

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 942
van **CATHY COUDYSER**
datum: 25 augustus 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Toeristisch hefboomproject Museum DIVA - Evaluatie

Toerisme Vlaanderen lanceerde in 2015 en in 2016 een impulsoproep voor het aanmelden van toeristische hefboomprojecten met betrekking tot drie thema's: Vlaamse Meesters, kernattracties en meetinginfrastructuur. Finaal betoelaagde het agentschap 30 hefboomprojecten voor een totaal investeringsbedrag van 71,7 miljoen euro waarvan 15 Vlaamse Meesters-projecten, 13 kernattracties en 2 MICE-infrastructuurprojecten. Een nieuw belevingscentrum rond diamant in Antwerpen (DIVA) is een van de 13 geselecteerde kernattracties.

In haar antwoord op een eerdere schriftelijke vraag (nr. 173 van 6 december 2019) van collega-volksvertegenwoordiger Maarten De Veuster gaf de minister aan dat sinds de opening van DIVA begin mei 2018 tot en met november 2019, het museum 124.461 bezoekers over de vloer kreeg.

Van januari tot en met november 2019 ging het om respectievelijk 63.000 bezoekers waarvan 38% buitenlandse. DIVA slaagt er dus moeiteloos in om het vooropgestelde aantal buitenlandse bezoekers van minstens 30% te behalen. De totale bezoekersaantallen (inclusief binnenlandse bezoekers) bleven evenwel ruim onder de verwachtingen (minimum 200.000 bezoekers op jaarbasis). De minister gaf dan ook aan dat via gerichte promotie getracht zou worden om de bezoekersaantallen aan te zwengelen, vooral dan wat de binnenlandse bezoekers betreft.

Daarnaast verduidelijkte de minister dat de cijfers die het agentschap op dat moment in zijn bezit had inzake bezoekerstevredenheid de vooropgestelde doelstelling benadert. Het museum kreeg een netpromotorscore van 19 toegekend terwijl een score van minstens 20 beoogd wordt. Inzake familievriendelijkheid, een punt waar het agentschap gevraagd heeft om speciale aandacht voor te hebben, scoorde het museum minder goed.

Daarnaast gaf de minister nog mee dat er op dat moment nog geen Return On Investment-rapport (ROI) was opgemaakt op basis waarvan het agentschap kan nagaan tot welke economische meerwaarde het project concreet aanleiding heeft gegeven (in de zin van extra overnachtingen, extra werkgelegenheid en extra omzet). Dat rapport zou in het voorjaar van 2020 worden opgemaakt op basis van de bedrijfsomzet en tewerkstelling van het volledige jaar 2019.

Op mijn eerdere schriftelijke vraag nr. 602 van 29 april 2020 antwoordde de minister nog dat het agentschap DIVA de komende periode nauwgezet zou begeleiden om het

familievriendelijke aanbod te bekijken en waar nodig en mogelijk de kwaliteit te optimaliseren.

1. Hoeveel bezoekers heeft het museum in december 2019 en bij uitbreiding in heel 2019 ontvangen? Graag een opsplitsing tussen het aantal nationale en internationale bezoekers (met vermelding van de herkomstlanden indien mogelijk) enerzijds en naargelang het type toerist (recreatieve toerist, zakentoeurist, dag- of verblijfstoerist) anderzijds.
2. Is DIVA er in 2019 in geslaagd om meer bezoekers (zowel binnenlandse als buitenlandse) aan te trekken dan in 2018?
3. In welke concrete promotionele inspanningen voorziet DIVA om het aantal binnenlandse bezoekers de komende jaren op te krikken?
4. Beschikt de minister of haar agentschap al over bezoekerscijfers wat de eerste zes maanden van 2020 betreft? Welke impact hebben de beperkende maatregelen in het kader van corona precies gehad op de bezoekersaantallen?
5. Hoe is de perceptie van de bezoeker over de algemene kwaliteit en het familievriendelijke karakter van het museale aanbod in DIVA intussen geëvolueerd?
6. Kan de minister verduidelijken welke concrete aanpassingen aan het museale aanbod ervoor kunnen zorgen dat het diamantbelevingscentrum aantrekkelijker wordt voor families met kinderen?
7. Kan de minister de belangrijkste bevindingen uit het ROI-rapport wat dit hefboomproject betreft beknopt toelichten?

ANTWOORD

op vraag nr. 942 van 25 augustus 2020

van **CATHY COUDYSER**

1. DIVA ontving in december 2019 6.769 bezoekers. In heel 2019 werden 69.807 bezoekers geregistreerd:
 - 40.137 van hen (57,5% van het totaal) kwamen uit België.
 - 28.050 bezoekers (40,18%) kwamen uit het buitenland, voornamelijk uit
 - o Duitsland (7.648),
 - o Nederland (5.162) en
 - o Frankrijk (3.079).

Uit de tevredenheidsbevraging blijkt dat 94% van de bezoekers DIVA bezocht in de vrije tijd. 3% kwam langs in het kader van een opleiding. Nog eens 3% deed dat via een congres of bedrijfsuitstap.

33% van de bezoekers kwam langs bij DIVA als dagtoerist, 42% als verblijfstoerist in Antwerpen of een andere stad of regio. 25% was inwoner of student in Antwerpen.

2. DIVA ontving in 2018 67.372 bezoekers en kreeg daarmee 3,61% meer bezoekers over de vloer in 2019. De registratie van herkomst van bezoekers in 2018 ging pas van start in december en kan daardoor niet worden vergeleken met 2019.
3. DIVA heeft door corona, net zoals alle andere musea en hefboomprojecten, te maken met veranderde omstandigheden. Er zijn belangrijke verschuivingen in museumwerking- en betekenis met impact op de bezoekers. Deze evoluties worden opgevolgd om de verdere communicatiestrategie te bepalen.

DIVA heeft in 2020 een traject opgestart om haar positionering als museum voor diamant, juwelen en zilver helder vorm te geven naar de (toekomstige) bezoekers en de stakeholders. De resultaten van een breed publieksonderzoek worden en zijn vertaald naar een nieuwe communicatiestrategie waar nadrukkelijk de samenwerking wordt gezocht met Toerisme Vlaanderen, Visit Antwerp, de AMB-juweliers en de overige partners in de diamant, juwelen en zilversector.

DIVA heeft in 2020 actief de samenwerking opgezocht met de toeristische sector onder meer door rondleidingen te organiseren voor gidsen, hotels en evenementenorganisatoren en samen te werken met lokale horecagelegenheden, maar ook Riebedebie. In 2021 zal deze toeristische samenwerking worden uitgebreid, mede door de inkanteling in het systeem van de Stad Antwerpen rond groepsboekingen.

Tot slot heeft DIVA zeer actief de Belgische pers opgezocht en zal dit ook in de komende jaren blijven doen.

Aanvullend verwijzen we meer specifiek naar de operationele doelstellingen die DIVA tegen 2023 dient te behalen volgens beheersovereenkomst met Vlaanderen met aandacht voor het verwelkomen van ook binnenlandse bezoekers.

SD 3 DIVA is een open huis voor edelsmeedkunst, juwelen en diamant dat een divers en (inter)nationaal publiek verwelkomt.

1. OD 3.1 DIVA ontwikkelt een divers publieksaanbod waarbinnen participatie, educatie en kwaliteit de rode draad zijn. Hierbij ontwikkelt DIVA onder meer een productaanbod voor particuliere en zakelijke doelgroepen en het onderwijs.
2. OD 3.2 DIVA start een jongerenwerking op tegen het einde van de beleidsperiode, waarbij een diverse groep jongeren gebruik maakt van het aanbod van DIVA.
3. OD 3.3 DIVA streeft een grote klantentevredenheid na en evalueert haar aanbod door publieksbevragingen en -onderzoek.
4. OD 3.4 DIVA ontwikkelt een sterke naamsbekendheid binnen de ruimere sector van edelsmeedkunst, juwelen en diamant via doelgerichte communicatie.
5. OD 3.5 Door samenwerking en dialoog verankert DIVA het museum in het toeristische hart van Antwerpen. DIVA voert daarvoor acties uit in samenwerking met partners uit de buurt.

Het jaarverslag 2019 in de bijlage rapporteert onder 'Hoofdstuk 3 Publiek' in detail over de eerste tussentijdse resultaten bij deze doelstellingen, waaronder de inspanningen rond o.m. workshops voor jongeren en ateliers (zie "3.2. Publieksactiviteiten", "3.3 Omkaderende publieksactiviteiten" en "3.4. Atelierwerking")

Tot slot vermelden we dat in 2021 de educatieve ruimte van DIVA in gebruik wordt genomen. De werken hiervoor zijn momenteel in uitvoering, gefinancierd met middelen uit het Fonds Culturele Infrastructuur (FOCI).

Promotie vanuit Toerisme Vlaanderen:

Bij nieuwe initiatieven (expo's, evenementen, ...) met internationaal potentieel zal deze point of interest waar en wanneer relevant belicht worden via de (sociale) kanalen van VisitFlanders om zo potentiële internationale bezoekers warm te maken voor een bezoek aan DIVA.

In pers- en prospectiereizen voor de reisindustrie kan DIVA ook mee opgenomen worden in het programma van de journalist, influencer of reisagent.

Uiteraard zullen deze initiatieven op de buitenlandse markt pas ondernomen worden wanneer de buitenlandse bezoeker naar Vlaanderen mag komen en wanneer de reisintenties vanuit deze landen ook voldoende hoog zijn.

4. In de eerste zes maanden van 2020 werden 16.414 bezoekers geregistreerd (voor maandcijfers zie onderstaande tabel. April werd hierin door sluiting niet mee in opgenomen). Hierdoor telde deze periode 47% bezoekers minder dan het jaar daarvoor.

Maand	Jan	Feb	Mar	May	Jun
Jaar	Aantal Bezoekers	Aantal Bezoekers	Aantal Bezoekers	Aantal Bezoekers	Aantal Bezoekers
2020	5.693	8.284	1.631	241	565

5. Tijdens bevraging van 9/8/2018 en 16/12/2019: NPS familievriendelijkheid haalt score 1 maar bevat wel grote verschillen tussen begin en einde van de bevragingen. Tijdens de eerste drie maanden van de bevraging haalde men hier een NPS van 0. Tijdens de laatste drie maanden haalde men een NPS van 27. (opgelet: de laatste drie maanden zijn gebaseerd minder dan 100 respondenten. Deze score dient voorzichtig te worden geïnterpreteerd).

In de periode van 9/8/2018 tot 16/12/2019 werd ook de NPS-score voor families opgemeten. De meting van 9/8/2018 tot 31/12/2018 bedroeg -3. Voor de periode van 1/1/2019-31/12/2019 is dit gestegen naar 19 (de norm is 10). De evolutie is dus

bijzonder positief. Door de slechte cijfers van de eerste periode komen we op een totaal resultaat van 7. Nieuwe meting is voorzien in 2021.

6. Voorjaar 2020 werd het familieaanbod door het team 'familievriendelijk toerisme' nogmaals ter plaatse geëvalueerd en feedback gegeven. Mogelijke aanpassingen werden voorgesteld om de beleving van een familiebezoek te verhogen. In augustus 2020 werd het kijk- en doeboekje voor gezinnen geoptimaliseerd. De finale versie zal in september of oktober aangeboden worden aan de bezoekers. Daarnaast worden in het najaar een lijn met eenvoudige stickers in de vaste tentoonstelling aangebracht om aan te geven waar de objecten voor kinderen staan. Het gelaagde filmpje dat anderstalige nieuwkomers voorbereidt op hun bezoek bleek ook geschikt voor families en werd deze zomer op de pagina 'bezoek met kinderen' geplaatst. Vanaf juli 2020 tot en met het einde van het jaar wordt een schattenjacht voor families georganiseerd in de permanente collectiepresentatie. In het najaar van 2020 worden ook familierondleidingen aangeboden in de tijdelijke expo.
7. De 69.807 bezoekers van DIVA (2019) gaven in totaal 460.916 euro uit aan tickets en 6.646 euro aan souvenirs in de museumshop.

De totale uitgaven van de bezoekers bedraagt 1.340.629 miljoen euro. Daarin worden logies (indien van toepassing), eten en drinken, verplaatsingen, attracties, souvenirs en shopping verrekend. Verblijfstoeristen gaven in totaal bijna evenveel uit als de dagtoeristen. Deze laatste groep gaf in totaal 634.207 euro uit. Verblijfstoeristen een geraamd bedrag van 567.120 euro uit.

De uitgaven van Belgische verblijfstoeristen werden geraamd op 121.451 euro. De buitenlandse verblijfstoeristen gaven naar schatting 445.669 euro uit.