

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 185

van **CATHY COUDYSER**

datum: 11 december 2019

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Toeristische erfgoedbestemmingen - Versterken familievriendelijk karakter

Tijdens de vorige legislatuur heeft de toenmalige bevoegde minister van Toerisme sterk ingezet op het vergroten van het familievriendelijke karakter van de toeristische sector in Vlaanderen. Om Vlaanderen te kunnen uitspelen als dé leidende gezinsvriendelijke erfgoedbestemming, zette Toerisme Vlaanderen, in samenwerking met FARO (Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed) en Herita (Vlaamse erfgoedorganisatie), het proefproject 'Familievriendelijk erfgoed' op om de toeristische attracties en musea in Vlaanderen te overtuigen van het belang van het verhogen van hun familievriendelijk karakter. Drie erfgoedsites konden deelnemen aan dit proefproject: het Koninklijk Museum voor Midden-Afrika (KMMA) in Tervuren, het Museum voor Schone Kunsten (MSK) in Gent en het provinciedomein Raversyde in Oostende.

Voor elk van deze sites werd een familievriendelijk traject op maat uitgewerkt, dat liep van najaar 2016 tot voorjaar 2019. Dat traject resulteerde in de publicatie '1.2.3. Familie' met handige tips en richtlijnen waarmee erfgoedsites zelf aan de slag kunnen gaan om hun eigen aanbod meer familievriendelijk te maken.

Op 7 oktober 2019 organiseerde publiq (specialist in vrijetijdscommunicatie en marketing van het gevarieerde vrijetijdsaanbod) samen met FARO, de Gezinsbond en Toerisme Vlaanderen een studiedag rond familievriendelijkheid. In het najaar van 2019 hebben heel wat organisaties een bevraging uitgevoerd bij hun bezoekers specifiek over het familievriendelijke karakter van de eigen organisatie. Tijdens de studiedag zou een tipje van de sluier opgelicht worden over de toekomstplannen van publiq, FARO, de Gezinsbond en Toerisme Vlaanderen rond familievriendelijkheid.

De minister heeft in haar beleidsnota aangegeven dat familievriendelijkheid een basisconditie blijft voor alle ontwikkelingen waarbij het agentschap Toerisme Vlaanderen betrokken is.

1. Tot welke concrete acties in de drie betrokken erfgoedsites heeft het proefproject rond familievriendelijkheid tot op heden geleid? Zijn er nog acties die in de pijplijn zitten?
2. Kan de minister de belangrijkste bevindingen die uit de bevraging rond familievriendelijkheid naar voren zijn gekomen, toelichten?
3. Heeft de minister weet van andere sites/musea die aangegeven hebben extra te zullen inzetten op het verhogen van het eigen familievriendelijke karakter?

4. In welke concrete acties voorziet Toerisme Vlaanderen in 2020 rond familievriendelijkheid?
5. Zal Toerisme Vlaanderen ook na 2020 investeringen in infrastructuur die bijdragen aan het kind- en familievriendelijke karakter van zowel reguliere erkende toeristische logies (via logiespremies) als erkende jeugdverblijven (via subsidies voor 'Toerisme voor Allen') subsidiëren?

ANTWOORD

op vraag nr. 185 van 11 december 2019

van **CATHY COUDYSER**

Het AfricaMuseum (KMMA) heeft in het pilootproject geleerd dat je in elk facet van je werking familievriendelijk moet zijn: dat gaat van technische details zoals gebruik van multimedia, videoschermen op kinderhoogte tot bevattelijke teksten bij kunstwerken. Zowel op het vlak van onthaal, dienstverlening, voorzieningen en communicatie wordt gefocust op familievriendelijkheid. In elk van die domeinen zijn al verschillende acties genomen. Zo zijn alle locaties in het museum vandaag bereikbaar met de kinderwagen, is er een buggy parking, indoor picknickruimte, kindertoiletten en een babyverzorgingsruimte. Ook de beleving werd kidsproof. Zo werd aan de copywriters gevraagd alle teksten op kindermaat te schrijven en werd er een familiegrondplan uitgewerkt. Er ging een bijzondere aandacht voor het sensoriele, nl. luisteren, voelen, hands-on activiteiten, filmpjes, microscopen werden op maat van de kleinsten uitgewerkt. Daarnaast organiseren zij familierondleidingen met gidsen die getraind zijn om op families te werken. In de zalen werden ook interactieve hoeken op maat van families uitgewerkt. Nieuw is ook dat ze de museumshop en het restaurant betrokken en gestimuleerd hebben in de ontwikkeling van een familievriendelijk aanbod. In de toekomst heeft het KMMA de ambitie om daarnaast ook van de site zelf een dagbesteding te maken. Zo onderzoekt het museum hoe het in de omgeving nog meer met andere partners kan samenwerken zoals met Toerisme Tervuren en MIVB, en wordt verder bekeken hoe het Park van Tervuren een nog fijnere buitenplek kan worden voor families. Bootjes op de vijver en deelfietsen aanbieden om naar het arboretum te fietsen, zijn hierbij een optie.

In het MSK Gent is er sinds de deelname aan het pilootproject een switch gekomen in de familiewerking. Waar het museum voordien voor deze doelgroep enkel een specifiek evenement, zoals een familie kunstendag, organiseerde, werkt het MSK nu aan een permanent familieaanbod. Die interne ommezwaai is hun grootste verwezenlijking. De leefwereld en betrokkenheid van families vormen vandaag het vertrekpunt, en hebben al geleid tot verschillende realisaties. Ze hebben een Familieroute gecreëerd waarbij verborgen kisten om samen te tekenen, voelen, zoeken ... geplaatst werden. Daarnaast hebben zij ook werk gemaakt van tekstlabels met een familiesymbool bij enkele kunstwerken in de museumzalen wat betekent dat je er informatie vindt op maat van kinderen. Samen met Jeugd&Poëzie en het Poëziecentrum Gent werd een Kinderpoëzieroute uitgewerkt waarbij aan 10 kunstwerken gedichten hangen. In de toekomst wil het MSK Gent nog graag een rust- en relaxatieruimte, en een samenwerking met de uitbaters van de museumbrasserie om picknickmanden te kunnen aanbieden zodat er geluncht en gespeeld kan worden in het Citadelpark. Bovendien willen ze hun website optimaliseren voor families.

Domein Raversyde organiseerde vroeger enkel specifieke activiteiten voor families tijdens evenementen. Het thema 'families' wordt nu meer dan ooit gedragen door de medewerkers. Ze willen evolueren naar een museum waarin alle doelgroepen, dus ook families, zich thuis voelen. In het WO I-bunkercomplex Batterij Aachen werd er bv een digitale rondleiding uitgewerkt met ondersteuning van animaties en een simulatie met Playstation en 3D-beelden. Deze is opgezet als een game. Momenteel kan dit enkel met groepen en gids bezocht worden maar Raversyde plant om dit in de toekomst ook voor individuele bezoekers te organiseren. Nieuw zijn ook de stewards en vrijwilligers die opgeleid zijn om bezoekersvragen op te vangen, in het bijzonder van families. In de toekomst wil Raversyde een speelbos creëren met elementen uit de wereldoorlogen zoals

loopgraven, bunkers en camouflage-elementen. Daarnaast realiseren ze zich dat families nog meer uitgespeeld moeten worden in de communicatiekanalen. Bij de herinrichting van de middeleeuwse huisjes zal ook meer met families rekening gehouden worden. Meer info over de verwezenlijkingen en toekomstplannen naar aanleiding van het pilootproject en de toekomstplannen van de drie sites vind je in deze publicatie

<https://www.toerismevlaanderen.be/publicaties/1-2-3-familie-zo-maak-je-jouw-museum-erfgoed-site-familievriendelijk-de-getuigenissen>

1. Als onderdeel van het pilootproject organiseerde Toerisme Vlaanderen een publieksbevraging bij de drie deelnemende pilotsites om te peilen naar de tevredenheid van de bezoekers en in het bijzonder ook de families. Hierbij werd de tevredenheid van de bezoekers gemeten op basis van de NPS (Net Promotor Score) met het antwoord op de vraag of ze het museum 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).

In het MSK Gent vond de face to face tevredenheidsmeting plaats tussen 25/7/2017 en 18/12/2018. De NPS score van het museum in het algemeen is 36, dit wil zeggen dat het percentage promotoren (42%) veel hoger ligt dan het percentage detractors (6%). Betreffende familievriendelijkheid werd deze vraag alleen gesteld aan bezoekers die op dat moment met kinderen in het MSK aanwezig waren. Dit is ongeveer 10% van de bevraagde bezoekers. De NPS score 'aanraden' op vlak van familievriendelijkheid bedraagt '0'. Dit wil zeggen dat het percentage detractors gelijk is aan het percentage promotors (29%). 42% van de bezoekers geeft een score 7 of 8. Over het algemeen wordt het MSK wel als een goed museum beschouwd maar nog niet kindvriendelijk genoeg, in die zin dat het moeilijk is om jongeren te boeien en men zich beperkt voelt om deel te nemen aan activiteiten.

De tevredenheidsmeting in Domein Raversyde vond plaats van 10/7/2018 tot 11/11/2018.

De NPS score museum in het algemeen is 53, dat is een heel mooi resultaat. Het aandeel detractors (4%) is zeer laag ten opzichte van het aandeel promotors (57%). Betreffende familievriendelijkheid werd de vraag alleen gesteld aan bezoekers die op dat moment met kinderen in Raversyde aanwezig waren. Dit is ongeveer 44% van de bevraagde bezoekers. NPS score aanraden bedraagt '53'. Dit wil zeggen dat het percentage detractors (5%) veel kleiner is dan het percentage promotors (58%). Zowel voor de algemene bezoeker als voor families is dit dus een heel positief resultaat. Toch werden door bezoekers nogal wat opmerkingen gegeven om informatie nog meer op kindermaat aan te bieden. 41% van de bezoekers met kinderen namen deel aan het familieparcours.

In het AfricaMuseum werd de tevredenheidsmeting uitgevoerd van 13/4/2019 tot 10/10/2019. NPS score museum in het algemeen bedraagt 32. Het aandeel detractors (12%) is zeer laag ten opzichte van het aandeel promotors (44%).

Wat betreft familievriendelijkheid werd deze vraag alleen gesteld aan bezoekers die op dat moment met kinderen in het museum aanwezig waren. Dit is ongeveer 34% van de bevraagde bezoekers. NPS score 'aanraden' bedraagt 21. Dit wil zeggen dat het percentage detractors (16%) veel kleiner is dan het percentage promotors (38%). Dat is een mooi resultaat. Respondenten vinden vooral de mogelijkheid om informatie in verschillende talen te krijgen, en de interactieve activiteiten een troef. Families geven wel aan dat het thema van het museum zoals de kolonisatie en slavernij minder evident is voor kinderen.

Op 16 mei 2019 werd een inspiratiedag georganiseerd door Toerisme Vlaanderen rond de bevindingen van het familievriendelijk pilootproject waarbij ook boeiende buitenlandse experts aan het woord werden gelaten. Hieraan namen meer dan 150 instellingen en organisaties deel. Deze gaven een positieve evaluatie aan de conferentie en gaven aan verder aan de slag te gaan met de bevindingen en de publicatie

1.2.3.Familie! Zo ontving Toerisme Vlaanderen van diverse musea concrete vragen over de aanpak en uitwerking van het familievriendelijk aanbod waaronder het M HKA. De expertise die Toerisme Vlaanderen heeft gehaald uit het pilootproject wordt tevens verder benut in de begeleiding van het familievriendelijke aanbod binnen de hefboomprojecten, en de projecten rond de Vlaamse Meesters.

In 2020 organiseert Toerisme Vlaanderen interactieve vormingen voor onthaalmedewerkers en suppoosten van musea rond 'communiceren met families'. Deze medewerkers zijn een belangrijk aanspreekpunt voor families. Dankzij het pilootproject hebben we ervaren dat zij door het museum management vaak over het hoofd gezien worden als sleutelfiguren voor families. Daarnaast organiseert Toerisme Vlaanderen ook vormingen voor logies die hun aanbod voor families willen versterken. De hefboomprojecten worden ook verder intensief begeleid in hun familieaanbod. We hebben in de voorbije jaren geleerd dat er al veel aandacht is gegaan naar het museumaanbod voor de allerkleinsten en kinderen met de lagere schoolleeftijd. Uit participatiecijfers blijkt dat musea en erfgoedsites doorgaans niet populair zijn bij tieners. Ze worden door musea beschouwd als een 'moeilijk te bereiken leeftijdsgroep'. De musea hebben ook weinig feeling met deze doelgroep en investeert bijgevolg slechts minimaal in dit segment. Daarom heeft Toerisme Vlaanderen geïnvesteerd in een onderzoeksopdracht waarbij musea en tieners in kaart gebracht worden met aandacht voor trends, internationale experts, en succesvolle bemiddelingspraktijken in Verenigd Koninkrijk en Nederland. In februari 2020 wordt het eindrapport opgeleverd, dat uitgewerkt wordt door het onderzoeksinstituut HIVA van de KU Leuven. Toerisme Vlaanderen zal met de bevindingen van dit onderzoek aan de slag te gaan en bekijken hoe de musea en erfgoedsites in Vlaanderen kunnen geïnspireerd worden rond tieners als doelgroep.

In het coachingstraject 'De Blik van de Bezoeker', waarbij musea, attracties en erfgoedsites begeleid worden om een meer beleevingsvol product uit te werken, zal ook de beleving van families ruim aan bod komen.

2. In 2019 werd door toenmalig minister Ben Weyts via verschillende kanalen geïnvesteerd in kind- en familievriendelijkheid:

- Zo werd 1,5 miljoen euro geïnvesteerd in 49 vergunde logies in Vlaanderen om werk te maken van structurele verbeteringen zoals kind- en familievriendelijke investeringen, volledig toegankelijke en zorgspecifieke infrastructuur en voorzieningen voor kampeerauto's. Het gros van de investeringen spitste zich toe op kindvriendelijke aanpassingen. Deze investeringen waren een groot succes en worden hernomen in 2020. Logiesuitbaters kunnen van 1 januari 2020 tot 30 april 2020 opnieuw een subsidieaanvraag indienen.
- Daarnaast werd 1,5 miljoen euro geïnvesteerd in Toerisme voor Allen-verblijven om werk te maken van brandveiligheidswerken, moderniseringswerken en het verhogen van kindvriendelijkheid.

De subsidieoproepen voor 2021 (logiessubsidies en Toerisme voor Allen) worden in de tweede helft van dit jaar voorbereid, en op dat moment zullen de elementen die in aanmerking komen voor subsidie bepaald worden.