

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 943
van **CATHY COUDYSER**
datum: 25 augustus 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Toeristisch hefboomproject Museum van Hedendaagse Kunst Antwerpen (M HKA) - 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 (MICE: Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions). Een ambitieus transformatieproject van het Museum van Hedendaagse Kunst Antwerpen (M HKA) is een van die 15 geselecteerde 'Vlaamse Meesters'-hefboomprojecten.

In haar antwoord op een eerdere schriftelijke vraag van collega volksvertegenwoordiger Maarten De Veuster (nr. 172 van 6 december 2019) gaf de minister aan dat sinds de opening van de vernieuwde museale setting in het M HKA eind april 2017 tot en met oktober 2019, het museum 330.533 bezoekers over de vloer kreeg. De voorbije twee jaar ging het respectievelijk om 129.724 bezoekers, van wie 23% niet-Belgen (2018) en 94.633 bezoekers, van wie 30% niet-Belgen (januari-oktober 2019).

Het M HKA haalt ruimschoots de in het businessplan vooropgestelde aantal bezoekers (125.000). Het aandeel van buitenlandse bezoekers in deze bezoekersaantallen ligt evenwel onder het streefdoel van 40%. Daarnaast verduidelijkte de minister dat de cijfers die het agentschap op dat moment in zijn bezit heeft inzake bezoekerstevredenheid, onder de vooropgestelde doelstelling lag. Het museum kreeg een 'net promotor score' van 9 toegekend terwijl een score van minstens 20 beoogd wordt. Ook inzake familievriendelijkheid, een punt waar het agentschap gevraagd heeft om speciale aandacht voor te hebben, scoorde het museum minder goed met een score van -17.

Daarnaast gaf de minister nog mee dat er op dat moment nog geen 'return on investment'-rapport 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). Dit rapport zou in het voorjaar van 2020 worden opgemaakt.

1. Hoeveel bezoekers heeft het museum in de laatste twee maanden van 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 het M HKA er in 2019 in geslaagd om het in hun businessplan vooropgestelde aantal jaarlijkse bezoekers van 125.000 te bereiken? Hoe groot was het aandeel van de internationale toerist in de totale bezoekersaantallen? Steeg dit aandeel verder in de richting van de vooropgestelde 40%?
3. Beschikt de minister of haar agentschap al over bezoekerscijfers voor wat de eerste zes maanden van 2020 betreft? Welke impact hebben de beperkende maatregelen in het kader van de coronacrisis precies gehad op de bezoekersaantallen?
4. Is de perceptie van de bezoeker over de algemene kwaliteit en het familievriendelijke karakter van het museale aanbod in M HKA er intussen op vooruitgegaan?
5. Kan de minister de belangrijkste bevindingen uit het 'return on investment'-rapport voor wat dit hefboomproject betreft beknopt toelichten?

ANTWOORD

op vraag nr. 943 van 25 augustus 2020

van **CATHY COUDYSER**

1. In 2019 ontving het M HKA 121.675 bezoekers. Van 32% van deze bezoekers is de nationaliteit niet bekend.

Op basis van de kassaregistratie komt van de 58.470 bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is, 63% uit België en 37% uit het buitenland:

- 12% komt uit Nederland,
- 3% uit Frankrijk,
- 3% uit Duitsland,
- 1% uit het VK,
- 17% uit andere landen

Het motief en type bezoeker wordt niet gevraagd bij de kassaregistratie. Als we uit de tevredenheidsmonitoring de resultaten van 2019 halen, zijn:

- 28% verblijfstoeristen,
- 38% dagtoeristen,
- De overige 34% inwoner of studenten in Antwerpen

Volgens deze monitoring komt 85% voor vakantie/vrije tijd, 10% in het kader van opleiding of vorming en de overige 5% in het kader van professionele activiteiten.

2. In 2019 heeft het M HKA 121.675 bezoekers ontvangen. Zoals in vraag 1 vermeld: van de bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is, waren in 2019 37% bezoekers uit het buitenland. In 2018 was dit aandeel 23%, er is dus een stijging waar te nemen.

3. Tot en met augustus heeft het M HKA 17.742 bezoekers ontvangen.

M HKA BEZOEKCIJFERS 2020 tem AUG		
MAAND	TOTAAL	OPMERKING
januari	5 826	
februari	4 560	
maart	1 861	start lockdown
april	0	lockdown
mei	513	18/05 opnieuw open
juni	990	
juli	2 022	
augustus	1 970	

In een normaal jaar, heeft het MHKA gemiddeld rond de 10.000 bezoekers per maand.

Door Corona zijn alle schoolbezoeken en het grootste deel van de groepsbezoeken afgelast of uitgesteld. Dit is een verlies dat het MHKA niet kan compenseren met meer individuele bezoekers.

4. Families tonen zich, sinds de start van de metingen in 2017, niet tevreden over het permanent aanbod. Op verschillende tijdstippen waren de NPS-scores voor families negatief, terwijl de norm 10 of meer zou moeten zijn. Het probleem zou zich situeren bij het onthaal van families. Daarom stelde Toerisme Vlaanderen een specifieke vorming voor onthaalmedewerkers en suppoosten rond 'Familievriendelijk communiceren' voor. Daarnaast biedt Toerisme Vlaanderen persoonlijke begeleiding aan om het familievriendelijk aanbod te screenen en suggesties voor optimalisatie van het aanbod te bespreken.

Aangezien MHKA een permanent hefboomproject is, zullen zij ook nog tevredenheidsmetingen uitvoeren in de volgende jaren. Op die manier kan de tevredenheid in het kader van de familievriendelijkheid verder opgevolgd worden.

5. Om het rendement te berekenen voor het jaar 2019, gaan we enkel uit van het aandeel hefboombezoekers. Dit zijn de bezoekers die in de tevredenheidsmeting aangaven dat het MHKA de belangrijkste reden was voor hun uitstap of verblijf.

Op basis van deze 32.324 bezoekers en hun gemiddelde uitgaven, werd de totale uitgave berekend. Bij dag- en verblijfstoeristen wordt er naast de uitgave in het museum zelf ook rekening gehouden met de uitgave aan o.a. eten en drinken, shoppen, eventueel logies..

Volgens deze berekeningen, uitgevoerd door de Vlaamse Statistische Autoriteit op basis van gegevens aangeleverd door Toerisme Vlaanderen en het hefboomproject, bedraagt de totale directe besteding van de hefboombezoekers 3,9 miljoen euro.

Het grootste deel van dit bedrag, 2,2 miljoen, werd gerealiseerd door de verblijfstoeristen.

Buitenlandse hefboombezoekers (dag- of verblijfstoerist) genereerden 2,6 miljoen euro.

Belangrijkste uitgaveposten zijn "eten en drinken" en "shopping" (beiden goed voor 1,2 miljoen euro).