

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 174

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 Hof van Busleyden Mechelen

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 4,3 miljoen euro zou investeren in de opwaardering van het Mechelse stadspaleis van Hiëronymus van Busleyden tot een unieke toeristische attractie met een Bourgondische totaalervaring. Het Museum Hof van Busleyden mikt jaarlijks op minstens 110.000 bezoekers. Midden juni 2018 opende het Museum Hof van Busleyden 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. Is Museum Hof van Busleyden er in 2019 in geslaagd om het in hun businessplan vooropgestelde aantal bezoekers van minstens 110.000 te bereiken (waarvan minstens 30% internationale bezoekers)?
3. 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?
4. 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?
5. 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 Hof van Busleyden?
6. Hoeveel van het totale subsidiebedrag (4.247.210 euro) werd tot op heden uitbetaald?
7. Achten de minister de hefboomwaarde van dit project tot nog toe voldoende gerealiseerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 174 van 6 december 2019

van **MAARTEN DE VEUSTER**

1. Sinds de opening tot en met november 2019 heeft het Hof van Busleyden 93.336 bezoekers ontvangen.

Van 19% van de bezoekers is de nationaliteit niet gekend. Van diegenen waarvan de nationaliteit bekend is, komen in 2019 10% uit het buitenland:

- 6% komt uit Nederland,
- Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk nemen elk 1% voor hun rekening.

Bij de kassaregistratie wordt niet gevraagd naar het motief, maar er is wel een tevredenheidsmeting uitgevoerd waarin hiernaar gepeild werd. Hieruit bleek dat

- 92% van de bezoekers voor vakantie/vrije tijd komen;
- 2% in het kader van een bedrijfsuitstap of meeting;
- de overige 6% voor vorming/opleiding.

Nog volgens deze tevredenheidsmeting zijn

- 19% verblijfstoeristen,
- 65% dagtoeristen en
- de overige 16% inwoners en studenten in Mechelen.

2. Museum Hof van Busleyden ontving van januari tot en met november 2019 42.644 bezoekers en haalt hiermee het vooropgestelde aantal bezoekers niet. Het aandeel buitenlandse bezoekers is ook lager dan 30%.
3. Er is nog geen *Return On Investment* (ROI)-rapport gemaakt voor Museum Hof van Busleyden. Dit zal in het voorjaar 2020 opgemaakt worden op basis van de bedrijfsomzet en tewerkstelling van het volledige jaar 2019.
4. Er namen tot nog toe 1.217 bezoekers deel aan de enquête die loopt sinds september 2018. 225 respondenten gingen akkoord met de vraag om een online enquête te ontvangen. 48% vulde die ook effectief in.
5. De tevredenheid van de bezoekers meten we op basis van de NPS (Net Promotor Score) score met het antwoord op de vraag of ze het Hof van Busleyden 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).
Het Hof van Busleyden haalt een zeer hoge NPS score van 39. Dit wil zeggen dat het aandeel promotors (44%) groter is dan het aandeel detractors (5%). 37% 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 9% van de bevroagde bezoekers uit. Zij geven een NPS-score van 11 op de vraag of ze Hof van Busleyden specifiek aan families met kinderen zouden aanraden. Over het algemeen worden de activiteiten zeer goed beoordeeld en vinden bezoekers het Hof van Busleyden een zeer kindvriendelijk museum. In het kader van de hefboomprojecten streven we naar een NPS van minimum 10 voor familievriendelijkheid.

6. Tot op heden werd 3.947.451 euro uitbetaald (ongeveer 93% van het subsidiebedrag).
7. Het ROI-rapport voor dit project wordt opgemaakt in 2020, dus kunnen er nu nog geen algemene conclusies getrokken worden. Het bezoekersaantal en het aandeel van de buitenlandse bezoekers is lager dan vooropgesteld. De tevredenheidsscores daarentegen zijn zeer goed.