste in het nieuwe bestuursmodel (directeur-bestuurder met Raad van Toezicht) zoals dat er sinds 1 april 2015 was. Los daarvan konden we niet alleen bezig zijn met de interne organisatie: we moesten ook gewoon voorstellingen laten zien en plannen maken voor 2016. Er kwam dus ook een jaarplan 2016, zowel voor het theater als voor het theatercafé.

Grotendeels buiten het zicht van de bezoekers is er dus heel veel gebeurd in De Lieve Vrouw. Gelukkig hebben de bezoekers ook heel veel wél gezien, namelijk talloze film-, theater- en muziekvoorstellingen. Al jarenlang trekt De Lieve Vrouw meer bezoekers dan het jaar daarvoor en ook in 2015 waren wisten we met ons aanbod meer bezoekers te trekken. Ruim 98.000! Hoe we dat hebben kunnen realiseren komt in de volgende hoofdstukken aan bod.

Tenslotte rest ons dit jaar een nederig woord van dank: dank aan de medewerkers die achter de schermen alle zeilen bijzetten, dank aan alle medewerkers die tevens voor de schermen de show gaande hielden samen met een grote groep vrijwilligers die vertrouwen hielden en dat ook uitstraalden. Dank aan de bezoekers die ook dit jaar weer avontuurlijk durfden te kiezen voor voorstellingen en films met zeggenschap. Dank aan onze kersverse Raad van Toezicht en Vigga Labordus die de handen uit de mouwen staken, wetende welke klus er geklaard moest worden. En bovenal; dank aan de gemeente Amersfoort. Voor de ondersteuning, het vertrouwen in ons herstel en het mede mogelijk maken van een De Lieve Vrouw dat er ook de komende jaren gaat zijn voor Amersfoort en regio.

Hoofdstuk 2 Programmering

Theaterprogrammering

Schematische weergave

Genre	voorstellingen	bezoekers	gemiddelde	Opmerking
Volwassen	70	4.399	86	
Jeugd	19	2.387	126	
Jong	10	1.359	136	
Muziek	27	3.657	135	
Subtotaal	126	13.444	107	
Educatie	4	357	9	Inleidingen, nagesprekken, workshops
Totaal	130	13.801	116	

Toelichting bezoekersaantallen:

Ten opzichte van 2014 is het aantal voorstellingen in 2015 afgenomen (153 vs 126). Hiermee is ook het totaal aantal bezoekers in 2015 lager uitgevallen: 2.325 minder bezoekers bij theater.

Hierbij moet wel worden aangetekend dat bij het locatieproject Arbeid Adelt in 2014 bijna 1.000 bezoekers extra kwamen bij 8 voorstellingen, .

Het lager aantal voorstellingen heeft alles te maken met de precaire financiële positie van De Lieve Vrouw, die begin 2015 aan het licht kwam. Om kosten te besparen – theater in een relatief kleine zaal is niet kostendekkend - is de basis van 126 voorstellingen die op dat moment was vastgelegd, niet uitgebreid. Deze ‘bevrozing’ is ten koste gegaan van toneel, dans en jeugdtheater. Dit aanbod is financieel gezien het meest risicovol.

Het goede nieuws is dat het gemiddeld aantal bezoekers per voorstelling iets is verhoogd: van 105 bezoekers in 2014 naar 107 bezoekers per voorstelling in 2015. De bezoekersaantallen voor jongerentheater, jeugdtheater en muziek zijn ook prettig hoog.

Volwassenentheater

Onderverdeeld per genre zijn de volgende aantallen te zien:

<i>Genre:</i>	<i>bezoekers</i>	<i>aantal</i>	<i>gemiddelde per voorstelling</i>
Toneel:	3.172	41	77
Muziektheater:	888	10	89
Dans:	542	7	77
Cabaret:	1.439	12	120
Totaal	6.041	70	86

Ten opzichte van 2014 is het aantal bezoekers (totaal en gemiddeld per voorstelling) afgenomen bij toneel en dans; muziektheater en cabaret echter lopen goed. De intentie is om het aantal dans- en toneelvoorstellingen op niveau te houden, om de diversiteit binnen de programmering te behouden en risicovol aanbod een serieuze plek te geven binnen het totale programma. De voorstellingen die minder publiek trekken kregen en krijgen gerichte publicitaire aandacht.

Jongeren theater

Met 10 jongerenvoorstellingen met totaal 1.359 bezoekers is 2015 een uitstekend jaar geweest voor jongerentheater. Met een gemiddelde van 136 bezoekers per voorstelling is dit voor jongerentheater het hoogste aantal ooit.

Intensieve samenwerking met een aantal scholen voor het Voortgezet Onderwijs zorgen voor wederzijdse betrokkenheid en affiniteit met het aanbod. Scholen nemen losse kaarten af voor de vrije avondvoorstellingen en benutten de mogelijkheid een (extra) middagvoorstelling af te nemen op dezelfde dag. Dit is financieel aantrekkelijk en scholen hebben dan de mogelijkheid meerdere klassen tegelijk naar een voorstelling te laten gaan.

Jeugdtheater

Met aanzienlijk minder voorstellingen dan in 2014 (19 ten opzichte van 28 voorstellingen in 2014), maar met meer bezoekers per voorstelling (126 ten opzichte van 115 bezoekers per voorstelling in 2014) is 2015 toch een positief jaar geweest.

Bijna alle jeugdtheatervoorstellingen staan in de schoolvakanties en met de 'merknamen' Herfststukjes, Winterkost en Lente-uitjes is succes verzekerd. Extra aandacht voor aanbod uit de stad (Koeterwaals, Trapperdetrap/Thijs Borsten, Heer Otto en Lejo) zorgt voor lokale bedding. De extra activiteiten rondom de voorstellingen geven een festivalsfeer.

Muziek

Met ongeveer hetzelfde aantal concerten dan in 2014 (28 ten opzichte van 29 in 2014) en aanzienlijk meer bezoekers (3.657 ten opzichte van 2.669 bezoekers in 2014) mag 2015 een topjaar genoemd worden voor de muziekprogrammering. Met een gemiddeld aantal bezoekers van 135 per concert is dit het hoogste gemiddelde sinds De Lieve Vrouw in 2013 muziek aan het programma heeft toegevoegd. Dit is niet in de laatste plaats te danken aan de succesvolle serie De Uitdaging van de lokale musicus en componist Thijs Borsten. Vijf edities van De Uitdaging hebben 872 bezoekers getrokken; allemaal uitverkocht en gemiddeld 174 bezoekers per concert. Ook de nieuwe weg die is ingeslagen met Novemberstorm heeft veel publiek opgeleverd. Zowel Novemberstorm als De Uitdaging worden hieronder verder uitgelicht.

Extra inkomsten generen: succesvol fondsen aanschrijven

De financiële positie van De Lieve Vrouw maakte het noodzakelijk extra inkomsten te genereren om zowel kwantiteit, kwaliteit van het theaterprogramma op niveau te houden.

Er was al een lopende subsidieregeling (tot einde 2015) voor de reguliere programmering van het Fonds Podiumkunsten. Deze is in 2015 met een gehonoreerde aanvraag verlengd voor 2016 en 2017. In het hele land zijn slechts 7 podia in de categorie middenzaal hiervoor geselecteerd, dus hier zijn wij heel blij mee en trots op.

Voor specifieke projecten is in 2015 subsidie aangevraagd bij verschillende fondsen om de extra kosten te dekken. Voor Novemberstorm 2015 aangevraagd bij het Fentener van Vlissingen Fonds en K.F. Hein Fonds. Ook is er een nieuwe aanvraag gedaan bij De Amersfoortse (Sociaal en Cultureel Fonds) om de kosten te dekken voor de workshops bij jeugdtheater. Alle aanvragen zijn gehonoreerd en ook daar zijn we trots op!

Nieuw publiek aanboren: een nieuwe windrichting voor Novemberstorm

Begin 2015 is een bedrijfsplan opgesteld voor de (nabije) toekomst en daaruit blijkt duidelijk dat de twintigers en dertigers te weinig ons theater bezoeken. Met uiteenlopende acties en activiteiten willen we deze publieksgroep verleiden vaker naar De Lieve Vrouw te komen. Eén zo'n actie was het muziekfestival Novemberstorm ombuigen tot een *place to be* voor twintigers en dertigers. Het programma bestond uit jonge aanstormende talenten uit de stad, die graag in een theatersetting willen optreden. Een sterk programma met Willem Wits, De Koorts, Stephanie Louwrier & Diggy Dex en Roos Blufpand lokte een jong publiek naar De Lieve Vrouw met in totaal 326 bezoekers.

Twee succesvolle series uit Amersfoort: De Staat van de Stad en De Uitdaging

In het voorjaar van 2015 was er een nieuwe serie van De Staat van de Stad. Patrick Nederkoorn groeit in zijn rol als interviewer, de actuele items zijn prikkelend en zeer uiteenlopend. Dit maakt iedere Staat spannend om bij te zijn. Ook De Lieve Vrouw heeft grote stappen gezet qua productionele en technische uitvoering. Een talkshow in eigen hand uitvoeren vraagt nieuwe vaardigheden. Na de kinderziekten in het eerste seizoen, is deze serie in 2015 technisch vlekkeloos uitgevoerd, mede dankzij het aantrekken van een ervaren technisch/productioneel medewerker.

De serie De uitdaging van musicus en componist Thijs Borsten heeft in 2015 zijn derde seizoen beleefd. Het succes van deze serie groeide in 2014, maar 2015 sloeg alles. Thijs Borsten heeft de meest pakkende vorm gevonden en de muzikale gasten zijn van hoog niveau en daarmee grote publiekstrekkingen. Alle Uitdagingen waren uitverkocht met wachtlijsten. Steeds meer podia in het land nemen deze serie af, die ooit in De Lieve Vrouw begon.

Made in Amersfoort: ambassadeur voor makers uit Amersfoort

De Lieve Vrouw is ook in 2015 een podium voor de ambitieuze podiumkunstenaar uit de stad geweest. We zijn een presentatieplaats, maar ook een gesprekspartner voor nieuwe stappen. Het netwerk van de programmeur kan voor de theatermakers nieuwe speelplekken opleveren.

Makers uit de stad die De Lieve Vrouw in 2015 heeft ondersteund zijn Karel Casier, Heer Otto, Koeterwaals, theater Lejo (jeugdtheater), De Stille Fanfare, Patrick Nederkoorn, Theater Pavlov, Wieke ten Cate, Stephanie Louwrier (theater), Thijs Borsten, Willem Wits, De Koorts, Roos Blufpand, Diggy Dex (muziek).

Samenwerking in de stad

Met verschillende culturele instellingen in de stad zijn samenwerkingsverbanden.

Met De Flint in de vorm van nauwe afstemming van het programma en met De Lieve Flint dat al vele seizoenen het beste van beide theaters samenbrengt. We lopen gelijk op met de seizoenkaartverkoop en weten elkaar op inhoudelijk en praktisch vlak te vinden.

Met Fluor (voorheen De Kelder) vindt programmatische afstemming af. Voor Novemberstorm heeft Fluor ondersteuning geboden bij de publiekswerving.

Met Scholen in de Kunst worden schoolvoorstellingen voor het Basisonderwijs en het Voortgezet Onderwijs gerealiseerd in De Lieve Vrouw. Met Bibliotheek Eemland slaan we de handen ineen bij voorstellingen op basis van een boek met 'Boek op de Planken' en de finale van de Nationale Voorleeswedstrijd vindt plaats in De Lieve Vrouw. In de kerstvakantie maakt Circus Amersfoort een circusvoorstelling voor de hele familie speciaal voor De Lieve Vrouw. Het biedt jong circustalent uit de stad een podium en voor publiek een bijzondere theaterervaring.

Uitweekend Amersfoort

Met optredens van verschillende artiesten die in het seizoen 15/16 in De Lieve Vrouw optreden, een speciale editie van De Staat van de Stad en een seizoenpresentatie door de theaterprogrammeur was de seizoenaftrap een sterk programma. Deze seizoenaftrap was door de culturele instellingen in Amersfoort gezamenlijk georganiseerd. Jammer genoeg wisten de bezoekers de weg nog niet te vinden; we ontvingen slechts 114 bezoekers. Voor 2016 staat dit uitweekend weer op het programma; we zullen natuurlijk kijken of het publicitair beter kan of anders moet, zodat we meer bezoekers krijgen.

Filmprogrammering

Schematische weergave

Genre	titels	vertoningen	bezoek	Opmerking
Alles	217	4399	76282*	Groei 13,36% t.o.v. 2014
Volwassen	189	4138	74150	
Jeugd	28	261	2132	Wekelijkse programmering
Jong	24	649	1568	15% van de bezoekers jongerenfilms
Educatie	4	27	1094	Cursusaanbod

Toelichting bezoekersaantallen:

Ook in 2015 is DLV dé plek geweest voor een bezoek aan een artistieke eigenzinnige filmvoorstelling, met op jaarbasis de keuze uit ruim 200 titels en 4.000 voorstellingen, op 364 dagen in het jaar (alleen 25 december zijn we de hele dag gesloten).

Het filmjaar 2015 was in menig opzicht een recordjaar. Nooit eerder telden we zoveel bezoeken (76.282 tegen 67.234 in 2014) en nooit eerder programmeerden we zoveel voorstellingen in één jaar (4.399 tegen 3.890 in 2014). Dit laatste had grotendeels te maken met het intensieve gebruik van de 4^e (multifunctionele) zaal (met 157 stoelen), naast de 3 standaard filmzalen (respectievelijk 89, 60, 45 stoelen). Kortom, het filmbezoek in Amersfoort is alweer in de lift (zie cijfers hier verderop) in een stad met 19 filmdoeken (15 commerciële en 4 artistieke).

Programmering

Inhoudelijk blijft ons filmtheater dé plek voor alternatief aanbod van internationale artistieke cinema van over de hele wereld, met aandacht voor kleine en grotere films, winnaars op grote internationale festivals als Cannes en Berlijn, eenmalige vertoningen van kleine documentaires en klassiekers die opnieuw in roulatie worden gebracht door EYE.

Het filmtheater heeft naast de artistieke doelstelling ook de wens om zo veel mogelijk voorstellingen aan te bieden, zowel overdag als 's avonds, in het weekend als overdag, in en buiten de schoolvakanties. Dat wil zeggen dat we dagelijks om 14.00 uur starten met draaien en meestal het begin van de laatste vertoning plannen tussen 21.00 en 22.00 uur. Daar waar we mogelijkheden zien om uit te breiden, zullen we die proberen uit te baten.

Ook in 2015 werkte DLV veel samen met diverse organisaties en instellingen, zoals Fasade, KadE, Bibliotheek, Flint, geloofgemeenschap 't Zand, Marathon Amersfoort, HOVO Utrecht. Het gaat dan om het vertonen van films die bij het thema van deze organisaties passen.

Jeugd

DLV maakt zich sterk voor de jeugd, in die zin dat we in elk weekend jeugdfilmvoorstellingen programmeren. Het zijn vaak kleine internationale jeugdfilms voor een relatief klein en jong publiek. In de schoolvakanties programmeren we dagelijks jeugdfilms, vaak meerdere titels. In de herfstvakantie doen we mee met Cinekid op Locatie en eens per jaar trakteren we ons publiek op een Fantastisch Kinder Film festival.

EUROPA CINEMAS

DLV is al jaren onderdeel van Europa Cinemas, een Europese organisatie binnen het MEDIA-programma van de Europese Commissie. Het doel is filmvertoners te stimuleren meer Europees aanbod te programmeren en hen daarvoor te belonen. DLV bezoekt de 2-jaarlijkse Europa Cinemas

conferentie. Jaarlijks krijgt DLV achteraf een programmeringsbonus omdat we door onze vertoningen een belangrijke bijdrage leveren aan het stimuleren van de Europese film.

Cineville

Sinds november 2015 is ook DLV lid van Cineville, een landelijk platform voor artistieke cinema vertoners en hun bezoekers. Door de aankoop van een Cineville-pas (vergelijkbaar met de Pathé-pas) krijgt men gratis toegang tot alle vertoningen in de ruim 30 Cineville theaters in Nederland. Het doel is een jonger filmpubliek – we denken aan twintigers en dertigers – te bereiken middels een informatieve, aantrekkelijke website & programmering.

Omgeving

De Lieve Vrouw opereert sinds 2014 in een stad waar extra commerciële doeken vechten om de gunsten van de filmliefhebber. Naast de 8 doeken van JT (inmiddels 7), zijn destijds 8 nieuwe Pathé zalen bij gekomen, wat niet zonder gevolgen is gegaan. Het totale aantal filmbezoeken steeg explosief van ongeveer 350.000 naar 850.000 in 2015. Dat was in de lijn van de landelijke ontwikkelingen (het bioscoopbezoek stijgt al jaren achtereen), maar is ook illustratief voor wat doorgaans gebeurt wanneer in een stad het aantal vertoningsplekken toeneemt dan wel wordt gemoderniseerd: het aantal bezoeken stijgt navenant! Zo ook in Amersfoort, waar een gezond competitief en gevarieerd filmaanbod een grotere groep filmliefhebbers op de been heeft gekregen.

Plannen

In 2016 gaan we tenminste door op dezelfde voet als in 2015. Daar waar mogelijk zoeken we meer samenwerking met collega instellingen, haken we aan bij landelijke filmspecials en maken we ons sterk voor de kwetsbare cinema.

Jongeren blijven een lastige groep om het filmtheater in te lokken. In groepsverband werkt dat in de praktijk het best, bijvoorbeeld ism de school of onderwijsinstelling.

DLV moet een aangename comfortabele plek blijven om film te beleven. Kwalitatief zullen de filmzalen verder op orde worden gebracht, mede o.b.v. de investeringen die in 2016 gepleegd gaan worden op het gebied van audio-visuele infrastructuur, zitcomfort en klimaatbeheersing.

Hoofdstuk 3: Verhuur en publieksservice

Verhuur

De verhuurcijfers van 2015 laten na een aantal mindere jaren weer groei zien. In 2015 zorgden 81 verhuringen voor 8.783 bezoekers; ter vergelijking: in 2014 waren dat 5.735 bezoekers bij 44 activiteiten.

Scholen kunnen hun voorstelling vaak alleen maar realiseren als onze huurtarieven laag zijn. Voor overige verhuringen wordt minimaal de kostprijs berekend. De inkomsten uit drankjes voor en na de voorstellingen komen dan ten gunste aan het theatercafé. Naast de openbare voorstellingen van **Circus Amersfoort** faciliteert DLV ook besloten voorstellingen voor de sponsors van Circus Amersfoort. **Scholen in de kunst** organiseert een aantal keren per jaar een voorstelling in De Lieve Vrouw. Drie keer kwamen ze in 2015 naar De Lieve Vrouw met 6 voorstellingen voor basisschoolleerlingen. Onze theaterprogrammeur adviseert hierbij over de keuze van de voorstelling.

In 2015 hebben we de manier van werken bij verhuur goed onder de loep genomen. Gebleken is dat onze manier van werken onvoldoende geld oplevert en ons in sommige gevallen zelfs geld kost. Veel van onze huurders hebben zelf natuurlijk weinig te besteden en een deel van onze prestatieafspraken met de gemeente heeft ook betrekking op culturele verhuur.

Dat wil echter niet zeggen dat we niet kritisch mogen zijn op onze prijsstelling. We zijn dan ook voornemens ons beleid voor 2016 aan te passen aan de financiële realiteit. We willen ook De Lieve Vrouw meer promoten voor commerciële verhuur.

Aan wie verhuren we?

De meeste huurders waren culturele huurders:

- de Amersfoortse amateurvereniging die 1x per jaar een productie in een theater organiseert.
- Schoolvoorstellingen; een school komt kijken naar professioneel aanbod of een school presenteert een eigen productie.
- Zakelijke activiteiten met een cultureel tintje, bijvoorbeeld: bedrijven die naar een film komen kijken als onderdeel van bijvoorbeeld een bedrijfsuitje
- Festivals, zoals Jazz, Arteganza (scout talent)
- Het Europees Platform organiseert jaarlijks een European speakers contest in DLV. 20 kinderen en 180 bezoekers als aanhang zijn dan een hele dag in De Lieve Vrouw te vinden voor een speakers contest. Het internationale culturele tintje van deze voorstelling past goed bij DLV.
- Middelbare scholen.

Verhuurcijfers en bezoekersaantallen;

2012: Aantal voorstellingen:	69	aantal bezoekers: 11.265
2013: Aantal voorstellingen:	87	aantal bezoekers: 9009
2014: Aantal voorstellingen:	44	aantal bezoekers: 5735
2015: Aantal voorstellingen:	81	aantal bezoekers: 8783

Publieksservice

De afdeling Publieksservice, in het nieuwe organigram Bespreekbureau, zorgt voor het reilen en zeilen van alle 98.000 tickets die het afgelopen jaar via kassa en website verkocht zijn. Deze afdeling bestaat uit twee secretariaatsmedewerkers die zowel het secretariaat als de middagkassa bemensen. Daarnaast werken er drie betaalde kassamedewerkers op de avond- en weekendkassa. Deze

betaalde krachten worden altijd ondersteund door een team van 18 vrijwilligers kassa die allemaal 3x per maand een dienst van ruim 4 uur werken aan onze kassa.

Beheerders (gastheer, gastvrouw theater)

Al jaren werkt De Lieve Vrouw met zaalbeheerders. Een team van 18 gastheren en gastvrouwen die het publiek en artiesten begeleiden bij een theatervoorstelling. Deze gastheren en dames zijn zeer belangrijk in de uitvoerende werkzaamheden en ondersteuning van staf, techniek en publiek. In 2015 heeft De Lieve Vrouw in samenwerking met deze beheerder, technici en mensen van kantoor een nieuwe handleiding beheer geschreven.

De kassa- en beheervrijwilligers hebben in 2015 voor het eerst een functionerings- en beoordelingsgesprek gehad. De Lieve Vrouw vraagt een hoog niveau van werkzaamheden en service/klantgerichtheid.

Optimaal gebruik maken van Active Tickets

In 2014 was De Lieve Vrouw vooral heel druk met het implementeren van een nieuw kaartverkoopsysteem, Active Tickets. In Active Tickets verkopen we niet alleen kaarten (waarvan ongeveer 30% via de site), maar plannen we ook onze zalen, leggen we de basis voor site en crm en alle acties die hieruit voortvloeien. In 2015 was er ruimte om in het kaartverkoopsysteem de verkoop van diverse series en acties op te zetten. Er is hier veel gebruik van gemaakt om bijvoorbeeld bepaalde publieksgroepen voor een voorstelling financieel voordeel te geven of de verkoop van meerdere voorstellingen in 1 transactie een boost te geven.

100% pin aan de kassa. Wel zo veilig, eenvoudig & snel

De administratie achter de contante entreegelden is arbeidsintensief en niet zonder gevaren. Er komt veel contant geld binnen bij de kassa wat minstens 3x geteld moet worden en afgestort. In 2015 is besloten om in kaart te brengen welke gevaren dit met zich meebrengt en hoeveel uren aan tijd dit kost. Verder is er onderzoek gedaan naar hoe vergelijkbare organisaties hiermee omgaan. De conclusie uit dit onderzoek was dat 100% pinnen veel zou oplossen. In 2016 gaat De Lieve Vrouw hiermee starten.

Geld besparen en inkomsten verhogen

Het afgelopen jaar hebben we de volgende bezuinigingen doorgevoerd:

- Aangepaste openingstijden kassa (bezuiniging personeelskosten)
- Bezuiniging personeelskosten secretariaat
- 100% pin (zie verder)
- Verhoging uitrijkaart parkeergarage van € 4,50 naar € 5,25

En de inkomsten verhoogd door:

- Donatie-module (zie verder)
- Kostendekkend maken van o.a. de systeemkosten, datacommunicatiekosten, verkoopkosten, administratiekosten, kosten voor de klantenservice en bancaire kosten door het doorberekenen van € 0,50 servicekosten per verkocht ticket vanaf juni 2015
- Ruilen i.p.v. retourneren van gekochte kaarten
- Verkoop van producten promoten d.m.v. presentatiescherm aan de kassa (implementatie 2016)
- De cadeaumogelijkheden van De Lieve Vrouw uit te breiden

Donaties

In het najaar van 2015 heeft De Lieve Vrouw een donatiemodule geïmplementeerd. Zowel bij online verkoop als aan de kassa kunnen bezoekers voordat de betaling start een bedrag doneren.

Dit bedrag wordt geormerkt voor nieuwe stoelen in de theaterzaal. In 2015 is hiermee een bedrag bijeengebracht van € 1850,-. In 2016 zal er apart campagne gevoerd worden om via sponsoring en donaties de theaterzaal te voorzien van nieuw zitcomfort.

Restaurant-module

Ons kaartverkoopsysteem heeft een restaurantmodule. De verkoop van eten in combinatie met een voorstelling kan zowel aan de kassa als online tegen een aantrekkelijk tarief worden aangeboden. We gebruiken deze aanbieding voor zowel Film & Food met Dara, als wel voor Film & Brood in ons eigen theatercafé. De Film & Food samenwerking met Dara is al een aantal jaren een succesvolle formule.

Producten

De Lieve Vrouw verkoopt aan de kassa diverse producten, zoals eigen DLV cadeaubonnen, uitrijdkaarten, bioscoopbonnen, nationale theater & concertbonnen.

Ook De Lieve Vrouw pas wordt verkocht. Deze pas kosten € 19,- per jaar en is persoonsgebonden.

De pas geeft het hele jaar recht op korting op al onze eigen theater- & filmvoorstellingen. De bezoekers ontvangen deze pas met pasfoto. Gekochte tickets worden geüpload op de pas; de bezoeker ontvangt geen papieren ticket meer.

Hoofdstuk 4 Publiciteit en Marketing

Publiciteit en Marketing

In het jaar waarin wij ons bestaansrecht aan het bewijzen waren, is het zeer bevredigend geweest om te merken dat publiek-wervende activiteiten hun doelgroep inderdaad bereikten en de zalen gevuld werden met publiek, dat voor ons onverminderd sterke kwaliteitsaanbod kiest. We konden rekenen op onze bezoekers in 2015!

Groeiend aantal bezoekers – Publieksonderzoek

Wie zijn onze bezoekers eigenlijk? Deze vraag is voor het laatst beantwoord in 2011 en als onderdeel van ons bedrijfsplan (eerder dit jaar opgesteld) nemen we onszelf graag opnieuw onder de loep. We zijn in 2015 twee publieksonderzoeken gestart. Eén naar onze vaste bezoekers, onze pashouders en één naar bezoekers die ons de afgelopen anderhalf jaar incidenteel (1 tot 4 keer) bezochten. Een laatste onderzoek naar onze niet-bezoeker wordt in het voorjaar uitgevoerd. Deze drie onderzoeken bij elkaar gaan De Lieve Vrouw veel vertellen over hoe wij nog beter kunnen zijn voor onze bezoekers en op welke doelgroepen (en op welke wijze) wij ons het beste kunnen richten in onze ambitie tot verder groeien.

De Lieve Vrouw richt zich nu primair op de bewoners van Amersfoort. Met name hogeropgeleiden, 50-plussers en vrouwen bezoeken DLV. Deze zeer waardevolle doelgroep hebben we hoog in het vaandel staan, maar de komende jaren willen we uitbreiden en vaker (jong)volwassenen en schoolgaande kinderen welkom heten. In het voorjaar van 2016 kan de afdeling Publiciteit en Marketing de onderzoeksbevindingen verwerken in een nieuw strategisch marketingplan en kan de organisatie onderdelen van het bedrijfsplan verder uitwerken.

Online uitgroeien

Steeds beter weten we onze doelgroep met online middelen en activiteiten te bereiken. De vorig jaar geïmplementeerde (mobile responsive) e-newsapplicatie stelt ons beter in staat ons programma onder de aandacht te brengen. We bereiken hiermee ook een steeds groter wordende doelgroep. Het aantal filmnieuwsbriefabonnees groeide van 2.999 naar 4.040 waarvan elke week gemiddeld 40 tot 44% de nieuwsbrief opent. Ook het aantal bezoekers aan de site is groeiende. In 2015 trok de site 18,81% meer sessies (namelijk 39.121) en 16,11% meer gebruikers (namelijk 22.999) dan in 2014. Deze bezoekers bevragen de site niet anders dan vorig jaar en bezoeken gemiddeld 4,75 pagina's in iets meer dan 3 minuten. Ondanks groeiend animo voor site en e-mailnieuwsbrieven, blijft de kaartverkoop online steken op een derde van het totaal aantal verkochte kaarten. We zijn benieuwd welke aanknopingspunten het onderzoek ons biedt om de online verkoop te doen stijgen. Eén daarvan koppen we zelf alvast in: het mobile responsive maken van onze site en online kaartverkoop-proces. In 2015 werd onze site door 53% van de bezoekers aangeroepen vanaf een mobile device (telefoon 21%, tablet 32%); deze percentages zijn voor het eerst sinds jaren niet gegroeid en dat moet in 2016 wel weer gaan gebeuren.

Volg ons achter de schermen

Wie is nou die Lieve Vrouw? Via met name FaceBook en Twitter leer je ons als bezoeker beter kennen. We dumpen daar niet de inhoud van onze site of flyer, maar geven een verdieping, laten je zien wat je mist en laten bezoekers andere bezoekers adviseren. Het aantal personen dat De Lieve Vrouw *liked* is met 45% gestegen (naar 2.338) en heeft nu wat massa/bereik. Het in 2015 begrote budget om te investeren in het beter bekend maken van De Lieve Vrouw en haar aanbod op sociale media is door bezuinigen komen te vervallen, maar hiervoor zal in 2016 weer ruimte komen. Wel

hebben we incidenteel activiteiten via een betaalde campagne gepromoot en zijn we op het gebied van Sociale Media de samenwerking aangegaan met Amersfoort Citymarketing. Dit leverde o.a. veel zichtbaarheid en nieuw en jonger publiek op bij Festival Novemberstorm.

Veilig verslaafd aan film met Cineville

In november 2015 is Amersfoort een Cineville geworden en kun je als bezoeker voor € 19,00 per maand ongestoord langs de kassa van De Lieve Vrouw lopen, met je pas zwaaien, en elke film gaan zien die je maar wilt zien. DLV heeft zich aangesloten bij dit landelijke filmplatform om zo o.a.:

- De bezoekfrequentie onder (bestaande) bezoekers te verhogen.
- Ons publiek (en imago van DLV) te verjongen. 50% van de Cineville-pashouders is onder de 35 jaar.
- De drempel te verlagen voor het kwalitatieve, maar moeilijker te verkopen filmaanbod. De site van Cineville spreekt de avontuurlijke geest van de bezoeker aan.
- Naast onze pashouders een jongere groep met ambassadeurs 'winnen'. Bij één op de tien bezoeken neemt een Cineville pashouders een betalende bezoeker mee.
- Een landelijk bereik te hebben via Cineville.nl.
- Ons te verenigen met filmtheaters en te concurreren met Pathé en de Pathé-unlimited pas.

De introductie verliep voorspoedig; na anderhalve maand had DLV eind december 95 pashouders. Dit aantal overtrof onze prognose.

Filmthuis

In de zomer gingen we samen met zes andere filmtheaters met de film 'Zomer' uit op Filmthuis. We draaiden de film in de zaal, maar ook bij de bezoeker thuis, on demand, via onze site. Filmthuis is na deze (voorzichtig succesvolle) pilot de nieuwe online zaal van het filmtheater verder gaan ontwikkelen. De Lieve Vrouw hoopt in de toekomst via Filmthuis meer aandacht en ruimte te kunnen geven aan (Nederlandse) filmtitels die niet altijd de hoofdrol kunnen spelen binnen onze zaalprogrammering. De bezoeker krijgt zo voor € 8,50 het nieuwste aanbod te zien, 24 uur per dag, via tv, laptop, tablet of smartphone.

Novemberstorm

Muziekfestival Novemberstorm kende dit jaar een lokale jonge programmering waarvoor we een dito doelgroep dienden te vinden. Met name op de vrijdag- en zaterdagavond is dit gelukt door samenwerking aan te gaan met Citymarketing Amersfoort, de artiesten zeer nauw te betrekken, presentatie in handen van een FC-Amersfoort-lid te geven, de caféprogrammering aan te passen en middels een online social campagne het festival te promoten. Het slotconcert op de zondag trok wat meer regulier, een wat ouder publiek.

Samen sterker

Elk jaar werken we inhoudelijk en/of publicitair samen met flink wat Amersfoortse culturele instellingen. Een kleine greep: Kidsproof Amersfoort, theaters regio Utrecht t.b.v. de jeugdtheaterfestivals in de vakantie, De Flint, Fluor, Amersfoort in C, de bibliotheek en Citymarketing. Tezamen organiseerden de culturele basisinstellingen van Amersfoort, samen met Citymarketing, voor het eerst 'Uitweekend Amersfoort'; hèt begin van het nieuwe culturele seizoen. Na afloop en evaluatie spraken partners een vervolg af. Samenwerking werd ook dit jaar weer gevonden met De Flint. Met een overlap in doelgroep, een goed op elkaar afgestemd programma en fijne concullega's benutten we kansen om elkaars publiek te bereiken en Amersfoort in mei te voorzien van al hun avonden uit, gepresenteerd in een gezamenlijke theaterbrochure.

Pas op de plaats, blik op de toekomst

Met het op orde krijgen van de organisatie zijn sommige publiciteit- en marketingactiviteiten in

ontwikkeling tijdelijk on hold gezet. Een plan voor narrow-casting, het vernieuwen van de site en het meetbaar maken van inspanningen middels e-commerce en marketing-intelligence-programma's moesten even pas op de plaats maken, maar kunnen eind 2015 weer ingepast worden in begroting en planning.

CONCEPT

Hoofdstuk 5 Bedrijfsvoering:

De afdeling bedrijfsvoering bestaat uit de afdelingen theatertechniek, filmtechniek en facilitair. De afdeling draagt zorg voor een goede uitvoering en voortgang van alle technische en bedrijfsmatige processen, alsmede voor de veiligheid en arbo-technische zaken van (film)voorstellingen, evenementen en de normale bedrijfsvoering.

Theatertechniek:

In 2015 hebben wij afscheid moeten nemen van twee vaste krachten binnen het team. De werkzaamheden rondom voorstellingen konden door het inhuren van freelancers gewoon worden uitgevoerd. Voor het overige werk (zoals onderhoud) zijn de werkzaamheden binnen het team herverdeeld.

In de theaterzaal is de afstopping (dit is theatertextiel) gedeeltelijk vervangen. Het verouderde intercomsysteem is vervangen voor een draadloos systeem. Alle hijs- en hefmiddelen hebben groot onderhoud gehad en de sterk verouderde takelsturing is vervangen. We hebben in 2015 naast al het gangbare onderhoud gewerkt aan de optimalisatie van de basisvoorzieningen qua theatertechniek (licht/geluid/projectie). Onderhoudscontracten zijn herzien, contractbesprekingen met onze leveranciers doorgevoerd.

Filmtechniek:

In 2015 hebben we in al onze filmzalen nieuwe signaal- en databekabeling geïnstalleerd; dit betreft de infrastructuur van licht, geluid en beeld volgens de meest actuele protocollen. Dit is gebeurd om in onze filmzalen in 2016 de bestaande techniek en de bediening hiervan uniform te maken. Alle zalen worden zo identiek qua techniek en dit bespaart tijd en geld in training en onderhoud. We optimaliseren alle systemen zo dat elke technische medewerker op een kwalitatief hoog niveau de bezoekers en huurders van de Lieve Vrouw kan 'bedienen'.

Facilitair:

In 2015 is er opnieuw een meerjarige onderhoudsplanning (MJOP) en een meerjarige investeringsplanning opgesteld (MJIP 2015-2021). Verder is er een activa-staat opgesteld, die is verwerkt in de administratie.

We hebben in 2015 diverse verouderde verlichting vervangen. Conform het MJOP zijn er in 2015 de benodigde stappen gezet om rond ca. 2018 het hele pand voorzien te hebben van duurzame verlichting en daarvoor geschikte armaturen. Begin 2016 is de stand van zaken dat de verlichting in een deel van de kantoren en diverse gangen en trappenhuizen is vervangen voor LED-armaturen.

Verder is er geïnvesteerd in hang- en sluitwerk, telefonie, ICT en opslagmogelijkheden.

Helaas is de voor juni 2015 geplande vervanging van de luchtbehandelingsinstallatie uitgesteld, omdat de gemeente Amersfoort op dat moment onder preventief toezicht was gesteld door de provincie Utrecht. Daarom kon de gemeente een dergelijke investering niet doen. Onze luchtbehandelingsinstallatie – waarvan de levensduur al ruimschoots is verstreken – bleef dan ook in het tweede halfjaar van 2015 regelmatig in gebreke, wat diverse klachten van bezoekers en personeel tot gevolg had. Om nog meer uitval van personeel te voorkomen heeft SRO (de huisbaas) besloten enkele arbotechnische zaken naar voren te trekken, zoals het aanbrengen van ventilatie in de kantoren, het oplossen van de problemen met de afzuiging in de keuken van het theatercafé, het vervangen van de geluiddempers en het verhelpen van de tochtklachten bij de regie-tafel. Jammer genoeg moeten we constateren dat deze in 2015 nog niet allemaal zijn uitgevoerd.

Veiligheid en Arbo:

In 2014 hadden we al een behoorlijke slag gemaakt met het opstellen van een RI&E. De punten die uit deze RI&E voortvloeiden, zijn in 2015 deels opgepakt. Zo is het communicatiekantoor gerenoveerd en voorzien van de juiste brandwerende voorzieningen en ventilatiemogelijkheden. Ook zijn er nieuwe meubels, verlichting en andere voorzieningen gekomen, die aan de arbo-eisen voldoen. Begin 2016 willen we ook de andere kantoren aan de voorkant van het pand aanpassen en de voorbereidingen hiervoor zijn al in volle gang..

In 2014 was er door een extern bureau een ontruimingsplan gemaakt. In de praktijk bleek dit ingewikkeld te zijn in de uitvoering; dit heeft ook te maken met het feit dat in ons pand soms een stuk of wat kantoomensen aanwezig zijn en een paar uur later honderden bezoekers. Het nieuwe ontruimingsplan bleek niet voor alle momenten even toepasbaar. Daarom hebben we in 2015 in overleg met de brandweer gewerkt aan een praktische, beknopte uitvoering van het ontruimingsplan. Er zijn verbeteringen doorgevoerd op het gebied van communicatie en bewegwijzering. Dit "nieuwe" ontruimingsplan is in het afgelopen jaar uitgebreid geoefend met de bedrijfshulpverleners van de diverse afdelingen en de basis geworden voor de jaarlijkse (brand)veiligheidsrondleidingen, die voor al onze vrijwilligers worden georganiseerd.

Hoofdstuk 6 Personeel en organisatie

Nieuwe organisatiestructuur

In het onderzoek van LAgroup werd al een voorstel gedaan voor een nieuw organigram. We hebben dat voorstel aan alle kanten bekeken, maar vonden het voor onze organisatie toch niet het meest effectief. In de loop van de maanden is de afdeling P&O druk geweest met het uitwerken van verschillende organigrammen. Het feit dat binnen De Lieve Vrouw veel mensen een takenpakket hebben dat “organisch gegroeid” is (oftewel: iemand doet het omdat het nou eenmaal door iemand gedaan moet worden) maakte het niet eenvoudiger om heldere functiebeschrijvingen en een helder organigram te schrijven.

Uiteindelijk is er in het najaar een knoop doorgehakt. Het organigram kent maximaal 5 MT-leden (inclusief directeur-bestuurder), wat kleiner is dan de 8 mensen die tot nu toe het MT vormden. In het nieuwe organigram bestaat de organisatie uit vier poten, waarvan eentje het theatercafé is, dus die valt formeel buiten de Stichting Theater De Lieve Vrouw. De overige drie poten zijn: programmering, bedrijfsvoering en marketing & publiciteit. Onder bedrijfsvoering vallen de technische functies voor theater en film, maar ook de facilitaire dingen die met het pand te maken hebben. Deze poot heeft de eerste personele bezuinigingen opgevangen. Zij hebben 1,6 fte ingeleverd. Onder marketing & publiciteit vallen de functies die met communicatie te maken hebben, maar ook die van het bespreekbureau (kassa). De hoofden van deze vier poten vormen samen het MT, met dien verstande dat op dit moment de directeur-bestuurder tevens het hoofd van de poot programmering is. Daarnaast is er nog een bedrijfsbureau, met de functies van financiën, personeel & organisatie en managementassistentie.

Om de herindeling van mensen en functies helder te maken is er voor iedereen een nieuwe functiebeschrijving gemaakt. Deze functiebeschrijving is natuurlijk met iedereen besproken en men heeft er ook voor getekend.

We zijn in het laatste kwartaal van 2015 begonnen met het aanscherpen van de toepassing van de regels uit de cao Nederlandse Podia, maar dat zal echt zijn beslag krijgen in 2016. Door toepassing van bijvoorbeeld de onregelmatigheidstoelage zal de post salarissen voor 2016 hoger uitkomen dan begroot, maar we verwachten deze extra uitgave op andere terreinen te kunnen ondervangen.

Personele bezetting

Eind 2015 waren er bij het theater 20 mensen werkzaam, die samen 12,8 fte vormden. Daarnaast is voor de afdeling theatertechniek gebruik gemaakt van ZZP'ers.

Bij het theatercafé werkten op dat moment 17 mensen, die ofwel een contract voor een vast aantal uren hebben, ofwel een min-maxcontract of een oproepcontract.

Ook zijn er weer de nodige stagiair(e)s bij ons geweest, zowel in het café als in het theater bij de afdelingen communicatie en financiën.

En lest best: op 31 december waren er 74 vrijwilligers werkzaam. Bij theatertechniek 1 persoon, bij gastenontvangst 20, bij kassa 17, bij beheer ook 17, bij communicatie 14 en in de Raad van Toezicht 5 personen per stichting.

Opleidingen, ziekteverzuim en dergelijke

In 2015 hebben de medewerkers die volgens het concept ontruimingsplan (BHV/veiligheid) in het bezit moeten zijn van een BHV-diploma vanzelfsprekend een BHV-training gevolgd, ofwel een beginnerscursus ofwel een herhaling. Alle deelnemers zijn hiervoor geslaagd. In 2016 zal het protocol

definitief in werking treden. Het is fijn dat we hiervoor al het gekwalificeerde personeel in dienst hebben, zowel bij de stichting theater als bij de stichting café. .

Eén medewerker heeft in het kader van persoonlijke ontwikkeling de opleiding “versterken van persoonlijk kracht” gevolgd. In 2016 zullen opleidingen meer in het teken staan van benodigde organisatie en persoonlijke ontwikkeling. Hiervoor zal het opleidingsbudget iets uitgebreid worden. In het café hebben twee personen de cursus Sociale Hygiëne behaald.

Jaarlijks volgen alle betaalde en onbetaalde medewerkers een OCI-training: ontruiming bij calamiteiten en incidenten.

Het ziekteverzuim is ten opzichte van 2014 licht gedaald. Van 3,83 % naar 3,75 %. Gezien het zware weer waarin de organisatie verkeerde zou je misschien anders hebben verwacht. Dit lage ziekteverzuim is tekenend voor de sfeer binnen de organisatie en de daadkracht van het personeel. Ook hier zijn we trots op.

Werving en selectie nieuwe directeur

Het contract met Vigga Labordus als directeur-bestuurder a. i. liep tot en met 31 december 2015. We hebben vlak voor kerst afscheid van haar genomen. We hebben veel aan Vigga te danken, niet in de laatste plaats het feit dat ze ons allemaal moed heeft ingepraat en ons ervan overtuigd heeft dat wij moesten blijven geloven in De Lieve Vrouw en in onszelf.

In het najaar van 2015 besloot de Raad van Toezicht om een wervingsprocedure voor een nieuwe directeur-bestuurder te beginnen. Er is gezocht naar iemand die met ons de tweede en derde fase vorm gaat geven. Deze tweede en derde fase zijn direct een vooruitblik om de komende jaren voor de koers die DLV wil varen.

Prioriteiten in de tweede fase zijn:

- het verder professionaliseren van de interne organisatie (personeelszaken, financiën en managementinformatie);
- bedrijfsvoering van het café optimaliseren en het verder professionaliseren van de horecafunctie;
- invulling geven aan een passende samenwerking met theater De Flint;
- het vergroten van de bezettingsgraad bij de diverse activiteiten;
- nieuwe geldbronnen aanboren;
- verbeteren van de gebruikersfunctie van het pand

Prioriteiten in de derde fase zijn:

- uitbreiding kostendekkende activiteiten van het theater met o.a. debatten festivals en platformfuncties voor andere culturele partijen;
- nadrukkelijker participeren in culturele ontwikkelingen en evenementen in de stad;
- versterken van de platformfunctie in de stad door lokale makers een podium te bieden en de makelaarsfunctie verder vorm te geven;
- het verruimen van de educatieve activiteiten;
- organiseren van debatten of lezingen rondom thema's

We zijn heel blij dat op de valreep van 2015 een arbeidsovereenkomst is gesloten met Friederike Weisner; zij zal per 1 maart 2016 bij De Lieve Vrouw beginnen als directeur-bestuurder.

Hoofdstuk 7 Theatercafé

Het Theatercafé heeft een foyerfunctie voor de bezoekers van film- en theatervoorstellingen, maar ook een zelfstandige horecafunctie voor mensen die niet naar een voorstelling gaan; het Theatercafé is immers een zelfstandige stichting binnen de exploitatie met een eigen administratie. Na een – financieel gezien – moeilijke tijd in 2013 en 2014 heeft het Theatercafé in 2015 een hogere omzet behaald dan in voorgaande jaren.

De succesvolle programmering trekt veel bezoekers. Inmiddels is gebleken dat de inrichting niet meer berekend is op de huidige bezoekersaantallen. Als voorstellingen zijn uitverkocht, ontstaat er een haast onwerkbaar situatie in het café en daarmee een niet-rendabele situatie. Bij een (bijna) uitverkochte theaterzaal ontstaat voor de deur van de zaal een rij van wachtende mensen, waardoor de service van de cafémedewerkers helaas tot een minimum beperkt wordt. Ondanks de grote aantallen mensen in het pand wordt er in het café dan minder omzet gemaakt. Ook is het voor de “losse” bezoekers niet aantrekkelijk om ons café te bezoeken, omdat de ruimte al volledig gevuld is met bezoekers van de voorstellingen.

De problematiek wordt aangescherpt door het feit dat de logistieke inrichting niet berekend is op de groter wordende groep bezoekers. Belangrijkste knelpunten zijn het ontbreken van een goed functionerende spoelkeuken en een efficiënt in te richten keuken; de huidige indeling biedt te weinig ruimte om snel en doelgericht te kunnen werken. Verder is de routing in het café verre van optimaal, wat vooral blijkt bij het in- en uitgaan van de theaterzaal, en is het aantal zitplaatsen (te) beperkt.

In het eerdergenoemde plan van aanpak én in het bedrijfsplan van LAgroun is het Theatercafé nadrukkelijk meegenomen. Als strategisch doel voor de horeca is het versterken van de ontmoetingsfunctie en het (verder) verbeteren van het financiële resultaat genoemd. Er is in 2015 gekeken naar de mogelijkheid om het theatercafé te verpachten; er is echter besloten dat verpachting vooralsnog niet de juiste keuze is.

Op 1 januari 2016 is er een nieuw Hoofd Horeca begonnen in het theatercafé die de verdere verbetering van de bedrijfsvoering van het theatercafé, inclusief verbeterplannen voor indeling en routing, ter hand zal nemen. Hoog op de prioriteitenlijst staan investeringen in apparatuur en de herinrichting van de keuken. Voor de herinrichting van het hele café zal meer tijd uitgetrokken moeten worden. Ook uit de inrichting – de “look and feel” zoals dat tegenwoordig heet – moet het theatercafé herkenbaar zijn als een broertje of zusje van het theater en filmhuis.