

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1124
van **CATHY COUDYSER**
datum: 16 juni 2021

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Impulsprogramma toeristische hefboomprojecten - Beleef Ensor Oostende

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 behoeftes 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, motivering 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 een analyse van de gegevens in het kassasysteem en online ticketingsysteem 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 1.809.870 euro zal investeren in een permanent belevingscentrum rond Ensor in Oostende. Op 14 juli 2020 opende het belevingscentrum de deuren voor het publiek.

1. Hoeveel bezoekers hebben het belevingscentrum rond Ensor sinds de opening midden juli 2020 tot op heden bezocht?

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 verblijfstoeurist) anderzijds.

2. Hoe schat men de impact van de coronacrisis in op het aantal bezoekers? Heeft de coronacrisis aanleiding gegeven tot een bijsturing van het vooropgestelde totale aantal bezoekers (80.000 bezoekers aantrekken in het eerste jaar na opening) alsook wat het vooropgestelde aantal buitenlandse bezoekers betreft?
3. Is het belevingscentrum erin geslaagd om het (bijgestuurde) vooropgestelde aantal bezoekers te bereiken (inclusief (bijgestuurd) aandeel aan buitenlandse bezoekers)?
4. Tot welke economische meerwaarde heeft het project tot op heden concreet geleid? Kan de minister een inschatting geven van de extra werkgelegenheid en omzet die werd 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 belevingscentrum? Wat zijn de bevindingen van families met kinderen die het belevingscentrum op heden bezocht hebben?
7. Hoeveel van het totale subsidiebedrag werd op heden uitbetaald? Kan de minister verduidelijken waarvoor de Vlaamse hefboomsubsidie door de begunstigde, Toerisme Oostende vzw, concreet is aangewend?
8. Acht de minister de hefboomwaarde van dit project tot nog toe voldoende gerealiseerd? Zo niet, welke bijsturingen acht zij noodzakelijk?

ANTWOORD

op vraag nr. 1124 van 16 juni 2021
van **CATHY COUDYSER**

1. Het James Ensorhuis en belevingscentrum ontving tot en met mei 2021 in totaal 43.301 bezoekers.

We hebben nationaliteitsgegevens via de bevraging van de bezoekers:

- Bijna 99%, waren Belgen.
- De overige 1% bestaat uit Nederlanders, Duitsers en Fransen.

Naar motief toe, kan het volgende afgeleid worden:

- 42% waren dagtoeristen,
- 45% verblijfstoeristen,
- 8% inwoners van Oostende of buurgemeente en
- 5% tweede-verblijvers.

Praktisch alle bezoekers zijn recreatieve bezoekers of kwamen in het kader van een opleiding.

2. In de periode juli-december 2020 ontving het James Ensorhuis 21.960 bezoekers.

In januari-mei 2021 was dat al 21.341 bezoekers, bijna evenveel als in 2020.

3. Het vooropgestelde aantal werd (omwille van de gekende omstandigheden) niet bereikt.
4. Voor dit project is nog geen ROI-rapport gemaakt. Door de impact van de corona-crisis is het ook heel moeilijk om een ROI te berekenen, tenzij als een theoretische oefening. De maatregelen hebben er immers voor gezorgd dat het uitgavenpatroon dat aan de basis ligt voor het berekenen van de bestedingen van bezoekers, niet meer klopt.
5. Door de coronamaatregelen is het James Ensorhuis gestart met op een korte online bevraging van de bezoekers. Tot en met 25 juni 2021 zijn er 3.015 respondenten.
6. Bij de NPS score wordt de vraag gesteld hoe waarschijnlijk bezoekers de tentoonstelling zouden aanraden aan vrienden en familie. Het aandeel van de criticasters (score 0 tot 6) wordt afgetrokken van de promotoren (score 9-10).

Het James Ensorhuis kreeg een NPS score van 66. 69% van de bezoekers gaven een score 9 of 10. Ook de families zijn heel tevreden over hun bezoek en geven een NPS score van 58. 63% van de bezoekers met kinderen gaven een score 9 of 10. Vooral het vriendelijke en professionele onthaal werd gewaardeerd.

7. Toegekende subsidie 1.809.870 euro, waarvan 1.621.846 euro reeds uitbetaald.
Aangewend voor:
 - Infrastructuurwerken: bezoekerscentrum Ensor (bouwen en verbouwen, technieken, inrichting en meubilair) + Ensorhuis (verfraaiing, technieken, inrichting en meubilair)
 - Studies en ontwerpen voor bezoekerscentrum en Ensorhuis
 - Personeelskost coördinator productontwikkeling

- Digitale producten: bezoekerscentrum + digitale wandeling doorheen de stad
- Toegankelijkheidswerken, waaronder lift in bezoekerscentrum

8. De hefboomwaarde werd gerealiseerd, er zijn geen bijstellingen nodig.