

# Activiteitenverslag

De Lieve Vrouw 2017



## Inhoud

1.	Programmering.....	3
1.1	Theaterprogrammering.....	3
1.2	Filmprogrammering.....	5
1.3	Lokale culturele programmering en verhuur.....	6
2.	(Cultuur)educatie.....	7
3.	Marketing en publiciteit.....	8
3.1	Doelstellingen.....	8
3.2	Middelen.....	9
4.	Bedrijfsvoering: Techniek en facilitair.....	11
5.	Horeca in De Lieve Vrouw.....	13
6.	Personeel en organisatie.....	14
7.	Toezicht en bestuur.....	15
8.	Financiën.....	16
9.	Sociaal verslag.....	16
10.	Partners van De Lieve Vrouw 2017.....	17

# 1. Programmering

## 1.1 Theaterprogrammering

Ook in 2017 waren podiumkunsten breed vertegenwoordigd in onze programmering: toneel, muziektheater, dans, cabaret, muziek en verschillende crossovers.

In 2017 hebben 15.646 bezoekers van dit aanbod genoten, gemiddeld 118 bezoekers per voorstelling, bij in totaal 131 voorstellingen. 36 voorstellingen waren uitverkocht, 29% van het aanbod ten opzichte van 31% in 2016. De uitverkochte voorstellingen zijn terug te vinden in de volle breedte van het aangeboden programma.

Ten opzichte van 2016 is het aantal bezoekers toegenomen bij toneel, maar vooral aanzienlijk bij dans, mede dankzij de Flamenco Biënnale in januari met vier voorstellingen. Het aantal dansvoorstellingen is in totaal van 6 in 2016 naar 8 in 2017 gegaan, en het aantal bezoekers van 363 naar 865. De concerten hebben iets minder bezoekers getrokken dan in 2016; dit had zeker te maken met het feit dat we meer risicovolle concerten in huis hebben gehaald.

Enkele hoogtepunten in de programmering waren “Ondertussen in Casablanca” van Jeroen de Man bij het Nationale Toneel; “DAD” van Nasrdin Dchar was direct uitverkocht, gelukkig kon er een extra voorstelling op dezelfde dag worden geprogrammeerd. Daarnaast stond Schweigmann& eindelijk weer in De Lieve Vrouw met de muziektheatervoorstelling *For the Time Being*.

### **Jongerenvoorstellingen**

Na de groei in 2016 met 1.698 bezoekers bij 12 voorstellingen, laat 2017 een verdere groei zien naar 1.732 bezoekers bij 13 voorstellingen. In 2017 kwamen gemiddeld ruim 133 bezoekers naar een voorstelling naast de bijna 142 in 2016. Desondanks kunnen we stellen dat het aantal bezoekers bij jongerenvoorstellingen onverminderd hoog is, wat zeker ook te danken is aan het feit dat de samenwerking met het voortgezet onderwijs in Amersfoort goed is geweest in 2017. Bijzonder is daarnaast dat in het afgelopen jaar een samenwerking met ROC Midden Nederland is ontstaan; we hopen dat dit ook in 2018 leidt tot bezoek van MBO-studenten bij onze voorstellingen. Deze samenwerking vereist wel een specifieke aanpak en wordt gesteund door de directie van ROC Midden Nederland.

De meest bijzondere voorstellingen waren Bonte avond van Bodybuilders van theater Artemis en de hilarische, taboedoorbrekende voorstelling In mijn hoofd ben ik een dun meisje van NTjong.

### **Jeugdvoorstellingen**

In 2017 waren er twee jeugd-/familievoorstellingen meer dan in 2016, namelijk 21. Gemiddeld kwamen er 118 bezoekers naar een voorstelling – in 2016 waren dat er 119. Vooral de jeugdtheatergezelschappen uit Amersfoort (Koeterwaals en Leio) trekken veel publiek van jong tot oud.

Sinds het najaar van 2016 staat één gezelschap centraal en “in the spot” tijdens de jeugdtheatervoorstellingen in de herfst- en voorjaarsvakantie. In 2017 was dit tijdens Lente-Uitjes Maas Theater & Dans (Rotterdam), en tijdens Herfststukjes NTJong (Den Haag). Beide gezelschappen pakten flink uit met twee of drie voorstellingen en een uitgebreid randprogramma. Onder de merknamen Herfststukjes en Lente-uitjes, presenteren vijf podia in regionaal samenwerkingsverband dit jeugdtheateraanbod, Podium Hoge Woerd, Leidsche Rijn, Theater Kikker, Utrecht, De KOM, Nieuwegein, Theater Aan de Slinger, Houten en Stadsschouwburg Utrecht. De jeugdtheatervoorstellingen in de kerstvakantie (Winterkost) zijn ook een samenwerkingsverband, maar kennen geen “in the spot”.

### **Muziek**

In 2017 is de programmering van de concerten “gewaagder” en daarmee ook risicovoller geweest dan in voorgaande jaren. Wij vinden het belangrijk om jonge, nog minder bekende muzikanten een kans te bieden om een publiek op te bouwen in Amersfoort, zoals bijvoorbeeld de jonge pianist en

componist Julian Schneemann met Caravan. Door onbekendere namen te programmeren is er geen garantie op een volle zaal en we constateren dan ook een lichte afname van het aantal bezoekers, van 3.454 in 2016 met 26 concerten naar 2.846 in 2017 met 23 concerten. Het gemiddelde aantal van 124 bezoekers per concert betekent een bezetting van 62%, hiermee zijn wij zeer tevreden.

In 2017 is ook veel aandacht geweest voor concerten uit eigen stad: Thijs Borsten blijft het publiek verrassen met zijn 'Thijs Borsten daagt uit', een succesvolle serie. Harpiste Lavinia Meijer gaf samen met animatiekunstenaar Aimée de Jongh een meeslepende multimediale voorstelling.

Joris Linssen & Caramba hebben in DLV de eerste try-out van hun tour gehouden en sluiten het seizoen voor steevast een volle zaal af.

### **Festival Novemberstorm**

In 2017 vond Festival Novemberstorm plaats in het weekend van 10, 11 en 12 november. Op de openingsavond had De Lieve Vrouw de primeur van de nét afgestudeerde Levi Manner. Op zaterdagavond stond het duo-programma van Bas Bons en Willem Wits geprogrammeerd, gevolgd door de afterparty van Per Expressie in het Theatercafé. Op de zondagmiddag was een nieuwe versie van Marktplaatsmuziek van Joost Steltenpool en Lindertje Mans geprogrammeerd. Het programma was sterk en professioneel uitgevoerd, maar trok wat minder publiek dan vorig jaar. Mogelijk ook door veel aanbod in de stad in dit betreffende weekeinde bij een wat minder zichtbare campagne.

### **Made in Amersfoort**

Altijd al is De Lieve Vrouw een podium voor ambitieuze podiumkunstenaars en actuele projecten uit de stad. Ook in 2017 hebben we weer met diverse makers de ruimte gegeven, te weten Casier&Co, Heer Otto, Koeterwaals, theater Lejo, Niki Romijn, Circus Amersfoort (jeugdtheater), Duda Paiva Company, Gerard Mosterd, Patrick Nederkoorn, De Luie Honden, Arjan Kleton (theater), Thijs Borsten, Levi Manner, Joost Steltenpool, Willem Wits, Bas Bons, Joris Linssen & Caramba, Lavinia Meijer (muziek).

De succesvolle reeks Staat van de Stad met Patrick Nederkoorn uit eerdere jaren heeft in 2017 geen vervolg gekregen. De Uitdaging van Thijs Borsten was ook in 2017 weer een groot succes met volle zalen op de maandagavond. Gasten waren onder meer Mathilde Santing, Neco Novellas, Izaline Calister en Magda Mendes. Het concept staat als een huis.

### **Samenwerking in de stad**

Met verschillende culturele instellingen in de stad heeft De Lieve Vrouw al kortere of langere tijd samenwerkingsverbanden. Met Flint in de vorm van nauwe afstemming van het programma wat resulteert in De Lieve Flint, dat al vele seizoenen het beste van beide theaters samenbrengt. We lopen gezamenlijk op met de seizoenkaartverkoop en weten elkaar op inhoudelijk en praktisch vlak te vinden. Ook de samenwerking met Fluor, Scholen in de Kunst, Circusschool Amersfoort en Bibliotheek Eemland zijn gecontinueerd. Per Expressie heeft in 2017 geen Kultjurloop georganiseerd, daarom ook geen afterparty in ons theatercafé. Wél zorgde Per Expressie na Novemberstorm voor de organisatie en programmatische invulling van een afterparty, net als in 2016.

In het kader van 100 jaar De Stijl 'Mondriaan to Dutch Design' is in samenwerking met het Mondriaanhuis en Kunsthal KAdE de prachtige solovoorstelling van Audrey Bolder 'Bep, dochter van Rietveld' geprogrammeerd, een voorstelling over het leven en werk van Bep Rietveld en haar verhouding tot haar vader en de kunstenaarsbeweging De Stijl. De voorstelling werd omlijst door een inleiding en een nagesprek. Bij dit nagesprek was de dochter van Bep (en kleindochter van Gerrit) aanwezig. Napratend in ons café met makers, kleindochter en directeur van Amersfoort-in-C is het idee voor een mogelijke expositie van het werk van Bep in museum Flehite geboren.

### **Jong publiek**

Het jonge publiek komt veelvuldig af op onze muziekprogrammering, zoals Festival Novemberstorm, met als vast onderdeel de afterparty in het Theatercafé. Ook de reguliere programmering, zoals de

intieme theaterconcerten van Typhoon, Fresku en Lucky Fonz III brachten uiteraard veel jong publiek op de been.

## 1.2 Filmprogrammering

### Groei

In 2017 ontving De Lieve Vrouw wederom een record aantal filmbezoekers. Met ruim 275 titels, waaronder speelfilms, jeugdfilms, documentaires, specials, arthouse, klassiekers, cross-over aanbod en eenmalige speciale vertoningen verdeeld over ruim 5000 voorstellingen wisten 86.096 bezoekers De Lieve Vrouw te vinden.

2017 behaalde de gehele Nederlandse filmbranche een nieuwe mijlpaal met meer dan 35 miljoen bezoekers. De positieve trend van de afgelopen jaren zet dan ook verder door. De filmtheaters zijn met hun groei hiervoor mede verantwoordelijk, de groeiende behoefte naar dit specifieke segment film zorgt hiervoor.

### Omgeving

De Lieve Vrouw vertoont haar programmering in een stad waar sinds 2014 ook commerciële bioscopen om de gunsten van filmbezoekers werven. Naast de 7 zalen van Vue (voorheen JT), zijn er ook 8 Pathézalen. Ondanks de sterke groei van commerciële zalen blijft De Lieve Vrouw groeien, en is met haar internationale culturele cinema-programmering juist aanvullend op het commerciële bioscoopaanbod.

### Filmprogramma 2017

Aanbod 2017		titels	vertoningen	bezoek
Aantal filmtitels		280	5.064	86.096
Volwassenen	Alle titels	259	4.862	83.750
	Ook voor jongeren*	22	513	1.273
Jeugd	Incl. festival	21	202	2.346
Specials ***	Alle titels	119	1064	19.836
	Event cinema	16	79	1.078
	Documentaire**	47	589	10.509
	Klassiekers	12	52	979
	Cursussen/educatie	4	17	490
	Gay cinema	11	35	272
	Openlucht	4	4	1.350
	Movies that Matter	6	6	193
	Overig	19	282	4.965

\* films uit het reguliere aanbod, met oog op jonger publiek.

\*\* enkele zeer succesvolle documentaires, zij het met soms slechts enkele vertoningen per week, gedurende diverse weken. De documentaires Kedi, Walk with me en Down to Earth draaiden ook regulier heel succesvol, wat de hoge bezoekcijfers documentaire verklaart.

Van de 47 documentaires werden er 29 eenmalig vertoond op voornamelijk de docu-maandag, met in totaal 118 vertoningen en 1.926 bezoekers.

\*\*\* vertoningen van film die niet reguliere speelfilms zijn noch jeugd, maar predicaat documentaire, gay film, klassieker, cursus, opera of anderszins hebben gekregen.

## **Specials**

Bij de introductie van de digitalisering van de vertoning in 2012 werd al voorspeld dat die positieve effecten zou hebben op de diversiteit van het aanbod. Dat blijkt inderdaad zo te zijn. Van de in totaal 280 filmtitels waren er 140 reguliere première-titels voor een volwassen publiek, dagelijks te zien over een langere periode. In diezelfde periode draaiden we 21 jeugdfilms (met name in de schoolvakanties en weekenddagen). Daarnaast vielen er 119 titels in de categorie 'specials', zoals gaycinema (11x), klassiekers (12x) of eventcinema (16x, zoals live-opera) en documentaires (47x). Naast het vertonen van cinema in al zijn verschijningsvormen, vinden we het belangrijk om binnen onze programmering ruim baan te geven aan thematisch bijzondere voorstellingen, al dan niet in samenwerking met derden. Voorbeelden zijn de Movies that Matter- vertoningen (i.s.m. Amnesty International), voorstellingen in samenwerking met Amersfoortse instellingen als: FasadE (film en architectuur), Dante (de Italiaanse filmavond), Fluor (popdocumentaires) of Stichting Marathon Amersfoort (een marathonfilmavond).

In 2017 draaiden we na het succes van 2016 wederom op drie donderdagavonden buitenfilm op het plein onder de titel 'Movie Nights onder de Toren'. De vertoonde titels waren (....). De opkomst was goed ondanks de mindere weersomstandigheden. Een vierde vertoning vond plaats in samenwerking met Pathé, op het Eemplein.

## **Digitalisering en film on demand**

De digitalisering van de filmbranche in 2012 heeft tot een grotere flexibiliteit van de vertoningen geleid en zal in de toekomst tot verdere ontwikkelingen van het aanbod leiden.

Picl (voorheen Filmthuis) is sinds 2016 de vaste partner van een groot aantal filmtheaters als het gaat om het online aanbieden van films. De insteek is: geef kleine filmproducties hiermee de kans om na vertoning op het grote doek online bekeken te kunnen worden, aangezien deze kleinere producties vaak niet lang genoeg in de filmzaal vertoond kunnen worden.

In 2017 zijn we daarnaast gestart met het aanbieden van zogenaamde Event Cinema, live registraties van een opvoering zoals een opera, concert of de registratie van een tentoonstelling. Deze vertoningen voorzien duidelijk in een behoefte. Met name de (live) vertoonde opera's en balletvoorstellingen van Royal Opera House waren in 2017 succesvol: 8 vertoningen trokken samen 390 bezoekers.

## **Toekomst cinema op het grote doek**

De toekomst van de cinema is positief, ook al is deze toekomst al vele malen doodverklaard.

Ondanks de dreiging van piraterij, video on demand, de dood van de dvd, de beschikbaarheid van film op ieder denkbaar scherm en het succes van commerciële online streamingdiensten als Netflix, Amazon Prime en Cinetree.

Toch blijft de belangstelling voor film in de zaal, op het grote onverminderd groot en groeit. De Lieve Vrouw weet jaar naar jaar een groter publiek te vinden voor haar onderscheidende programmering met actueel, divers en artistiek-cultureel interessant filmaanbod in een ongedwongen gezellige omgeving. En dat 364 dagen per jaar, op inmiddels bijna elk moment van de dag.

### **1.3 Lokale culturele programmering en verhuur**

In 2017 hebben wij het podium ook gegeven aan zeven amateurproducties, waarmee de prestatieafspraken met twee voorstellingen – kostendekkend – zijn overstegen. Het aantal bezoekers is ruimschoots verdubbeld ten opzichte van de prestatieafspraken. Het ging om voorstellingen van de theatergroepen Swing Close, Margootje, Amersical en Totaal. Het Accent Praktijkonderwijs heeft bij ons de schoolverlatersavond georganiseerd en het JvO Gymnasium een Video Clip Festival.

Ook heeft Jazz Amersfoort de zaal bij ons gehuurd. Daarnaast zijn er nog commerciële verhuringen geweest, die steeds meer nodig zijn om bij te dragen aan een positief financieel resultaat voor De Lieve Vrouw.

## 2. (Cultuur)educatie

### **Theatervoorstellingen voor het onderwijs**

De Lieve Vrouw heeft een opdracht om aanbod voor het onderwijs te realiseren (volgens de prestatieafspraken met de gemeente zijn dit 2 theatervoorstellingen per jaar, met 100 bezoekers).

In 2017 zijn er vanwege de grotere vraag en in afstemming met Scholen in de Kunst, zeven voorstellingen kostendekkend gerealiseerd met 723 bezoekers. Het betreft daarbij vooral aanbod voor het voortgezet onderwijs, waarmee De Lieve Vrouw goed contact onderhoudt.

Voor het basisonderwijs is De Lieve Vrouw in samenwerking met Scholen in de Kunst gestart om zich sterker in te zetten voor dit type onderwijs. We zetten in op gezelschappen uit stad en regio. Zo heeft theatergroep Filiaal drie keer de voorstelling “Enkeltje Mars” gespeeld en Koeterwaals drie keer “Modder”, uiteraard voor volle zalen.

### **Filmvoorstellingen voor het onderwijs**

Er zijn in 2017 5 filmvoorstellingen voor het onderwijs gerealiseerd, niet alleen voor leerlingen maar ook voor docenten. In totaal zijn er ca. 300 bezoekers geweest. Dit betrof leerlingen van het MBO (ROC Midden Nederland) en van 't Hooghe Landt College, docenten van de Meerkring en het PCBO Amersfoort. Ook is er een (Engelse) film vertoond voor jonge asielzoekers, waar een kleine 80 bezoekers zijn geweest.

### **Film- en media-educatie**

In 2017 is De Lieve Vrouw gestart met het informeel in kaart brengen van de behoefte van het onderwijs naar film- en media educatie binnen cultuureducatie en de specifieke aanpak hiervan. Hiertoe hebben er gesprekken plaatsgevonden met Scholen in de Kunst en hebben de directeur en de filmprogrammeur een presentatie gegeven tijdens de conferentie Onderwijs en Cultuur op 13 december in Icoon.

In het in 2016 ontwikkelde meerjarenplan is per 2019 rekening gehouden met een kleine formatieplaats voor een educatief medewerker, in eerste instantie is ervan uitgegaan dat deze medewerker uit eventuele overschotten uit de exploitatie betaald zou kunnen worden. Dit beeld is inmiddels geactualiseerd en het is duidelijk geworden dat hiervoor aanvullende middelen noodzakelijk zullen zijn. In 2018 zullen we de mogelijkheden hiertoe, al dan niet in overleg met de gemeente Amersfoort, verder onderzoeken.

### 3. Marketing en publiciteit

In 2017 hebben wij ingezet op een versterking van de afdeling middels een deeltijduitbreiding van de formatie met een medewerker publiciteit en marketing en met een aanvulling van uren voor de coördinator verhuur. Hierdoor zijn de verhuuropbrengsten in 2017 sterk toegenomen en kon gewerkt worden aan een nieuwe website.

De teams behorende bij de afdeling, te weten team publieksservice (front- en backoffice en kassa), team publiciteit en marketing, team vrijwilligers hebben allen toegewerkt naar ontwikkeling.

De kassamedewerkers maakten uitbreiding van ons filmprogramma mede mogelijk door noodzakelijke BHV-taken op zich te nemen.

Sinds 2017 heeft de afdeling een grotere taakverantwoordelijkheid gekregen om inkomsten-doelstellingen te behalen uit kaartverkoop, pasverkoop en sponsor- of reclame-inkomsten. In 2017 heeft de afdeling bijgedragen aan een grotere zichtbaarheid en kaartverkoop. De doelstelling om de DLV-pas nog beter onder de aandacht te brengen is niet volledig behaald in 2017, mede door ziekte bij de afdeling. Tot slot heeft een langjarige medewerker de afdeling en de organisatie verlaten en is deze vacature ingevuld.

#### 3.1 Doelstellingen

##### **Zichtbaarder bij huidige en nieuwe doelgroepen**

De Lieve Vrouw bereikt met haar aanbod elk jaar een grotere groep bezoekers. In publieksopbouw laat deze groep grote overeenkomsten zien met een tevens groter wordende bevolkingsgroep in Amersfoort en omstreken: de hoger opgeleide 50-plusser.

Naast uitbreiding van ons huidige publiek en het optimaal bedienen van onze bestaande bezoeker hebben we in 2017 ook ingezet op verbreding van ons publieksbereik. Dat hebben we vooral gedaan middels verschillende samenwerkingen (zie voor partners hieronder).

Onze huidige en wens-doelgroepen hebben we daarbij ook vastgelegd in een set persona's. Een persona is omschrijving van een vertegenwoordiger van onze doelgroep. We ontwikkelden deze set t.b.v. de ontwikkeling van onze nieuwe website. Persona's stellen ons in staat ons gemakkelijker in onze doelgroepen te verplaatsen en zijn van belang voor het bepalen van onze marketing-communicatiedoelstellingen. Per persona omschreven we persoonlijke kenmerken, mogelijkheden om deze persoon goed te bereiken, de uitdagingen en de reden waarom deze 'persoon' De Lieve Vrouw wel of niet geregeld bezoekt.

##### **Naar een nieuwe online marketingstrategie**

De Lieve Vrouw wil de komende jaren meer data-gedreven werken, maar staat hiermee nog in de kinderschoenen. In 2017 hebben wij geïnvesteerd in het samen met een onlinepartner opzetten en uitrollen van een online marketingstrategie. Op dit moment werken wij nog vanuit genre-gerichte marketing, terwijl de techniek ons in principe in staat stelt om klanten op basis van hun real-time klikgedrag beter te voorzien van aanbod binnen hun gewenste straatje, en te inspireren met wat groen gras buiten hun gebaande paadje.

Eind 2017 is onze nieuwe website live gegaan. In de loop van 2018 zullen wij gebruik kunnen maken van 'behavioral targeting'. Met deze techniek zal de site zich aanpassen aan het zoekgedrag van onze bezoeker en hiermee kan DLV beter voldoen aan de vraag van bezoekers. Deze behoefte bleek ook uit ons bezoekersonderzoek. Naar verwachting leidt dit tot een betere verbinding met DLV en een hogere conversie.

##### **Zichtbaarheids campagne theaterseizoen '17- '18**

We ontwikkelden een nieuwe zichtbaarheids campagne om de voorverkoop voor het theaterseizoen 2017-2018 te vergroten. Hiervoor vonden we een hernieuwde samenwerking met Flint en wisten we ons iets eigentijds, met meer smoel, te presenteren. Hoewel de campagne offline componenten (drukwerk, postercampagne) in zich had, verlegden we met een aparte onlinestrategie de balans;



vanuit de wens om niet alleen onze huidige doelgroepen te vergroten, maar ook nieuwe groei en instroom te bewerkstelligen.

### Samenwerking

We zochten ook dit jaar weer samenwerking met de horecapartners op het plein waarmee we weer Movie Nights onder de toren organiseerden, met Pathé (Film aan de Eem) en met jonge muzikanten (rondom Festival Novemberstorm).

In 2017 werkten we inhoudelijk en/of publicitair samen met diverse Amersfoortse culturele instellingen. Een kleine greep: Kidsproof Amersfoort, theaterpodia regio Utrecht ten behoeve van de jeugdtheater-festivals in de vakantie, Flint, Fluor, Amersfoort in C, Bibliotheek Eemland, Amersfoort Klassiek, verschillende festivals en Citymarketing. Een aantal nieuwe publicitaire samenwerkingen zijn wij in 2017 aangegaan met Indebuurt, Eempodium en Bier en Appelsap.

Landelijk introduceerden we met andere filmtheaters in het land "Picl" – de nieuwe merknaam van onze online filmzaal, die het jaar ervoor onder de naam Filmhuis in pilotvorm geïntroduceerd werd. In 2017 groeide het aanbod films en per week zagen zo'n 15 Amersfoortse film liefhebbers een film uit ons aanbod op een individueel scherm, thuis. Het thuis kijken vervangt het bezoek aan ons theater niet, maar biedt onze bezoekers de kans om 'uitgedraaide' films, titels met slechts een paar speeldata of specifieke retrospectieven langer terug te kunnen zien. Zoals in 2017 de retrospectief van Aki Kaurimaki in samenwerking met EYE. Einde 2017 stond De Lieve Vrouw met het aantal views via Picl landelijk bij alle deelnemende filmtheaters op de 5<sup>e</sup> plaats.

## 3.2 Middelen

### Website

In september 2017 zijn we met een nieuwe *mobile* website live gegaan. Doelstellingen hiervan zijn onder andere:

- zichtbaarheid van organisatie en aanbod online vergroten
- een hogere conversie en een hoger percentage online kaartverkoop versus offline kaartverkoop
- imagoverjonging
- relevante content persoonlijk brengen (*behavioral targeting*)
- eigennuttige kwaliteitsprogrammering en rol als gids zichtbaar maken.

De eerste resultaten beginnen zich eind 2017 af te tekenen. De verkoop via onze website versus kasverkoop is gegroeid van 35,4% in 2016 naar 40,02% over heel 2017. In 2020 willen we minimaal 60% van onze kaarten via de site verkopen.

Onze website trekt de afgelopen jaren steeds meer gebruikers. In 2017 zijn dat 12,44% meer sessies vergeleken met 2016, 3,5% meer gebruikers en 4,3% meer nieuwe gebruikers. Het aantal mobiele sessies stijgt, hoewel het aantal sessies op tablet flink daalt; het aantal desktopsessies is een klein beetje gedaald.

	Aantal sessies	Aantal gebruikers	% aantal sessies desktop	% aantal sessies mobile	% aantal sessies tablet
2017	476.707	195.880	38,34%	40,67%	20,98%
2016	423.980	189.131	39,84%	33,44 %	26,72 %
2015	377.683	171.688	45,25%	25,38 %	29,36%
2014	301.484	139.772	52,14%	19,26%	28,60 %

## E- nieuwsbrieven

Onze e- nieuwsbrieven worden goed gelezen: net als in 2016 opent gemiddeld 40% van de abonnees de nieuwsbrief. In werkelijkheid ligt dit percentage iets hoger aangezien de voorvertoningen in een e-mail op telefoon, iPad of computer niet meegenomen worden.

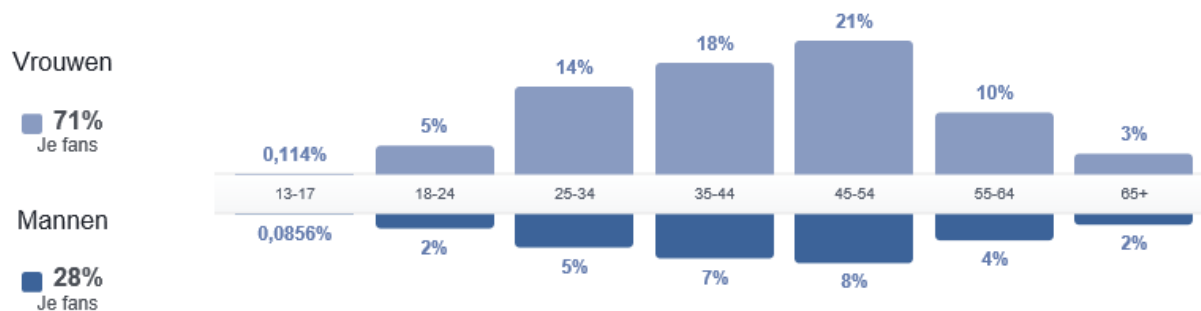
Het aantal filmniewsbrief-abonnees is fors toegenomen, namelijk 7.230 in 2017, ten opzichte van 5.623 (2016), 4.040 (2015) en 2.999 in 2014. Ook de in omvang kleinere theater-, jeugd- en muziekniewsbrieven kennen een stijgend aantal abonnees.

## Print

Print blijft voorlopig een belangrijk middel voor onze doelgroepen. In 2017 gaven wij één keer een beknopt seizoenoverzicht voor theater uit en daarnaast drie kwartaalbrochures voor het podiumkunsten-programma. Wat het filmaanbod betreft gaven wij maandelijks de filmflyer uit, waarin aandacht is voor de nieuwe première en bijzonder filmaanbod.

## Sociale media

We zien een lichte groei in het aantal gebruikers dat ons op Facebook *likt*, namelijk 3.408. In 2015 waren dat er nog 2.148 en einde 2016 was dit aantal gegroeid naar 2883 *likes*.



Met het ontwikkelen van een social-mediaplan is in 2017 de basis gelegd om in onze sociale media-kanalen steviger in te zetten om uitgesprokener te zijn, te verjongen, de zichtbaarheid en herkenbaarheid te vergroten en actief in contact te staan met ons publiek.

## DLV-pas en Cinevillepas

Gedurende 2017 heeft De Lieve Vrouw 3026 DLV Passen verkocht, een stijging van 166 ten opzichte van vorig jaar. Eind december hebben we nog een eindsprint ingezet met een feestmaandcampagne. In 2017 verkochten we 3.876 Cinevillepas-kaarten en 73.611 De Lieve Vrouw Pas-kaarten.

## Go Live – Voorverkoop nieuw theaterseizoen

De Lieve Vrouw verkocht in de voorverkoopperiode meer tickets dan het jaar ervoor.

Voorverkoop 2017	Voorverkoop 2016	Voorverkoop 2015	Voorverkoop 2014
Aantal tickets: 2438	Aantal tickets: 1953	Aantal tickets: 1389	Aantal tickets: 1290

## Prijsbeleid

Voor de prijs van een filmkaartje benchmarken we landelijke én lokale vergelijkingen (andere filmaanbieders). Op het gebied van theaterprijzen zijn de impresariaten in sterke mate mede bepalend voor onze toegangsprijzen.

Naast de vaste prijzen biedt De Lieve Vrouw speciale tarieven en kortingen aan of zet acties in om bepaalde doelstellingen te kunnen behalen. In 2017 hebben we de filmprijzen en servicekosten marktconform verhoogd. We bleven speciale, lagere tarieven hanteren op een aantal dal momenten. Ook hebben wij – in navolging van de meeste filmtheaters – de zeer lang gebruikte 65+ korting afgeschaft. Na het lanceren van de nieuwe website zijn online transactiekosten komen te vervallen.

## 4. Bedrijfsvoering: Techniek en facilitair

De afdeling Bedrijfsvoering werkte ook in 2017 met een kleine kern van vaste medewerkers met daaromheen een flexibele schil van freelancers, die regelmatig ingezet werden voor ondersteunende of specialistische taken bij zowel theater- als filmvoorstellingen.

De uitdaging om specialistische free lancers te vinden is in 2017 groter geworden. Het vinden van goede (theater)technici is lastig, maar gelukkig hebben we ook in het afgelopen jaar weer een stagiair kunnen opleiden. Een van de twee nieuwe medewerkers is een aantal jaar geleden ook stagiaire bij ons geweest; het is te merken dat De Lieve Vrouw als een interessante en aangename werkplek wordt beschouwd.

### **Onderhoud zalen, podiumtechniek, publieksruimten en kantoren**

Door de toenemende bezoekersaantallen wordt het door ons gehuurde pand steeds intensiever gebruikt en dat betekent dat vervanging en onderhoud veel aandacht vraagt, maar ook steeds moeilijker te plannen is. De beschikbare budgetten zijn onvoldoende om alle middelen tijdig en in combinatie met goede kwaliteit te kunnen vervangen. We schipperen creatief met tijd en geld om het noodzakelijke onderhoud en de vervangingen uit te kunnen voeren.

Gedurende 2017 zijn de volgende noodzakelijke vervangingen gedaan: onder andere is de lichttafel vervangen door een hedendaags model. In de filmzalen en de theaterzaal is de beeldoverdracht en audioapparatuur vernieuwd. De filmtechnici kunnen nu eenvoudiger een beeldbron en een microfoon aansluiten.

Ten behoeve van de muziekvoorstellingen zijn de microfoons voor de versterking van instrumenten vervangen en zijn er gedegen opbergfaciliteiten aangeschaft wat de levensduur van deze kostbare apparatuur ten goede komt.

Alle wifi accespoints in het gebouw zijn vervangen met als gevolg een betere dekking in het gebouw. De toegangsdeuren naar onze theaterzaal moesten worden vervangen, zo ook het hang- en sluitwerk.

Om ons toegangscontrole-systeem goed te kunnen beheren hebben we een softwarepakket aangeschaft om de indeling van de elektronische sleutels te kunnen beheren. Hierdoor kunnen wij op de externe programmeringskosten besparen en hebben wij een betere controle op wie in welke ruimte van ons pand kan komen.

Tot slot is ons camerabeveiligingssysteem vervangen en uitgebreid, een noodzaak in ons zeer onoverzichtelijke pand.

### **Gebouwbeheer en onderhoud**

De Lieve Vrouw huurt het gehele pand van beheerder SRO, die de gemeente als eigenaar en verhuurder vertegenwoordigt.

Het gebouw is in 1989 in gebruik genomen en heeft de afgelopen decennia meerdere verbouwingen en aanpassingen ondergaan om de te benutten ruimte te maximaliseren. De grenzen van de ruimte zijn nu bereikt en de problemen worden steeds duidelijker zichtbaar. In het voorjaar van 2017 is dan ook een strategische huisvestingsanalyse uitgevoerd die de problematiek helder heeft verwoord. De Lieve Vrouw staat voor scherpe en ingrijpende keuzes, maar aangezien het pand niet ons eigendom is, is dit een vraagstuk wat samen met de gemeente Amersfoort als eigenaar beantwoord dient te worden.

De luchtbehandelingsinstallatie die in de zomer van 2016 door SRO geplaatst is, zorgt vooralsnog niet voor een probleemloze luchtbehandeling. In het afgelopen jaar zijn verschillende herstelwerkzaamheden noodzakelijk gebleken, met name om de geluidsoverlast in de Theaterzaal, de Grachtzaal en kantoren alsnog naar een acceptabel niveau te brengen. De luchtbehandelingsinstallatie is bij de installatie in 2016 niet op het dak geplaatst – zoals door De Lieve Vrouw gewenst werd. Dit in verband met de te hoge kosten.

Nu staat de forse installatie op een houten zoldervloer met als gevolg de gevreesde geluidsoverlast. De aanname is dat de verschillende herstellingrepen de installatie uiteindelijk duurder hebben gemaakt dan plaatsing op het dak zou zijn geweest. Daarbij komt dat de noodzakelijke werkzaamheden in de zalen nadelige consequenties hebben voor de bedrijfsvoering van De Lieve Vrouw. De Theaterzaal en de Grachtzaal zijn namelijk de zalen met de meeste zitplaatsen en tijdelijke sluiting daarvan betekent direct inkomstenderving. Een ander nadelig gevolg van de voortdurende herstelwerkzaamheden is dat er tot nu toe nauwelijks tijd en aandacht is geweest voor het inregelen en “fine tunen” van de installatie.

Het huidige ontwerp maakt tot slot verdere uitbouw van de installatie onmogelijk, omdat er in het pand eenvoudigweg geen ruimte meer is. Dit maakt een uitbreiding van de koelcapaciteit onmogelijk, terwijl we al vóór de plaatsing voorzagen dat toekomstige uitbreiding gewenst zou zijn. Dit betekent ook dat wij met twee separate systemen moet blijven werken; de koeling en de luchtbehandeling werken los van elkaar wat niet gunstig is.

### **Automatisering**

In 2017 zijn wij overgegaan van werken op eigen servers naar opslag van gegevens in de cloud. Hiermee vervalt het onderhoud aan eigen servers én wordt mobiel werken voor medewerkers vergemakkelijkt.

In 2017 is voor de stafmedewerker financiën de exactonline module uitgebreid met een scan & herken module, waardoor de verwerking van de grote hoeveelheid facturen beter beheersbaar is.

## 5. Horeca in De Lieve Vrouw

De horeca in De Lieve Vrouw is ondergebracht in een aparte stichting. Het horecateam wordt aangestuurd door een bedrijfsmanager horeca. De manager maakt in de praktijk deel uit van het managementteam van Theater De Lieve Vrouw.

De in 2016 ingezette professionalisering van de administratieve en logistieke processen is in 2017 verder doorgevoerd. Er is daarnaast geëxperimenteerd met nieuwe producten, resulterend in een nieuwe kaart. Door het aanbieden van een kleine kaart, bestaande uit maaltijdsoepen, -salades en quiches is de verkoop tussen 17.00 en 19.00 uur aanzienlijk gestegen.

Door de aanhoudende drukte in het pand, vooral geconcentreerd in weekenden en schoolvakanties, en de onmogelijkheid om ingrijpende logistieke maatregelen te nemen in het pand, blijft het theatercafé geconfronteerd met het feit dat hoge aantallen film- en theaterbezoekers tot onvoldoende doorstroom, onrust en daarmee een lagere omzet in het café leiden. Bezoekers van een voorstelling kiezen er dan voor om het pand te verlaten.

In 2017 is het café wederom het verlengde podium geweest van Theater De Lieve Vrouw, door o.a. medewerking aan een afterparty van Per Expressie, de popronde, live optredens tijdens het Uitweekend en een speciaal optreden door Denise Jannah na afloop van haar theaterconcert in de zaal.

Aan het eind van het jaar maakte het hoofd horeca bekend dat hij een andere werkring heeft gevonden. Gelukkig is de vacature snel ingevuld, zodat op 1 januari een nieuwe bedrijfsmanager horeca aan de slag is gegaan.

## 6. Personeel en organisatie

### **Ontwikkeling organisatie**

In 2017 werkten er gemiddeld 23 medewerkers bij De Lieve Vrouw, samen goed voor 15 fte. Alle medewerkers zijn in vaste dienst. We proberen zo goed mogelijk te reageren op wisselende drukte door het aanbieden van min-max-contracten. Voor de afdeling techniek worden regelmatig ZZP'ers ingeschakeld.

Een medewerker heeft na langdurige ziekte en in goed overleg begin 2018 afscheid genomen van de organisatie. In 2017 hebben daarnaast vier medewerkers afscheid genomen; twee medewerkers vertrokken bij de afdeling techniek, een bij de kassa en een bij het secretariaat. Omdat de bezetting van de organisatie dit vereiste zijn hiervoor vier nieuwe collega's gestart: twee bij techniek, een bij het secretariaat, een bij de kassa. Daarnaast is de afdeling marketing- communicatie zoals gepland uitgebreid, met een medewerker publiciteit en marketing in deeltijd en met extra uren voor de verhuur. In totaal is de formatie op deze afdeling in verband met de inkomstendoelstellingen met 29 uur per week uitgebreid.

### **Ontwikkeling, training en scholing**

Begin 2017 hebben we gebruik kunnen maken van een subsidie van het Sociaal Fonds Nederlandse Podia. Deze subsidie is ingezet om een HRM-check te kunnen doen in het kader van de verdere ontwikkeling van de organisatie. Deze HRM-check heeft geleid tot een aanzet tot de formulering van gewenste competenties en het daarbij passende (observeerbare) gedrag; het gaat daarbij niet alleen om individuele competenties, maar ook om competenties per afdeling of functiegroep.

Ook zijn de daaruit voortvloeiende vragen als aanpassing van functieprofielen of het functiegebouw besproken. Aanvullend is een training gastvrijheid georganiseerd voor alle medewerkers "op de werkvloer".

De wettelijk verplichte trainingen op het gebied van BHV, reanimatie en veiligheid zijn door de betreffende medewerkers gevolgd.

### **Ziekteverzuim**

Vooraf de afdeling publiciteit en marketing heeft gedurende 2017 te kampen gehad met (langdurige) ziekte. Eén medewerker is het hele jaar afwezig geweest, en een andere medewerker heeft enkele maanden in het tweede halfjaar verzuimd. Het ziekteverzuim over 2017 komt daarmee bovengemiddeld uit op 5,5%.

### **Medezeggenschap**

De organisatie kent vanwege de kleine omvang geen ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Daarom worden er twee keer per jaar medewerkersbijeenkomsten gehouden waarin personeel wordt geïnformeerd over allerlei onderwerpen, zowel programma-technisch als financieel en bestuurlijk. Waar verplicht wordt een adviesvraag bij de vergadering neergelegd. In 2017 vonden deze bijeenkomsten plaats op 15 juni en 14 december.

### **Overig**

Naast de betaalde medewerkers heeft DLV een grote groep vrijwilligers, zonder wie de organisatie haar activiteiten niet zou kunnen uitvoeren. In juni is een personeelsfeest in de vorm van een barbecue georganiseerd voor alle onbetaalde én betaalde medewerkers van DLV. Deze barbecue kende een hoge opkomst en was mede dankzij de leuke locatie en het schitterende weer een groot succes.

## 7. Toezicht en bestuur

Stichting De Lieve Vrouw heeft een Raad-van-Toezicht-model: de directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor strategie, beleid en de uitvoering. De raad van toezicht ziet hierop toe en adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd. De organisatie volgt de Code Governance Cultuur.

### **Samenstelling bestuur en raad van toezicht**

In 2017 is Friederike Weisner het gehele jaar directeur-bestuurder geweest van De Lieve Vrouw.

De volgende personen maakten in 2017 gedurende het hele jaar deel uit van de Raad van Toezicht van Stichting Theater De Lieve Vrouw:

De heer J.P.M. Brouwer, voorzitter

De heer G.D. Kerssies

De heer R.H. Cuperus

Mevrouw P. Links

De heer H.T.J. Erdmann

In 2017 hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in de samenstelling van de raad van toezicht. In de vergadering van 20 november zijn mevrouw Links en de heer Cuperus benoemd voor een tweede termijn ingaande januari 2018.

### **Werkzaamheden raad van toezicht**

In 2017 is de raad van toezicht zeven keer in vergadering bijeen geweest. De directeur-bestuurder was aanwezig bij alle vergaderingen van de raad van toezicht.

Besproken onderwerpen zijn:

- Directie- en bestuursreglement
- Jaarverslag en jaarrekening 2016
- Accountant
- Strategische huisvestingsanalyse
- Meerjarenbeleidsplan en meerjarenbegroting 2018 – 2022
- Begrotingen en jaarplannen 2018
- Samenwerking, werkwijze en financiële aspecten Stichting Theatercafé
- Kwartaalrapportages

Daarnaast is de voorzitter van de raad van toezicht samen met de directeur-bestuurder aanwezig geweest bij het bestuurlijk overleg met de wethouder.

In oktober 2017 heeft de Raad van Toezicht een zelfevaluatie uitgevoerd.

In 2017 heeft een vertegenwoordiging van de raad van toezicht het jaarlijkse functioneringsgesprek gevoerd met de directeur-bestuurder.

## 8. Financiën

### **Inkomsten**

Het boekjaar 2017 laat een sterke toename van de opbrengst uit activiteiten zien van 66 K ten opzichte van 2016. Deze toename is toe te schrijven aan een toename van filminkomsten, inkomsten uit theater en muziek, en een duidelijk zichtbare toename van de opbrengsten uit verhuur.

Ook de inkomsten uit publiciteit zijn toegenomen, maar de nagestreefde doelstelling is daarbij niet behaald. Dit is mede een gevolg van de langdurige ziektegevallen bij de afdeling publiciteit – marketing.

De inkomsten uit film zijn ten opzichte van 2016 met circa 8 K toegenomen, maar minder gestegen dan verwacht. Een gevolg van onder andere tegenvallend filmaanbod ten opzichte van 2016 en tevens een aantal slechtere speelweken veroorzaakt door uitzonderlijk weer, zowel zeer warm als ook zeer winters. De inkomsten uit café zijn lager dan begroot door een minder sterke omzetontwikkeling, maar wel toegenomen ten opzichte van 2016.

De organisatie ontving daarnaast een structurele subsidie van de gemeente Amersfoort en diverse programmerings- en projectsubsidies ter hoogte van in totaal 646 K.

### **Kosten**

De grootste kostentoename is toe te schrijven aan hogere personeelskosten. Deze zijn veroorzaakt door twee niet voorziene, gedurende het jaar afgesloten vaststellingsovereenkomsten, hogere kosten door de nieuwe cao, kosten voor een vereiste grotere bezetting, onder andere het gevolg van een aangepast BHV-plan, en kosten door vervanging bij ziekte. Ook zijn de kosten voor niet-opgenomen vakantie-uren opgenomen in het resultaat, deels betreft dit niet-opgenomen dagen door ziekte en bovenwettelijke vakantie-uren.

### **Resultaat**

Het boekjaar 2017 sluit daarmee voor de stichting 69 K negatief.

Het financiële verloop van 2017 laat daarbij de kwetsbaarheid zien van de organisatie: er is sprake van een duidelijk toegenomen financieringsmix, tegelijkertijd zijn de verschillende inkomstenstromen onderhevig aan risico's en daarmee ook tegenvallers. De theaterprogrammering is zoals bekend uitermate risicovol.

In 2017 moest de organisatie al haar reserves aanspreken. Het aandeel gemeentelijke exploitatiesubsidie op de totale lasten bedroeg in 2017 nog maar 34,7 %, de continue terugloop is de afgelopen jaren zichtbaar.

## 9. Sociaal verslag

Volgens afspraak met de gemeente Amersfoort is 5% van onze exploitatiesubsidie bestemd voor social return-doeleinden.

De Lieve Vrouw heeft gedurende het hele jaar 2017 twee medewerkers in dienst gehad met een WIA achtergrond, die samen ruim 1 fte vertegenwoordigen. De waarde hiervan bedraagt ruim € 30.000.



## 10. Partners van De Lieve Vrouw 2017

### **THEATER**

Alles voor de Kunsten  
Bunker Theaterzaken  
Bureau Berbee  
Bureau Vanaf 2  
Buro Bannink  
Het Filiaal  
Flamenco Biënnale  
Frascati Producties  
Frontaal Theaterbureau  
George Visser Productions  
Grappige Zaken  
Hanna Producties  
Hekwerk Theaterproducties  
Hummelinck Stuurman Theaterbureau  
Lavinia Meijer  
Kik Productions  
De Kom  
Korzo Producties  
Oorkaan  
Puree  
Podium Hogewoerd  
Stadsschouwburg Utrecht  
STIP Producties  
Theater Kikker  
Theater a/d Slinger  
Theaterbureau de Mannen  
Tiemersma & Van Bokhorts Theater-  
producties  
Toneelschuur Producties  
Via Rudolphi  
Vivesvo  
De Zee Theaterproducties

### **FILM**

Amstelfilm  
Artfilm  
Arts Alliance Media  
Benelux Film Distributors BV  
20th Century Fox  
Cherry Pickers Filmdistributie bv  
Cinéart Nederland BV  
CineKid Filmfestival  
Cinema Delicatessen  
Cinema Digitaal  
Cinemien (ABC Theatrical Distribution BV)  
Contact Film Cinematheek  
Down To Earth Collective  
Dutch Filmworks  
Entertainment One Benelux  
Europa Cinemas

Eye Film Institute Distributie  
EYE Filmeducatie  
De Filmfreak  
Herrie Film & TV  
IDTV Docs  
Imagine Filmdistributie Nederland BV  
Independent Films BV  
IDFA  
IFFR  
Just Film Distribution  
Lumière Publishing BV  
Mooy Film Distribution  
Movies that Matter / Amnesty International  
Nederlands Film Festival  
Outdoor Cinema  
Paradiso Entertainment Nederland BV  
Periscoop Film  
Picl (voorheen: Filmthuis.nl)  
Remain In Light BV  
September Film Distribution  
Sony Pictures Releasing (Holland) BV  
Splendid Film  
The Searchers  
Universal Pictures International Netherlands  
Twin Film  
The Walt Disney Company (Benelux) BV  
Warner Bros Pictures Internat.(Holland) BV

### **LOKALE MAKERS**

Arjan Kleton  
Bas Bons  
Casier & Co  
De Luie Honden  
Duda Paiva Company  
Heer Otto  
Joost Steltenpool  
Koeterwaals  
Levi Manner  
Patrick Nederkoorn  
Theater Lejo  
Thijs Borsten  
Willem Wits

### **ORGANISATIES en SCHOLEN**

Accent Praktijkonderwijs  
Algemeen Dagblad  
Amersfoort Nu  
Archief Eemland  
Basic Orange  
Bibliotheek Eemland  
Citymarketing Amersfoort

Corlaer College  
Dante Alighieri  
Dara  
Emmaschool  
Farelcollege  
FaSade  
Flint  
Fluor  
Griffland College  
Herinneringslantaarn  
HU Pedagogiek en HU Communicatie  
Holland Opera  
't Hooghe Landt College  
Horeca Stichting de Toren  
HOVO Utrecht/Amersfoort  
Johan van Oldenbarnevelt Gymnasium  
Kleinkunstfestival Mallejan  
Kultlab  
Kunsthof KAdE  
Meridiaan College  
Nieuwe Erven  
PCBO Amersfoort  
Per Expressie  
Postulat Music  
Prisma College  
Ragazze Quartet/ Amersfortissimo  
ROC Midden Nederland  
Scholen in de Kunst  
Spoffin  
De Stad Amersfoort  
Stichting Amersfoort Jazz  
Stichting Marathon Amersfoort  
Stichting Meerkring  
Vathorst College  
Vereniging Amersfoortse Ondernemers VAO  
VVV Amersfoort  
De War

#### **LANDELIJK, CULTUUR**

Academie voor Cultuurmanagement  
Federatie Cultuur  
Kunsten 92  
Nederlands Filmtheater Overleg (NFO)  
Nederlandse Vereniging voor  
Bioscoopexploitanten en Filmtheaters (NVBF)  
Plow Training en Advies  
Sociaal Fonds Nederlandse Podia (SFNP)  
Vereniging van Schouwburg- en  
Concertgebouwdirecties (VSCD)  
Werkgeversvereniging Nederlandse Podia  
(WNP)