

# Jaarplan 2019

## Theater aan het Vrijthof



# The Place To Be

# Inhoudsopgave

	<b>Pag.:</b>
1. Managementsamenvatting Jaarplan 2019	3
2. Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling	7

## Bijlagen:

- 1 Inhuur personeel
- 2 DVO Theater

# 1. Managementsamenvatting Jaarplan 2019

## Beeld en ontwikkeling

### \* Missie en Visie:

Theater aan het Vrijthof bekleedt de positie van centrale actor binnen het podiumkunsten- en muziekweefsel van de stad Maastricht en de omliggende regio.

Het Theater neemt deze prominente positie in door zijn eigen uitgebreide, reguliere artistieke en brede programmering in het Theater aan het Vrijthof, AINSI en in het historische patrimonium van de stad, door de festivals Musica Sacra, Jeugd en Familieprogrammering, en het mede-eigenaarschap en de coproductie van festival de Nederlandse Dans Dagen, en Jazz Maastricht en door de structurele facilitering van en intensieve samenwerking met zijn drie huisensembles, de bis-gezelschappen philharmonie zuidnederland, Opera Zuid en Toneelgroep Maastricht.

Het Theater vervult deze positie van centrale actor anderzijds door zijn intensieve samenwerking met talrijke stedelijke cultuurinstellingen en hogere kunstvakopleidingen zoals het Conservatorium en de Toneelacademie, zijn medewerking (logistiek, technisch, inhoudelijk, productioneel) aan de stadsbrede programmering o.a. Het Parcours, Magisch Maastricht, en door zijn receptieve en faciliterende werking gaande van de presentatie en ondersteuning van de concerten van Jazz Maastricht, de Vrijthofconcerten van André Rieu, het jaarlijkse Kerstconcert van de Mastreechter Staar, activiteiten van Studium Generale tot de voorstellingreeksen van Maastrichtse professionele, semiprofessionele en amateur theater- en muziekgezelschappen (MVT, MOV en Opera Comique), tot het faciliteren van officiële plechtigheden, congressen en bedrijfsevenementen.

Het Theater aan het Vrijthof staat midden in de samenleving. Een plek waar kunst en actualiteit hand in hand gaan. Een podium voor onze stad waar theatermakers en andere kunstenaars de samenleving ondervragen en waar de geest gescherpt wordt.

Theater aan het Vrijthof is 'de huiskamer van Maastricht', de culturele hotspot van de stad, is er voor alle Maastrichtenaren, maar ook voor alle cultuur- en kunstliefhebbers uit de provincie en Euregio. Een plaats waar gastvrijheid, zowel naar artiesten en ensembles als naar bezoekers en organisaties, centraal staat, waar integrale kwaliteit de norm is en de doelstelling een lage instapdrempel voor alle doelgroepen in de maatschappij te garanderen, voorop staat.

De missie en positie van Theater aan het Vrijthof steunt, samenvattend, op 2 belangrijke pijlers: enerzijds de eigen programmering podiumkunsten en muziek, anderzijds de receptieve, faciliterende werking.

De professionele identiteit en corebusiness van Theater aan het Vrijthof wordt echter het sterkst en meest onderscheidend bepaald door de eerste pijler: de eigen artistieke en brede (schouwburg)programmering.

Met deze beoogt het Theater aan het Vrijthof alle groepen binnen de Maastrichtse bevolking en omgeving te bereiken, neemt het Theater zijn provinciale functie als grootste culturele actor in de hoofdstad van de provincie waar en belichaamt het samen met Parkstad Limburg Theaters deze rol voor de provincie als geheel, profileert het zich als één van de grote theaters van het land.

## **Programmering:**

De programmering van het Theater aan het Vrijthof is mede gebaseerd op het feit dat het de stad Maastricht behoort tot een van de 9 culturele brandpunten van Nederland.

Het theater biedt de grote Nederlandse BIS gezelschappen een podium evenals haar huisensembles philharmonie zuidnederland, Opera Zuid en Toneelgroep Maastricht. Daarnaast vinden ook kunstvakopleidingen uit Maastricht zoals Conservatorium en Toneelacademie maar ook amateurstadsgezelschappen in ons huis een podium en maken zij integraal deel uit van onze brede programmering.

De programmering is gericht op een breed en divers publiek uit Maastricht, regio en Euregio waarbij zowel het artistiek inhoudelijke aanbod als ook het “populaire” aanbod op elkaar afgestemd is.

In samenspraak met de afdeling B&O is in een DVO afgesproken dat het theater zich in hoofdlijnen richt op de onderstaande doelstellingen.

1. Het bieden van een programma professionele podiumkunsten in alle disciplines in de zalen van het Theater, dat een publiek trekt dat breed is samengesteld en waar in ieder geval de volle diversiteit van de bevolking van Maastricht in is vertegenwoordigd, qua leeftijd, achtergrond en woongebied.
2. In dat programma een voorkeursplaats inruimen voor de voorstellingen van de huisgezelschappen; philharmonie zuidnederland, Opera Zuid, Toneelgroep Maastricht en Sally dansgezelschap Maastricht (nieuw speerpunt) en met prioriteit promoten en stimuleren van het bezoek aan deze voorstellingen.
3. De in de stad gevestigde opleidingen podiumkunsten faciliteren om presentaties, voorstellingen en concerten te organiseren in de ruimtes van het theater.
4. In ieder geval de festivals Nederlandse Dansdagen en Musica Sacra optimaal faciliteren en ondersteunen in de promotie en verkoop.
5. De voorstellingen en concerten van zoveel mogelijk amateurgezelschappen en initiatieven uit de stad, die in staat zijn om voldoende betalend publiek te trekken opnemen in het programma en meenemen in de promotie en verkoop van het totale programma. Dit tegen haalbare en betaalbare voorwaarden voor deze initiatieven.
6. Initiatieven te ontwikkelen om innovatief met nieuwe publieksgroepen, die tot nu toe niet of ondervertegenwoordigd zijn, nieuwe vormen van ontmoetingen te realiseren, die recht doen aan de opdracht om een open huis van voor en door de stad te zijn. Om dit te realiseren heeft het theater een uitbreiding van de formatie van 2 fte ontvangen.

**Publieksstrategie:**

Via een publieksstrategie richt zich op;

1. Het publiek op uitnodigende wijze informeren en bij het bezoek begeleiden en bedienen. Dus het inrichten van een publieksdienst voor informatie, verkoop en gastvrijheid ( horeca).
2. Het houden van regelmatige tevredenheidsonderzoeken onder bezoekers om deze dienstverlening te optimaliseren.

**Beeld en ontwikkeling:**

De belangrijkste speerpunten in 2019 zijn;

**Capaciteitsvraagstuk:**

De directie van het theater heeft in 2018 aangegeven dat de bestaande formatie niet aansluit op het aantal activiteiten die het Theater ieder jaar verzorgt. De werkdruk wordt door het personeel als te hoog ervaren waardoor het ziektepercentage stijgt en het aantal overuren bij diverse medewerkers buitenproportioneel hoog is. Het MTO geeft aan dat dit een groot knelpunt is. Voor 2019 zal het theater een voorstel maken dat tweeledig is:

1. Het sturen op het aantal voorstellingen gericht op de reguliere opgave die bestaat uit drie pijlers ( core business):
  - a. Festivals: Musica Sacra, NDD
  - b. Reguliere programmering Papyruszaal en Bovenzaal, waar mogelijk verhuringen
  - c. Thuis voor Huisgezelschappen en amateurverenigingen
2. Het wijzigen van de organisatie met als doelstelling werkdruk verminderen, de voorstellen zullen gebaseerd worden op:
  - a. Het nog slimmer organiseren van taken en bevoegdheden binnen de organisatie
  - b. Minder kwetsbaar maken van de organisatie door het aanpassen van de managementstructuur en de organisatiestructuur.
  - c. Het aanpassen van de formatie met als doelstelling dit binnen de bestaande begroting te financieren c.q. met kleine aanpassing van de begroting te bewerkstelligen.

**Verzelfstandiging:**

In de eerste helft van 2019 zal verder onderzoek plaatsvinden naar een verdere verzelfstandiging van het theater. Een externe adviseur zal dit traject begeleiden. Verwachte oplevering zal medio 2019 plaatsvinden.

**Middenzaal:**

In het voorjaar 2019 zal onderzoek plaatsvinden naar de mogelijkheid om een middenzaal te realiseren.

Op basis van de gewenste functionaliteiten van de middenzaal, met een vlakke vloer of met een toneeltoren zal een keuze moeten worden gemaakt voor de beste locatie. Samenhangend met deze keuze zal een besluit moeten worden genomen over de locatie van de nieuwe repetitieruimte van PZN.

**Verbouwing Theater aan het Vrijthof:**

In 2017 en 2018 werd de eerste fase ( verbouwing artiestenruimtes en toiletten) en de tweede fase ( verbetering akoestiek in de papyruszaal) afgerond. Uit de reacties van de gezelschappen en publiek blijkt dat beide verbouwingen een succes zijn. Van half juni 2019 tot 1 september 2019 zal fase 2B worden gerealiseerd namelijk de verbetering van de podiumakoestiek en het aanbrengen van diverse toneel technische verbeteringen.

**Stichting Culturele en Civiele Dienstverlening Kunsten:**

In 2018 heeft de directie van het theater gesprekken met het bestuur van de Stg. CCDK gevoerd over de toekomst van deze stichting in relatie tot het volledig onderbrengen van alle horeca-activiteiten van het Theater in deze stichting. Samen met de concernafdeling is naar de aanbestedingsproblematiek gekeken. In het voorjaar 2019 zal een besluit worden genomen over de beste oplossingsrichting.

**Ainsi :**

De besluiten rondom het ontwikkelen en bouwen van een Middenzaal zal invloed hebben op het aanhouden van de Ainsi. Het huurcontract van de Ainsi loopt nog door tot 31 december 2021. Gezien de opzegtermijn van 1 jaar zal het contract in 2020 worden opgezegd. In de periode van 2019 tot 2022 zal een plan moeten worden gemaakt hoe de toekomst van de Ainsi gaat uitzien. In verband met de maandelijks terugkerende problematiek van stofexplosies zal een onderzoek plaatsvinden naar de veiligheid van bespelers en werknemers. De directie van het Theater wil weten welke gevolgen deze fijnstof heeft voor de gezondheid. Afhankelijk van de resultaten van dit onderzoek zal een plan gemaakt moeten worden over het gebruik van AINSI tot einde contract.

In 2019 zullen gesprekken plaatsvinden met Project Sally over de toekomst van de Dansstudio op de eerste verdieping.

## 2. Bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling:

### 2.1 Formatie ( met formatieplan en analyse)

Kengetal	Toelichting
31,35 fte	Conform jaarplan 2018
33,35 fte	Jaarplan 2019
mutaties in formatie tussen 1 januari 2018 en 1 januari 2019	2 fte pr medewerkers, online marketeer alsmede en een data-analist

#### formatieplan 2019 met doorkijk naar 2022

Functienaam	formatie 2019	formatie 2020	formatie 2021	formatie 2022
totaal directie	2,00	2,00	2,00	2,00
totaal bedrijfsvoering	4,89	4,89	4,89	4,89
totaal produktiebureau	2,20	2,20	2,20	2,20
totaal programmering	2,00	2,00	2,00	2,00
totaal marketing en PR	5,00	5,00	5,00	5,00
totaal uitbalie	3,46	3,46	3,46	3,46
totaal techniek	10,00	10,00	10,00	10,00
totaal fac. Dienst	3,80	3,80	3,80	3,80
TOTAAL THEATER	33,35	33,35	33,35	33,35

De resultaten van de aanstaande wijziging in de organisatie en de daaruit voorvloeiende formatiewijzigingen zijn nog niet meegenomen in het bovenstaande formatieplan.

#### **Efficiencytaakstelling:**

De efficiencytaakstelling t/m 2018 is volledig ingevuld. Het oplossen van het capaciteitsvraagstuk en de uitkomsten van de zelfstandigingstraject en de Middenzaal zullen niet leiden tot een financiële bijdrage in de gemeentebrede taakstelling in 2019.

#### **Ziektepercentage:**

Het voortschrijdend ziektepercentage in 2018 bedroeg in november 6,81 % dat is 0,95 % boven de norm van 5,86 %. ( conform het ziekteverzuimrapport Cognos)

	Theater ah Vrijthof nov 2018
<b>Verzuimpercentage</b>	<b>6,81%</b>
Verzuimpercentage kort	0,61%
Verzuimpercentage midden	1,07%
Verzuimpercentage lang	5,13%
Meldingsfrequentie	1

Het Theater heeft actueel 3 langdurig zieke medewerkers en 1 kortdurende.

**Medewerkersonderzoek:**

De directie van het Theater heeft de uitkomsten van het medewerkers onderzoek geanalyseerd en, op basis van deze uitkomsten, de resultaten met het personeel besproken. In 2019 zal de directie samen met P&O adviseur opnieuw in gesprek gaan met medewerkers om verbeteringen te realiseren.

**Het Goede Gesprek / Planningsgesprekken:**

In 2019 worden planning/voortgang- en beoordelingsgesprekken met alle medewerkers van het Theater gevoerd. Een uitzondering wordt voorsnog gemaakt voor langdurig zieke medewerker(s).

**Loopbaan en Mobiliteit:**

Loopbaan en mobiliteit blijven een belangrijk thema om medewerkers te laten doorstromen zowel horizontaal als vertikaal met als doel de medewerker breed inzetbaar te houden. De uitdaging zal blijven om medewerkers met bedrijfsspecifieke functies ( zoals bijv, theatertechniek) de kans te geven ook elders aan de slag te kunnen. Learn Maastricht speelt hier een belangrijke rol om bepaalde competenties en vaardigheden te verbeteren. Daarnaast zal er altijd aandacht blijven voor externe opleidingsmogelijkheden.

**In-Door-Uitstroom:**

- 1 medewerker van de stichting CCDK zal doorstromen van de stichting naar het Theater.

Het Theater aan het Vrijhof hanteert ook in 2019 bij werving en selectie de vigerende werving en selectieregels van de gemeente Maastricht en zal daarbij aandacht hebben voor de eventuele doorstroom van de medewerkers van de aan het Theater gelieerde stichtingen voor zover dit past binnen de vigerende werving- en selectieregels van de gemeente Maastricht

**Loopbaan en mobiliteitsparagraaf:**

Binnen het loopbaan en mobiliteitsbeleid van de gemeente worden er binnen de functionerings- en beoordelingscyclus afspraken met het personeel gemaakt m.b.t. loopbaanperspectief en/of mobiliteit. Door middel van gerichte opleidingen via Learn @Maastricht of andere externe opleidingen kunnen medewerkers hun mobiliteitskansen vergroten voor zowel interne als externe mobiliteit.

**BTW:**

De forfaitaire BTW mengpercentages zijn niet van toepassing op het Theater. Het Theater Heet 100% bedrijfsmatige activiteiten waarbij de volledige vooraf trek en afdracht van toepassing is.

**Inhuur:**

De verwachte inhuur in 2019 zal circa € 371.000,-- bedragen en wordt vooral veroorzaakt door interim management, het inhuren van technisch medewerkers i.v.m. de behoefte aan een flexibele schil die nodig is voor piekmomenten en het voldoen aan de arbeidstijden en rusttijden bij de techniek. Langdurig zieke medewerkers dienen te worden vervangen i.v.m de lopende productie van voorstellingen.



## Automatisering:

Het Theater heeft in 2018 een rapport laten opstellen door een adviseur informatiemanagement van het Shared Service Centrum. Het betreft een analyse van de ICT-inrichting en -organisatie Theater'. Het rapport is in samenwerking met een sr. Informatie – adviseur van concernzaken tot stand gekomen. De uitkomst van het rapport heeft geresulteerd in onderstaande opdracht die is opgenomen in het I&A plan/portfolio 2019 van de gemeente Maastricht.

<b>Nr. opgave</b>	Naam opgave	
<b>19-</b>	Aanbesteding applicatielandschap Theater	
<b>Waarom deze opgave?</b>		
<b>Aanleiding</b>		
De ICT-inrichting en -organisatie van het Theater aan het Vrijthof (Theater) kan zowel functioneel als technisch niet mee met de vernieuwde wensen uit de omgeving. Daardoor loopt het Theater risico's op het gebied van de dienstverlening aan de bezoekers. Om de problemen aan te pakken heeft het Theater een onderzoek ingesteld om de onderliggende oorzaken te achterhalen en verbetervoorstellen te krijgen over de aanpak. Eén van de conclusies van het rapport is dat het bestaande applicatielandschap dat de processen op het gebied van marketing, ticketing, contractbeheer, techniek, etc. onvoldoende ondersteunt. Daarbij zijn er risico's in de techniek (systemen die niet goed met elkaar praten) wat regelmatig leidt tot ergernissen bij klanten en medewerkers. Verder zijn er technisch en functioneel nauwelijks of geen mogelijkheden om mee te ontwikkelen met moderne technieken om klantgroepen aan te spreken of om dienstverlening te leveren. Op dit basis van het rapport is het besluit genomen om een aanbesteding in gang te zetten voor een beter en toekomstvaster applicatielandschap		
<b>Beoogde effecten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere tevreden klanten</li> <li>• Betere kaartverkoop</li> <li>• Efficiëntere processen</li> </ul>		
<b>Beoogde resultaten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keuze voor verbeterd applicatielandschap</li> </ul>		
<b>Governance</b>		
<b>Opdrachtgever (gedelegeerd)</b>		<b>Kwaliteitsborger</b>
Theater – Jos Spauwen		CZ – Albert Royen
<b>Resources</b>		
<b>Lijnorganisatie</b>	<b>SSC</b>	<b>Overig</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers Theater</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SL Theater</li> <li>• Adviseur informatiebeveiliging</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extern adviseur, specifiek op Theatergebied, voor opstellen pakket van eisen</li> </ul>
<b>Kosten</b>		
<b>Incidentele kosten/dekking</b>		<b>Structurele kosten/dekking</b>
Investing € 250.000,--, ten laste van vervangingsreserve Theater		ten laste van exploitatie Theater, kapitaallasten.

### 3.4 Risico management:

		<€ 0,25 mln.	€ 0,25 mln. - € 1,0 mln.	€ 1,0 mln - € 2,5 mln.	€ 2,5 mln. - € 5,0 mln.	> € 5,0 mln.
		1	2	3	4	5
Waarschijnlijkheid / kans	1 Klein					
	2 Gemiddeld					
	3 Hoog	50.000				

#### Risico:

#### Personeel:

De betreffend € 50.000,-- betreft frictiekosten personeel i.v.m. herplaatsingsproblematiek. Het betreft geen BAB medewerker. Het verloop van het ziektepercentage is op dit moment moeilijk te voorspellen i.v.m fysieke klachten bij medewerkers waarvan de duur van arbeidsongeschiktheid onzeker is. De verwachting is dat dit mogelijk een financieel risico zal opleveren, de hoogte is onbekend. Via de P&C cyclus zal hierover gerapporteerd worden.

Voor akkoord

Jean Boelen  
Directeur a.i.

Voor akkoord

Karolien Leonard  
Directielid

## Bijlage 1

										bijlage 1
<b>Theater aan het Vrijthof 2019</b>										
Soort externe inhuur	uitzendkrachten	Payrolling	detachering	ZZP	totaal verwachting 2019	jaarplan 2018	prognose Berap 2018	verklaring verschil jaarplan 2018 en bestuursrap	toelichting werkzaamheden	welke maatregelen voor terugdringen
inhuur ad interim directeur				130.000	130.000	120.960	125.000		vervanging directeur	tot 31 december 2019
opvangen piekwerkzaamheden	45.000				45.000	45.000	40.000		incidentele werkzaamheden	geen maatregelen mogelijk
vervanging OR medewerker		15.000			15.000	15.000	15.000		vervanging OR lid	geen maatregelen mogelijk
vervanging ziekte	85.000				85.000	54.000	54.000		incidentele werkzaamheden	geen maatregelen mogelijk
flexibele schil	40.000				40.000	40.000	40.000		incidentele werkzaamheden	geen maatregelen mogelijk
Ainsi		56.000			56.000	56.000	45.000		techniek voorstellingen	geen maatregelen mogelijk
					-		-			
<b>Totaal</b>	<b>170.000</b>	<b>71.000</b>	<b>-</b>	<b>130.000</b>	<b>371.000</b>	<b>330.960</b>	<b>319.000</b>	<b>-</b>		

Dit is exclusief de medewerkers van de Stichting Culturele en Civiele Dienstverlening Kunsten

# DVO Theater

## 1 De opdracht:

**Het theater is een huis met vele kamers en dus geschikt voor de ontvangst van vele gasten**

Iedereen moet zich in het stadstheater van Maastricht welkom weten en in staat worden gesteld om met gelijken en anderen de eigen cultuur te beleven en met die van anderen kennis te maken. Om zich te laten inspireren, zich te verwonderen en te vermaken. De kamers van het huis kunnen vele vormen aan nemen en hoeven zeker niet allemaal aan het Vrijthof te liggen. Ook nu al worden er regelmatig programma's georganiseerd in kerken en in broedplaatsen zoals de AINSI. Dat kan en moet worden uitgebreid: ook dichterbij de mensen in de wijken. Om een "huiskamer van de stad" te zijn en het gesprek en het contact tussen inwoners te stimuleren en te onderhouden zoekt, voedt en onderhoudt het theater de dialoog met de omgeving en organiseert waar nodig het debat. Met kunst en cultuur als bindmiddel. En natuurlijk ook met een eigen aanbod van belangwekkende producties. Op de eerste plaats van de in Maastricht gevestigde al dan niet professionele makers; de gezelschappen, de festivals maar zeker ook de volkscultuur en de amateurkunsten.

Natuurlijk aangevuld met wat zich landelijk en internationaal aandient en wat zijn weerklank kan vinden bij een publiek uit Maastricht en wijde omgeving. Met een programma dat in en door de stad geworteld en gevoed is en waarmee Maastricht zich positioneert als cultureel brandpunt van bovenregionaal belang en als trekker en stimulator van de Stedelijke Cultuurregio Zuid.

Daarbij kunnen en hoeven niet direct altijd alle zalen vol te zitten en kan er ook voor een beperkte groep liefhebbers geprogrammeerd worden. Zolang het maar zo is, dat er een open blik en gastvrije houding blijft om de culturele ontmoetingen van iedereen in Maastricht te faciliteren en stimuleren. En zolang het aanbod zich niet uitsluitend of voornamelijk richt op diegenen voor wie deelname aan cultuur vanzelfsprekend en vertrouwd is.

**Een stadstheater is van voor en door de stad en we mogen verwachten, dat het daarom duidelijk maakt hoe ze dit voor alle inwoners van Maastricht zonder onderscheid waar maakt.**

( uit een theater waarom eigenlijk – visie op het theater maart 2018 )

Binnen deze opdracht dient het theater in ieder geval aandacht te besteden aan het onderstaande:

## 2 PROGRAMMA

- 2.1 Het bieden van een programma professionele podiumkunsten in alle disciplines in de zalen van het Theater, dat een publiek trekt dat breed is samengesteld en waar in ieder geval de volle diversiteit van de bevolking van Maastricht in is vertegenwoordigd, qua leeftijd, achtergrond en woongebied.
- 2.2 In dat programma een voorkeursplaats inruimen voor de voorstellingen van de huisgezelschappen; philharmonie zuidnederland, Opera Zuid, Toneelgroep Maastricht en Sally dansgezelschap Maastricht en met prioriteit promoten en stimuleren van het bezoek aan deze voorstellingen.

- 2.3 De in de stad gevestigde opleidingen podiumkunsten faciliteren om presentaties, voorstellingen en concerten te organiseren in de ruimtes van het theater.
- 2.4 In ieder geval de festivals Nederlandse Dansdagen en Musica Sacra optimaal faciliteren en ondersteunen in de promotie en verkoop.
- 2.5 De voorstellingen en concerten van zoveel mogelijk amateurgezelschappen en initiatieven uit de stad, die in staat zijn om voldoende betalend publiek te trekken opnemen in het programma en meenemen in de promotie en verkoop van het totale programma. Dit tegen haalbare en betaalbare voorwaarden voor deze initiatieven.
- 2.6 Initiatieven ontwikkelen om innovatief met nieuwe publieksgroepen, die tot nu toe niet of ondervertegenwoordigd zijn, nieuwe vormen van ontmoetingen te realiseren, die recht doen aan de opdracht om een open huis van voor en door de stad te zijn.

### 3 PUBLIEKSSERVICE

- 3.1 Het publiek op uitnodigende wijze informeren en bij het bezoek begeleiden en bedienen. Dus het inrichten van een publieksdienst voor informatie, verkoop en gastvrijheid ( horeca).
- 3.2 Het houden van regelmatige tevredenheidsonderzoeken onder bezoekers om deze dienstverlening te optimaliseren.

### 4 BEDRIJFSVOERING

- 4.1 Het theater zo te organiseren, dat sprake is van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, en op innovatieve en ondernemende wijze voldoende inkomsten voor het theater gerealiseerd worden en niet voorziene uitgaven gedekt worden door extra inkomsten.

### 5 RAPPORTAGE

- 5.1 via de PenC cyclus van de gemeente Maastricht aanleveren van beknopte managementinfo inclusief resultaatprognose en overzicht van de belangrijkste prestaties en genomen maatregelen om deze waar nodig bij te sturen.
- 5.2 Jaarlijks een jaarrekening inclusief accountantsrapport en een inhoudelijk verslag met daarin in ieder geval uitgebreid verslag over aard en samenstelling van het bereikte publiek in relatie met het gerealiseerde programma.