

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 602
van **CATHY COUDYSER**
datum: 29 april 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Toeristische erfgoedbestemmingen - Versterken familievriendelijk karakter (2)

In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 185 van 11 december 2019 over het proefproject over familievriendelijk erfgoed somde de minister een reeks verwezenlijkingen op die de drie participerende erfgoedsites van het project (Afrikamuseum in Tervuren, MSK in Gent en Domein Raversyde in Oostende) ondernomen hebben om het familievriendelijke karakter van de eigen instelling te vergroten.

Uit een publieksbevraging in elk van de drie sites is gebleken dat de perceptie van het publiek over het familievriendelijke karakter van de sites voor wat het domein Raversyde en het Afrikamuseum betreft, zeer positief tot positief is, terwijl het MSK in Gent door de bezoekers, ondanks de verwezenlijkingen, nog steeds als niet kindvriendelijk genoeg wordt ervaren in die zin dat het museum volgens de bezoekers moeilijk jongeren kan boeien. Daarnaast deelde de minister mee dat uit participatiecijfers blijkt dat musea en erfgoedsites doorgaans niet populair zijn bij tieners. Tieners worden door musea beschouwd als een moeilijk te bereiken leeftijdsgroep. Musea hebben zelf weinig feeling met deze doelgroep en investeren er bijgevolg slechts minimaal.

Daarom heeft Toerisme Vlaanderen een onderzoeksopdracht besteld waarbij musea en tieners in kaart gebracht worden met aandacht voor trends, internationale experts, en succesvolle bemiddelingspraktijken in het Verenigd Koninkrijk en Nederland. Het eindrapport van dit onderzoek zou opgeleverd zijn in februari 2020. De minister kondigde aan dat Toerisme Vlaanderen met de bevindingen van dit onderzoek aan de slag zou gaan en acties uitwerken om musea en erfgoedsites in Vlaanderen te inspireren rond tieners als doelgroep. Toerisme Vlaanderen wendt de expertise die het gehaald heeft uit dit proefproject verder aan in de begeleiding van het familievriendelijke aanbod binnen de toeristische hefboomprojecten.

Uit het antwoord van de minister op schriftelijke vragen nr. 171, 172, 173, 174, 184, 200 en 201 (zittingsjaar 2019-2020) blijkt dat het familievriendelijke aanbod van sommige hefboomprojecten als zeer goed en kindvriendelijk wordt beschouwd. Dit is o.m. het geval voor wat het aanbod van het Mechelse museum Hof van Busleyden, alsook voor wat Bruegel-tentoonstellingen 'Blik van Bruegel', 'De Wereld van Bruegel' in Bokrijk en 'Feast of Fools' in het kasteel van Gaasbeek betreft. Voor elk van deze voornoemde toeristische hefboomprojecten is uit de bevraging van de bezoekers een Net Promoter Score (NPS) rond familievriendelijkheid naar voren gekomen die hoger lag dan 10 (vooropgesteld streefdoel).

Andere hefboomprojecten scoren evenwel slecht op familievriendelijkheid. Dit is o.a. het geval voor het MHKA, het Antwerpse diamantbelevingscentrum DIVA en de barokbelevingen in Antwerpen (in het kader van het Rubensjaar). Voor elk van deze hefboomprojecten leverde een bezoekersbevraging een negatieve NPS rond familievriendelijkheid op van respectievelijk -17, -2 en -12.

1. Heeft de minister en/of Toerisme Vlaanderen zicht op de mate waarin de gerealiseerde verwezenlijkingen inzake familievriendelijkheid door de drie pilooterfgoedsites tot op heden effectief geleid hebben tot een toename van het aantal families onder de bezoekers?
2. Kan de minister de voornaamste bevindingen van het onderzoeksrapport rond tieners en musea/erfgoedinstellingen toelichten? Welke concrete acties plant Toerisme Vlaanderen de komende jaren om musea en erfgoedsites te enthousiasmeren en extra in te zetten op het bereiken van de doelgroep 'tieners'?
3. Zal Toerisme Vlaanderen verdere acties ondernemen om de negatieve resultaten die uit de bezoekersbevragingen inzake het familievriendelijke karakter van sommige hefboomprojecten naar voren gekomen zijn samen met de projectpartner(s) om te buigen? Zo ja, kan de minister per hefboomproject opsommen welke concrete acties ondernomen zullen worden?
4. Voorziet Toerisme Vlaanderen in de toekomst nog in nieuwe bezoekersbevragingen inzake familievriendelijkheid bij alle betoelaagde hefboomprojecten met permanent karakter? Zo ja, wanneer zal de eerstvolgende bevraging gebeuren?

ANTWOORD

op vraag nr. 602 van 29 april 2020

van **CATHY COUDYSER**

1. In 2013, voor de sluiting heeft het **AfricaMuseum** bijna 25% gezinnen geregistreerd van het totaal aantal bezoekers. Voor de renovatie gaf het KMMA al aan dat het museum een groot aandeel families ontving, zonder daar veel extra inspanningen voor te moeten doen. Het thema 'Afrika' sprak families toen al duidelijk aan.

In 2019 bestond 44% van de bezoekers uit families. Dat is een opmerkelijke stijging die niet alleen te danken is aan de kwaliteit van het vernieuwde familieaanbod, waar hard aan gewerkt is, maar ook doordat er op vlak van communicatie en onthaal veel meer aandacht wordt geschonken aan deze doelgroep.

De NPS-score voor families bedraagt 21, families zijn dus tevreden over hun bezoek.

In **Raversyde** werd in 2019 door Toerisme Vlaanderen een tevredenheidsbevraging gedaan bij families. De NPS-score was 53 en dus bijzonder hoog. Families zijn erg positief over hun bezoek. In Raversyde werd geen nulmeting gedaan voor wat betreft het aandeel families op de totale bezoekersstroom. Bovendien zijn kinderen onder 12 jaar gratis, en worden er geen tickets geregistreerd voor deze leeftijd. Bijgevolg kunnen we geen eventuele stijging of daling van het aantal families bevestigen. Raversyde heeft wel een aanvoelen dat ze meer families bereiken dan voor de opstart van het pilootproject. De gedrukte 2000 Nederlandstalige familiezoektochten waren in 2019 na zes maanden reeds uitgeput. Elke familie ontving één exemplaar en werd in eerste instantie enkel in het Nederlands aangeboden. Intussen wordt de zoektocht ook in het Duits, Frans en Engels gedrukt. Ook op evenementen werd in 2019 opgemerkt dat er veel families aanwezig zijn, en dat de familieworkshops een groot succes zijn. Zelfs op de Nocturne Atlantikwall was het opmerkelijk dat een groot aandeel van de bezoekers bestond uit families.

In het **MSK** werd er een nulmeting georganiseerd bij de start van het pilootproject. Door de vroegtijdige sluiting wegens de coronamaatregelen, werden er echter te weinig respondenten geregistreerd om data betreffende het aandeel families uit de tentoonstelling 'Van Eyck. Een optical revolution' te kunnen halen. MSK deelt mee dat het duidelijk is dat het familie-aanbod tijdens Van Eyck erg succesvol was. De bezoekersgidsen voor families werden gretig meegenomen en de activiteiten in het Van Eyck-atelier deden het erg goed. De kinder-audioguide werd 4594 keer geactiveerd op de 6 weken van de tentoonstelling. Dit komt neer op 4,5% van alle bezoeken voor deze periode. Aangezien lagere scholen deze toer doorgaans niet gebruikten omdat zij een gids hadden, en middelbaar onderwijs eerder de volwassenentour nam, kan dit een goede indicator zijn van het aantal 6- tot 12-jarigen dat met de familie een bezoek maakte. Tijdens de vorige zomer had het museum 5-9% bezoekers in de categorie 6 tot 12 jaar, maar dit is met inbegrip van de zomerateliers en voor de financieel en inhoudelijk veel toegankelijker vaste collectie. 4,5% voor een complexe en vooral duurdere tentoonstelling als Van Eyck zien zij dan ook absoluut als een succes.

2. Het onderzoeksrapport is gebaseerd op literatuuronderzoek en een analyse van bemiddelingspraktijken in Nederland en Engeland. Uit cijfers blijkt dat wie tijdens de tienerjaren zelden of nooit een museum of erfgoedplaats bezoekt, een grotere kans

maakt om op volwassen leeftijd weinig of geen interesse te vertonen voor deze plekken. Het is dus deels uit eigenbelang dat musea en erfgoedinstellingen hun blik op die jongeren kunnen richten maar daarnaast kan men ook stellen dat het voor musea in de lijn ligt van hun maatschappelijke opdracht om alle bevolkingsgroepen te bereiken. In de participatiecijfers blijken tieners een ondervertegenwoordigde demografische groep. Tieners ervaren een emotionele drempel en zeggen zich niet thuis te voelen in een museum. Ook de kennisdrempel is een belangrijke deelnamedrempel. Tieners worden gemakkelijk getypeerd als "moeilijke doelgroep" en dit legt de verantwoordelijkheid bij de jongeren zelf. Dat is een eenzijdige benadering, want het gaat veeleer om een 'problematische relatie' tussen de jongeren en de musea/erfgoedsituaties. Jongeren voelen zich in musea vaak negatief benaderd. Goede tienerwerking vertrekt van een lerende en waarderende (high trust) houding ten opzichte van jongeren. Het museum of de erfgoedsite wordt ervaren als een "trage plek", en geen plek van beleving. Het heeft geen zin om jongeren in hun interesse te forceren, maar eerder elke ontluikende interesse te stimuleren. In deze leeftijdsgroep is ook participatie belangrijk: in plaats van enkel een aanbod te creëren voor tieners is co-creatie mét tieners cruciaal.

In alle fasen van de *visitor's journey* kunnen inspanningen worden gedaan om meer jongeren aan te spreken. In het rapport wordt een grofmazige typologie van bemiddelingspraktijken in musea en erfgoedsites opgesteld, op basis van de analyse van de benchmark, specifiek gericht op tieners. Dat gaat van de aangepaste verspreiding van informatie over het aanbod, methodische omkadering bij het feitelijke bezoek (bv. escape rooms in het museum), events tot structurele ingrepen (bv. vaste jongerenpanels) tot korte projecten (bv. tienercuratoren cureren een tentoonstelling). Bij de aanbevelingen aan musea en overheid wordt gesteld dat expertisedeling en -ontwikkeling op het vlak van monitoring en evaluatie van specifieke jongerenprojecten noodzakelijk is zowel door musea onderling als ondersteund en/of geïnitieerd door de overheid zelf. Aan de overheid wordt geadviseerd om visievorming en bovenlokale campagnes die specifiek gericht zijn op jonge adolescenten te ondersteunen. Deze hebben een sterke uitstraling en werken erg motiverend voor musea en erfgoedsites. Daarnaast worden in het rapport ook een aantal specifieke bijkomende onderzoeken aanbevolen.

In de toekomstige werking zal Toerisme Vlaanderen zowel inzetten op families als op jongeren. Wat tieners betreft, zal gefocust worden op het creëren of aanpassen van belevingen op maat van jongeren. Dit kan door verder kennis op te bouwen, een analyse te maken van de Vlaamse musea en erfgoedsites, en de werking rond tieners verder af te stemmen met partnerorganisaties zoals FARO, publiq, ARTSUnited, Amuseevous.

De lessons learned zullen verder gedeeld worden met de sector in een inspirerende en coachende rol. De voorbije jaren is gebleken dat bij het coachen van projecten het ontwikkelen van een familievriendelijk aanbod in functie van een project haalbaar en succesvol kan zijn als dit aspect vanaf de start als basisvoorwaarde wordt opgenomen en alle relevante stakeholders hierbij worden betrokken. Deze expertise willen we verder zetten voor de doelgroep tieners. De leeftijdsafbakening voor jongeren en/of tieners wordt verder uitgewerkt. Waar nodig zal er ook verder onderzoek en cijfermateriaal uitgewerkt worden om een beter zicht te hebben op de behoeftes van tieners, in verhouding met het huidig aanbod. De drempels die jongeren ervaren worden in kaart gebracht. Er wordt voor jongeren binnen de thema's culinair erfgoed, fietsen en natuur bekeken welk specifiek aanbod uitgewerkt kan worden. We blijven ook musea en erfgoedsites stimuleren om in te zetten op tieners.

3. **Antwerpen Barok** bestond uit tijdelijke expo's en het permanent aanbod van de Monumentale Kerken. De tijdelijke expo's zijn afgesloten. Voor het aanbod van de Monumentale Kerken werd een onderzoek uitgevoerd over de optimalisering van de

culturele ontsluiting en de bezoekerscyclus. Het was ingepland om de resultaten van dit onderzoek te bespreken in een overleg midden maart 2020. Wegens de coronamaatregelen is dit overleg uitgesteld. Er zal bij dit overleg ook bekeken worden hoe het familieaanbod nog beter aan bod kan komen. Het Rubens Experience Center behoort eveneens tot Antwerpen Barok. De opening is voorzien in 2024. De doelgroep families krijgen in dit project een belangrijke plaats. Er zal dan ook vanuit onze expertise familievriendelijkheid nauw samen gewerkt worden om een optimaal familieaanbod te helpen creëren.

De NPS score voor familievriendelijkheid was ook in het **MHKA** negatief. Enerzijds is er wel een mooi familieaanbod, de directie van het MHKA was dan ook verrast door het resultaat omdat ze veel inspanningen hebben geleverd voor families. De oorzaak voor de mindere score werd tijdens het overleg verondersteld te liggen bij de communicatie over het familieaanbod, mogelijk ook bij het onthaal. Toerisme Vlaanderen heeft het museum daarom aangeboden om de onthaalbedienden te laten aansluiten bij de opleiding 'Communiceren met families'.

Na de opening van **DIVA** in mei 2018 werd een werkbezoek georganiseerd door Toerisme Vlaanderen. Na afloop werd DIVA geadviseerd om nog een aantal bijkomende aanpassingen door te voeren om het familievriendelijk aanbod te verbeteren. We zullen in de komende periode nauwgezet het familieaanbod bekijken en het DIVA begeleiden om waar nodig en mogelijk de kwaliteit te optimaliseren.

4. Bij alle hefboomprojecten de tevredenheid van families onderdeel van de bezoekersbevraging die zij moeten organiseren. Deze monitoring gebeurt jaarlijks gedurende de eerste vijf jaren na opening.

Sinds 18 mei mochten de musea heropenen, weliswaar onder strikte veiligheidsvoorwaarden. Omdat dit de beleving fundamenteel wijzigt, en om de organisaties toe te laten zich te concentreren op de bezoekersstromen, is deze monitoring momenteel tijdelijk stilgelegd. Toerisme Vlaanderen kijkt samen met de betrokken instellingen hoe en wanneer de monitoring kan heropgestart worden.

Volgende permanente projecten zijn gepland om te openen in 2020 en 2021:

- Beleef Ensor in Oostende
- Librije van de Hertogen van Bourgondië,
- Van Steen tot Steen langs de Schelde
- Zoniënwoud, Mysterieus & Majestueus
- Plantentuin Meise 2.0
- The Homeland of Cycling
- Bezoekerscentrum Lam Gods in de Sint-Baafskathedraal

De eerstvolgende bevraging die opgestart zal worden, is 'Beleef Ensor' in Oostende dat, naargelang de omstandigheden gelinkt aan de coronacrisis, zal openen in zomer 2020.