

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 171

van **MAARTEN DE VEUSTER**

datum: 6 december 2019

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Impulsprogramma toeristische hefboomprojecten - Rubens-programma Antwerpen

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. Om in aanmerking te komen voor subsidiëring binnen het impulsprogramma Vlaamse Meesters en kernattracties, werden volgende beoordelingscriteria in acht genomen:

- De projecten moeten een zekere schaalgrootte hebben: het potentieel bezoekersaantal moet in het geval van een permanente infrastructuur minstens 100.000 per jaar zijn, waarvan minstens 30% buitenlandse bezoekers. Evenementenprojecten binnen het impulsprogramma Vlaamse Meesters moeten aantonen dat ze omvangrijk genoeg zijn uitgewerkt en de onderdelen van het thema Vlaamse Meesters met elkaar verbinden doorheen Vlaanderen.
- De projecten moeten een duurzame economische meerwaarde bieden: dankzij het project ontstaat er een duurzaam multiplicatoreffect. Het project leidt tot meer overnachtingen, die op hun beurt extra omzet en extra werkgelegenheid voor een langere periode genereren.
- De projecten moeten kwaliteitsvol zijn: het project moet van topniveau zijn zodat het zich onderscheidt van het bestaande aanbod en een geheel nieuwe toeristische beleving creëert. Daarnaast moet het project ook inspelen op de behoeften en verwachtingen van families.
- De projecten moeten het merk Vlaanderen versterken: het project moet de reputatie die Vlaanderen wereldwijd nastreeft via het internationaal merkbeleid van baanbrekend vakmanschap versterken.
- De projecten moeten internationale aantrekkingskracht hebben: het project biedt een reden om naar Vlaanderen te komen of er langer te verblijven. Het project is daarnaast voldoende afgestemd op de noden van de internationale toerist inzake bereikbaarheid, beleving, gastvrijheid en informatievoorziening.

Toerisme Vlaanderen monitort elk betoelaagd project teneinde zicht te hebben op het hefboomeffect dat de projecten genereren. In het kader van deze monitoring verzamelt het agentschap in samenspraak met de projectpartner informatie over de bezoekers (aantallen, verblijfplaats, type, socio-demografische kenmerken, tevredenheid, motivatie bezoek) en de bedrijfsactiviteiten (omzet zowel qua tickets als verkoop museumshop of producten gelieerd aan tentoonstelling alsook tewerkstelling). Deze informatie wordt gegenereerd aan de hand van analyse van de gegevens in het kassasysteem en onlineticketingsysteem en via een korte bevraging aan de uitgang in combinatie met een langere bevraging online.

Eind december 2016 maakte toenmalig bevoegd minister Weyts bekend dat hij via Toerisme Vlaanderen bijna 5,8 miljoen euro zou investeren in een uitgebreid tentoonstellings- en evenementenprogramma in de stad Antwerpen rond barokkunstenaar Rubens. Er werd gemikt op meer dan 1,1 miljoen bezoekers, waarvan meer dan de helft buitenlandse toeristen.

Van 1 juni 2018 tot eind januari 2019 vond in Antwerpen het barokstadsfestival plaats.

1. Hoeveel bezoekers hebben de diverse Antwerpse musea die naar aanleiding van dit stadsfestival een specifieke tentoonstelling rond barok/Rubens creëerden, mogen ontvangen? Graag voor elk museum een opsplitsing tussen het aantal nationale en internationale bezoekers (met vermelding van de herkomstlanden indien mogelijk) enerzijds en naargelang het type toerist (recreatieve toerist, zakentoerist, dag- of verblijfstoerist) anderzijds.
2. Is het stadsfestival erin geslaagd om het in hun businessplan vooropgestelde aantal bezoekers van meer dan 1,1 miljoen bezoekers te bereiken (waarvan meer dan de helft internationale bezoekers)?
3. Tot welke economische meerwaarde heeft het stadsfestival concreet geleid? Kan de minister een inschatting geven van de extra overnachtingen, werkgelegenheid en omzet die het stadsfestival heeft gegenereerd?
4. Hoeveel bezoekers namen deel aan de korte bevraging aan de ingang van de verscheidene musea ter plaatse evenals aan de langere bevraging via internet na hun bezoek?
5. Hoe hebben de bezoekers de verschillende tentoonstellingen/evenementen ervaren? Wat zijn de bevindingen van de families die de musea bezocht hebben rond het familievriendelijke karakter van de tentoonstellingen?
6. Hoeveel van het totale subsidiebedrag (5.776.332 euro) werd tot op heden uitbetaald?
7. Acht de minister de hefboomwaarde van dit stadsfestival bewezen?

ANTWOORD

op vraag nr. 171 van 6 december 2019

van **MAARTEN DE VEUSTER**

1.

	Aantal bezoekers	Beoogde aantal bezoekers	Verschil	Bezoekers specifiek in kader van project
Rubenshuis	134 607	85 000	49 607	134 607
MAS-Michaelina	54 274	75 000	-20 726	54 274
Middelheimmuseum	152 873	135 000	17 873	56 563
M HKA	34 234	50 000	-15 766	34 234
Monumentale Kerken (SOM)	523 446	105 000	418 446	239 424
Jan Fabre	11 994	25 000	-13 006	11 994
FOMU	22 036	30 000	-7 964	22 036
Plantijn Moretus	28 149	30 000	-1 851	28 149
Snijders Rockocxhuis	12 972	30 000	-17 028	12 972
TOTAAL	974 585	565 000		594 253

Zoals hierboven vermeld, is het totale bezoekersaantal aan alle sites 974.585 bezoekers. Naast deze tentoonstellingen waren er nog een aantal andere tentoonstellingen en events. Deze trokken ongeveer 72.000 bezoekers. Het totaal aantal bezoekers dat van het aanbod rond Rubens en het barokerfgoed heeft kunnen genieten bedraagt iets meer dan 1 miljoen.

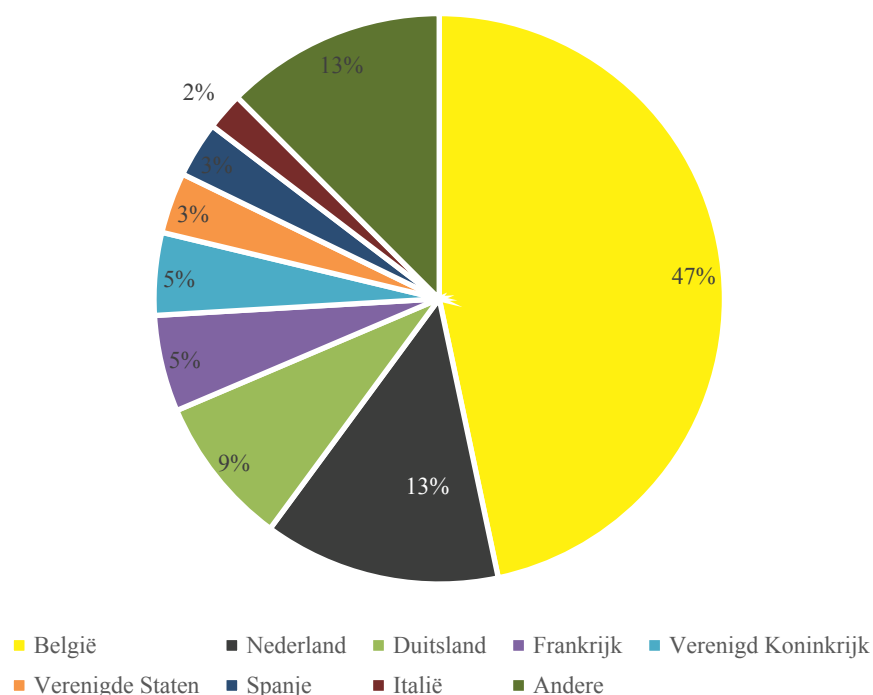
Uit de extra informatie van de publieksbevraging weten we dat 46% van alle bezoekers aan de monumentale kerken, deze effectief bezochten vanwege het Rubensaanbod (in Antwerpen). In totaal gaat dit over 239.424 bezoekers. De overige bezoekers hebben van het Rubensaanbod kunnen genieten, maar dit was niet de initiële aanleiding voor hun bezoek aan de kerken. De bezoekers die de kerk bezochten voor de erediensten, werden hierin uiteraard niet meegerekend.

Ook voor het Middelheimpark, weten we dat 37% van de bezoekers specifiek voor het beeldenpark (waartussen de tijdelijke beelden werden geplaatst) is gekomen. Dit betekent dat 56.563 bezoekers¹ het Middelheimpark bezochten in het kader van Antwerpen Barok.

De bezoekers aan alle overige tentoonstellingen en musea kwamen effectief voor het aanbod rond Rubens en het barokerfgoed. In die gevallen is de relatie één op één.

¹ Van de overige 96.310 bezoekers heeft een deel het beeldenpark ook bezocht of gezien en bijgevolg van dit Rubensaanbod kunnen genieten. Hoeveel dit er zijn, weten we niet.

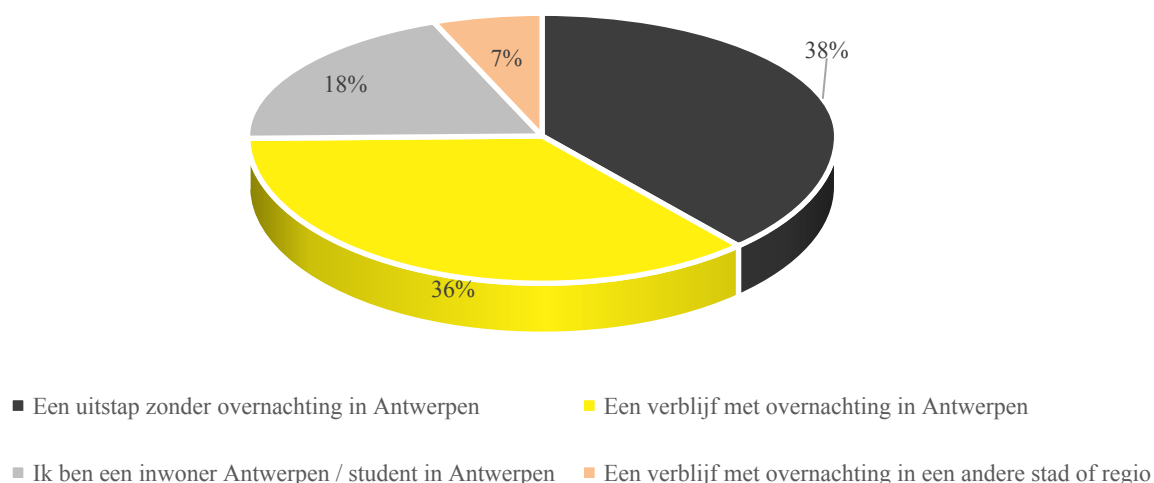
Verdeling van de bezoekers naar herkomstland:



Iets minder dan de helft van de bezoekers aan de Antwerpen Barok-belevingen komt uit het binnenland. Van de 1.034.000 komt 476.000 uit het binnenland en 558.000 bezoekers uit het buitenland. De meeste buitenlandse bezoekers komen uit de buurlanden (Nederland, Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk).

Hefboomprojecten moeten minstens 30% buitenlandse toeristen bevatten. We kunnen concluderen dat deze doelstelling ruim behaald is gezien 54% van de bezoekers aan de Antwerpen Barok-belevingen uit het buitenland komt.

Type bezoeker:



36% van de bezoekers aan het Antwerpen Barok-project zijn bezoekers die overnachten in Antwerpen. Bijna 1 op 5 komt uit Antwerpen zelf. Het grootste deel zijn bezoekers uit Vlaanderen of de buurlanden die op daguitstap zijn.

2. Dit project (het deel evenementen-tentoonstelling) stelde voorop om 565.000 bezoekers aan te trekken. Dit is ruimschoots overschreden. Het Barokjaar in zijn geheel heeft 974.585 bezoekers gehad. Het merendeel hiervan, iets minder dan 600.000 bezoekers, hebben het Rubensaanbod intentioneel bezocht omwille van het Antwerpen Barok programma. De overige bezoekers kwamen voor het vaste aanbod in Antwerpen en konden dankzij Antwerpen Barok kennis maken met Rubens en barok zonder dat dit hun oorspronkelijke intentie was. De bezoekers van het geplande Rubens Experience Center zijn hier vanzelfsprekend nog niet bijgerekend.
3. Om het rendement te berekenen, gaan we enkel uit van het aantal 'hefboombezoekers', dit zijn bezoekers die speciaal voor Antwerpen Barok naar Antwerpen gekomen zijn. Op basis van deze 594.253 bezoekers en hun gemiddelde uitgaven, werd de totale uitgave berekend. Bij dag- en verblijfstoeristen wordt er naast hun uitgaven in het museum zelf, rekening gehouden met hun uitgaven aan o.a. eten en drinken, shopping, ...
Volgens deze berekeningen, uitgevoerd door de Vlaamse Statistische Autoriteit in samenwerking met Toerisme Vlaanderen, gaven de hefboombezoekers aan Antwerpen Barok 17,7 miljoen euro uit. De grootste uitgaveposten zijn horeca, shopping en logies (83% van de uitgaven). 14% van de uitgaven gaat naar musea en/of attracties.
Naast dit economisch rendement verwachten wij ook een stijging in de internationale reputatie van de bestemming Vlaanderen, Antwerpen en Rubens (hiervoor wordt nog een internationaal onderzoek uitgevoerd) en een stijging van het lokaal ambassadeurschap van de Vlaming voor de Vlaamse Meesters (Hiervoor werd reeds een onderzoek uitgevoerd met positieve resultaten).
4. In alle belevingen samen, namen 4.251 personen deel aan de korte bevraging. Niet op elke plek werden respondenten gevraagd om deel te nemen aan de lange bevraging. Dit was wel het geval bij het Rubenshuis, FOMU, MAS, Mayer Van Den Berg en het Snijders Rockoxhuis. Een kleine 10% van de respondenten heeft de lange bevraging ingevuld (218 respondenten, waarvan 176 alle vragen hebben beantwoord).
5. De tevredenheid van de bezoekers meten we op basis van de NPS score met het antwoord op de vraag of de bezoekers de tentoonstelling zouden aanbevelen aan vrienden, familie of kennissen. Hierbij wordt het percentage detractors (wie de score 0-6 geeft) afgetrokken van het percentage promotors (wie score 9 en 10 geeft).

De NPS score over al de projecten die deel uitmaakten van het Antwerpen Barok project bedraagt 40. Buitenlandse bezoekers zijn iets positiever over het project (NPS=41). Een NPS score van 40 is zeer goed. Globaal genomen geeft een bezoeker aan de beleving die hij bezocht in het kader van Antwerpen Barok een tevredenheidsscore van 8,4 op 10.

	Totaal		Buitenlandse bezoeker	
	NPS	Aantal cases	NPS	Aantal cases
FOMU	11	403	6	158
MUHKA	4	171	n.b.	n.b.
MAS – Michaelina	45	529	45	236
Mayer Van den Berg	38	325	45	207
Plantin Moretus	55	262	57	163
OLV-kathedraal	43	331	39	236
Rubenshuis	47	908	45	648

Sint-Carolus Borromeuskerk	42	444	38	297
Sint-Jacobskerk	52	79	n.b.	n.b.
Snijders Rockoxhuis	58	302	n.b.	n.b.
Gemiddelde alle locaties	40	4251	41	2176

De vooropgestelde doelstelling m.b.t. de klantentevredenheid van de hefboomprojecten is het behalen van een NPS van minstens 20. Globaal genomen heeft het project Antwerpen Barok deze doelstelling ruimschoots bereikt.

Uit een analyse van de open antwoorden komt globaal genomen het volgende:

- In de meeste gevallen was er telkens een groot deel van de respondenten dat zich positief uitte over het bezochte museum of de bezochte kerk. Heel wat positieve opmerkingen over de pracht van de plaatsen. Op een aantal plekken valt op dat bezoekers aangenaam verrast zijn.
- Een vaak voorkomend probleem is de beschikbaarheid van informatie. Regelmatig werd aangegeven dat er onvoldoende, foutieve of moeilijk leesbare informatie aanwezig was in het museum/de kerk zelf, dat de informatie niet toegankelijk genoeg was (zoals een app i.p.v. een audiogids) en/of dat het aanbod van informatie in verschillende talen ontoereikend was. Ook de nood aan betere bewegwijzering in het museum zelf kwam regelmatig aan bod.
- Ook belichting werd frequent aangehaald. Bepaalde ruimtes in een aantal musea werden bestempeld als te donker.

In het kader van de hefboomprojecten streven wij naar een NPS van minimum 10 voor familievriendelijkheid.

Hieronder worden de resultaten voor de verschillende belevingen weergegeven. Over het algemeen zijn er per beleving te weinig respondenten om een betrouwbaar resultaat te hebben. Maar over alle belevingen heen, zijn er wel voldoende respondenten.

	Totaal	
	<i>NPS families</i>	<i>Aantal cases</i>
FOMU	-30	47
MUHKA	n/b	n/b
MAS – Michaelina	6	48
Mayer Van den Berg	-33	36
Plantin Moretus	-24	17
OLV-kathedraal	20	65
Rubenshuis	-27	105
Saint-Carolus Borromeuskerk	-9	55
Sint-Jacobskerk	n/b	n/b
Snijders Rockoxhuis	n/b	n/b
Gemiddelde alle locaties	-12	385

Tabel 1: NPS-scores families Antwerpen Barok (nulmeting)

Voor het project Antwerpen Barok in zijn geheel bedraagt de NPS score op vlak van familievriendelijkheid -12. Buitenlandse bezoekers zijn op dit vlak iets positiever dan binnenlandse bezoekers (NPS=-8), maar de belevingen worden niet gepercipieerd als familievriendelijk.

Voor de meeste belevingen is de steekproef te klein waardoor je de resultaten eerder als een indicatie moet beschouwen. In de bovenstaande tabel worden de scores weergegeven van zodra er meer dan 30 respondenten zijn.

6. Tot op heden werd 1.905.129,86 € uitbetaald (ongeveer 33% van het totale subsidiebedrag).
7. Op basis van het hoge bezoekersaantal, het grote aandeel van de buitenlandse bezoekers, de hoge tevredenheid van de bezoekers en de hoge economische return is de hefboomwaarde van het stadsfestival van Antwerpen Barok effectief bewezen.