

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 172

van **MAARTEN DE VEUSTER**

datum: 6 december 2019

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Impulsprogramma toeristische hefboomprojecten - Museum van Hedendaagse Kunst Antwerpen (M HKA)

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 juli 2016 maakte toenmalig bevoegd minister Weyts bekend dat hij via Toerisme Vlaanderen 650.000 euro zou investeren in een ambitieus transformatieproject van het Museum van Hedendaagse Kunst Antwerpen. Eind april 2017 opende het getransformeerde M HKA zijn deuren.

1. Hoeveel bezoekers heeft het museum sinds de opening reeds mogen 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. Welke doelstelling heeft de projectindieners zichzelf vooropgesteld inzake na te streven jaarlijkse bezoekersaantal (met specifieke doelstelling voor wat het aantal buitenlandse bezoekers betreft)?
3. Is het MHKA er in 2018 en 2019 in geslaagd om het in hun businessplan vooropgestelde aantal jaarlijkse bezoekers te bereiken (inclusief vooropgesteld aantal internationale bezoekers)?
4. Tot welke economische meerwaarde heeft het project concreet geleid? Kan de minister een inschatting geven van de extra overnachtingen, werkgelegenheid en omzet die het museum heeft gegenereerd?
5. Hoeveel bezoekers namen tot nog toe deel aan de korte bevraging aan de ingang ter plaatse evenals aan de langere bevraging via internet na hun bezoek?
6. Hoe ervaren de bezoekers het vernieuwde museum? Wat zijn de bevindingen van de families die het museum tot op heden bezocht hebben rond het familievriendelijke karakter van het aanbod van het MHKA?
7. Hoeveel van het totale subsidiebedrag (650.000 euro) werd tot op heden uitbetaald?
8. Aant de minister de hefboomwaarde van dit project tot nog toe voldoende gerealiseerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 172 van 6 december 2019

van **MAARTEN DE VEUSTER**

1. Sinds de opening tot en met oktober 2019, hebben 330.533 bezoekers M HKA bezocht. Voor wat betreft de bezoekersregistratie, moeten we rekening houden met het feit dat een belangrijk deel van het M HKA gratis toegankelijk is, en er dus geen informatie wordt gevraagd aan de bezoeker. Van 36% van de bezoekers is de nationaliteit daardoor niet gekend.

Op basis van de kassaregistratie is 25% van de bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is, niet-Belgisch. Voor 2018 ligt dit aantal op 23% en voor 2019 op 30%. Dit ligt in de lijn van de gegevens vanuit de tevredenheidsbevraging waarbij beide groepen bezoekers bevraagd werden; hierbij waren 33% van de bezoekers niet-Belg.

Op basis van de kassaregistratie komt van de bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is,

- 12% uit Nederland,
- 4% uit Duitsland,
- 3% uit Frankrijk en
- 2% uit het Verenigd Koninkrijk.

Bij de kassaregistratie wordt niet gevraagd naar het motief, maar uit de tevredenheidsmonitoring weten we dat

- 88% van de bezoekers voor vakantie/vrije tijd komen;
- 8% in het kader van opleiding of vorming en
- de overige 4% in het kader van professionele activiteiten.

Nog volgens deze tevredenheidsmeting zijn

- 25% verblijfstoeristen,
- 41% dagtoeristen en
- de overige 34% inwoners en studenten in Antwerpen.

2. Prognose uit het businessplan:
 - 2018: 125.000 bezoekers
 - 2019: 125.000 bezoekersTelkens met een aandeel van 40% buitenlandse bezoekers

3. In 2018 heeft het M HKA 129.724 bezoekers ontvangen. Zoals in vraag 1 vermeld: van de bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is, waren in 2018 23% niet-Belgen. Voor 2019 (tot en met oktober) zijn er 94.633 bezoekers geteld. Van de bezoekers waarvan de nationaliteit gekend is, zijn 30% niet-Belgen.
4. Er is nog geen Return On Investment (ROI)-rapport gemaakt voor dit project. Dit zal in het voorjaar van 2020 opgemaakt worden.
5. Er namen in totaal 1305 bezoekers deel aan de bevraging. Deze loopt sinds de zomer van 2017. Hiervan gingen 111 respondenten akkoord met de vraag met een online enquête.

De tevredenheid van de bezoekers meten we op basis van de NPS (Net Promotor Score) score met het antwoord op de vraag of ze M HKA 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). Voor M HKA is de NPS score 9. Dit wil zeggen dat het aandeel promotors (26%) groter is dan het aandeel detractors (17%). 36% van de bezoekers geeft ook een score 8. De vooropgestelde doelstelling m.b.t. de klantentevredenheid van de hefboomprojecten is het behalen van een NPS van minstens 20. Families met kinderen maken 10% van de bevraagde bezoekers uit. Zij geven een score van -17 op de vraag of ze M HKA specifiek aan families met kinderen zouden aanraden. Over het algemeen worden de activiteiten (workshop) goed gewaardeerd. Gebrek aan informatie over het aanbod voor families met kinderen en interactie waren de grootste minpunten.

6. Tot op heden werd 517 548 euro uitbetaald (ongeveer 80% van het subsidiebedrag).

Het ROI-rapport voor dit project wordt opgemaakt in 2020. Op dit moment kunnen nog geen algemene conclusies getrokken worden. Wel kan al gesteld worden dat het M HKA ruimschoots de vooropgestelde bezoekersaantallen haalt. Het aandeel van de buitenlandse bezoekers ligt onder de ingeschatte 40%, maar zit in stijgende lijn. Ook op vlak van bezoekerstevredenheid liggen de cijfers onder de vooropgestelde doelstelling.