

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 202

van **KARL VANLOUWE**

datum: 16 december 2019

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Impulsprogramma toeristische hefboomprojecten - Tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' Museum M Leuven

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 770.000 euro zou investeren in een groots opgezette tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' van Museum M in Leuven. Er wordt gemikt op 130.000 bezoekers waarvan 25% buitenlandse toeristen. Van 20 oktober 2016 tot 17 januari 2017 liep de tentoonstelling in het M Museum.

1. Hoeveel bezoekers heeft het museum naar aanleiding van deze tentoonstelling 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 het M Museum er in geslaagd om het in zijn businessplan vooropgestelde aantal bezoekers van 130.000 te bereiken (waarvan 25% 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 deel aan de korte bevraging aan de ingang ter plaatse evenals aan de langere bevraging via internet na hun bezoek?
5. Hoe hebben de bezoekers de tentoonstelling ervaren? Wat zijn de bevindingen van de families die het museum bezocht hebben rond het familievriendelijke karakter van de tentoonstelling?
6. Hoeveel van het totale subsidiebedrag (770.000 euro) werd tot op heden uitbetaald?
7. Acht de minister de hefboomwaarde van deze tentoonstelling bewezen?

ANTWOORD

op vraag nr. 202 van 16 december 2019

van **KARL VANLOUWE**

1. De tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' ontving 90.137 bezoekers.

Op basis van een tevredenheidsmeting die is uitgevoerd bij de bezoekers, kunnen we volgende conclusies trekken m.b.t. de herkomst en het type bezoekers.

- 93% van de bezoekers zijn Belgen.
Ongeveer 7% van de bezoekers komt uit het buitenland. Het merendeel (4,3%) zijn Nederlanders; 2,6% komt uit een ander land).
- Voor 91% van alle bezoekers gaat het om een daguitstap. Slechts 9% zijn verblijfstoeristen die de tentoonstelling bezoeken; deze komen voornamelijk uit het buitenland.

2. De tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' ontving 90.137 bezoekers. Hiermee werd 69% van het doel bereikt. Ongeveer 7% van de bezoekers komt uit het buitenland. Dit is minder dan de 25% die vooropgesteld werd.

3. Om het rendement te berekenen, gaan we enkel uit van het aantal 'hefboombezoekers': dit zijn bezoekers die speciaal voor de tentoonstelling Utopia naar Leuven gekomen zijn.

De tentoonstelling Utopia ontving in totaal 90.137 bezoekers.

7.444 daarvan kwamen in het kader van zogenaamde "punctuele activiteiten". Dit zijn activiteiten georganiseerd in Museum M, maar niet specifiek op de tentoonstelling gericht, hieronder vallen ook de MICE-activiteiten. Er werd beslist om de bezoekers die omwille van deze punctuele activiteiten naar de tentoonstelling komen, niet mee te nemen in het hefboomonderzoek. Deze bezoekers zijn immers niet voor de tentoonstelling naar Museum M gekomen, maar omwille van een andere reden.

Op basis van de overige 82.693 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 Leuven in totaal 4,7 miljoen euro uit. De grootste uitgaveposten zijn horeca, shopping en logies (76% van de uitgaven). 15% van de uitgaven gaat naar het museum zelf (toegangstickets en verkoop via museumshop).

4. De tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' was het allereerste hefboomproject waarvan we de resultaten hebben gemeten. In het kader van deze tentoonstelling werd een eerste publieksbevraging georganiseerd. De methodologie om de toekomstige hefboomprojecten te monitoren werd via dit project dan ook op punt gezet en verder verfijnd.

Deze eerste publieksbevraging werd georganiseerd in de laatste maand dat de tentoonstelling liep. In dit kader werd enkel een korte bevraging georganiseerd. Data m.b.t. de tevredenheid over de tentoonstelling werd verzameld via een korte bevraging

aan de uitgang van het museum, en eveneens via een online enquête die werd toegestuurd aan alle mensen die hun ticket online hebben geboekt. In totaal hebben 874 respondenten deelgenomen aan de korte bevraging:

- 302 via een face to face bevraging,
- 572 via een online bevraging.

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 de tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' 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 tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' haalt een zeer hoge NPS score van 41. Dit wil zeggen dat het aandeel promotors (49%) groter is dan het aandeel detractors (8%). De vooropgestelde doelstelling m.b.t. de klantentevredenheid van de hefboomprojecten is het behalen van een NPS van minstens 20 en werd voor deze tentoonstelling ruimschoots behaald.

Binnen deze korte bevraging werd nog niet specifiek gepeild naar het familievriendelijke karakter van de tentoonstelling. Wel kunnen we zeggen dat het merendeel van de bezoekers de tentoonstelling bezocht zonder kinderen (meer dan 90%).

6. Het volledige bedrag werd eind 2018 uitbetaald.
7. De tentoonstelling 'Op zoek naar Utopia' haalde niet het vooropgestelde bezoekersaantal. Ook het aandeel van de buitenlandse bezoekers lag lager dan verwacht. De tevredenheid over de tentoonstelling daarentegen was heel hoog. Dit project realiseerde een mooie economische return.