



**Jaarverslag 2013**

**vzw Kunststeden Vlaanderen**

## • Intro

Voor u ligt het tweede jaarverslag van vzw Kunststeden Vlaanderen. Eind 2011 werd deze vzw opgericht door de steden Gent, Mechelen, Brugge, Leuven en Antwerpen, met als doel de gemeenschappelijke belangen op vlak van toerisme behartigen. De vereniging verwoordt gezamenlijke standpunten, werkt beleidsvoorbereidend en ontwikkelt een gezamenlijke visie over toeristische materies. Tevens worden projecten van gemeenschappelijk belang gerealiseerd. 2012 was het eerste operationele jaar voor vzw Kunststeden Vlaanderen. Het jaar 2013 was bijgevolg het tweede werkjaar van de vzw.

2013 werd het **jaar van uitbreiding**, zowel in personeelsbestand als in het aantal projecten in coördinatie. Coördinator Kaat Peeters kreeg vanaf januari 2013 het gezelschap van Eline Brutyn, projectcoördinator voor Info on The Go. Op 22 oktober 2013 volgde Jana Kerremans Kaat Peeters op, in de hoedanigheid van coördinator.

Het derde werkjaar, 2014, wordt een belangrijk jaar voor de vzw. Maar liefst **drie volwaardige projecten** zullen naast elkaar lopen: het derde jaar van het *CRM B-to-B-project*, het tweede en laatste jaar van het ambassadeursproject *Info on The Go* en het eerste jaar voor het impulsproject *Versterking van toeristisch onthaal in de kunststeden*.

Maar eerst staan we nog even stil bij wat 2013 bracht.

In wat volgt, krijgt u een overzicht van de werking van de vzw Kunststeden Vlaanderen in het jaar 2013. Dit via volgende onderdelen:

1. Versterking samenwerking tussen de 5 diensten voor toerisme
2. Operationele werking van de vzw
3. Belangenbehartiging
4. Coördinatie van samenwerkingsprojecten

## • Coördinaten vzw Kunststeden Vlaanderen

**Statutaire naam:** vzw Kunststeden Vlaanderen

**Statutaire zetel:** Botermarkt 1, 9000 Gent

**Ondernemingsnr:** 842.112.032

**Werkingsadres:** vzw Kunststeden Vlaanderen

Predikherenlei 2

9000 Gent

**Contact:** [t] 09 266 56 86

jana.kerremans@kunststedenvlaanderen.be

<http://www.kunststedenvlaanderen.be>

# 1. Versterking samenwerking tussen de 5 diensten voor toerisme

## Structureel overleg via het SOK

Het Structureel Overleg Kunststeden, afgekort SOK, dat al voor het ontstaan van de vzw bestond en tot doel heeft om maandelijks de directeurs toerisme van de vijf kunststeden te verenigen, wordt sinds 2012 ondersteund door vzw Kunststeden Vlaanderen. In 2013 was dit opnieuw het geval. Coördinator Kaat Peeters nam verslag, zorgde voor de agendasetting, praktische afspraken en diverse inhoudelijke insteken. Vanaf het overleg van 15 oktober stond opvolger Jana Kerremans in voor de verslaggeving en het voorbereiden van de vergaderagenda.

Aan deze SOK-vergaderingen namen steeds alle directeurs bevoegd voor toerisme deel. Mevrouw Annik Bogaert werd vanaf het SOK van 15 oktober opgevolgd door mevrouw Miek De Roeck, hoofd marketing bij Toerisme en Congres Antwerpen. Aan de meerderheid van de vergaderingen nam ook een afgevaardigde van Visit Brussels deel, de heer Hervé Bosquet. Vanaf 15 oktober werd de heer Bosquet opgevolgd door Frédéric Cornet.

Op de agenda kwamen punten die door de verschillende directeurs zijn voorgesteld, aangevuld met punten vanuit de vzw.

De SOK-vergaderingen in 2013 vonden plaats op:

- 16 januari in Gent
- 9 februari in Brussel
- 14 maart in Gent
- 16 april in Brugge
- 7 mei in Mechelen
- 4 juni Antwerpen
- 24 juni in Leuven
- 15 oktober in Brussel
- 20 november in Mechelen
- 10 december in Antwerpen

Volgende punten kwamen op deze vergaderingen aan bod:

- Over de werking van de vzw
- Relatie RVB - voorzitter – SOK - coördinator
- Voorbereiding begroting 2014 en meerjarenbegroting 2014-2016
- Opvolging Kaat Peeters
- Indiensttreding Jana Kerremans
- Voltijds indiensttreding Eline Brutyn 2014
- Opvolging Eline Brutyn voor project IOTG
- Elementen voor een aanbevelingsnota vanuit de Vlaamse kunststeden richting verkiezingen mei 2014.
  
- Over de KSAP-projecten en hun stand-van-zaken
- De beursstand
- Data Management System
- Het CRM-project

- Info on the Go: stand van zaken, gepresenteerd door projectcoördinator Eline Brutyn
- Het impulsproject 'Versterking van Toeristisch Onthaal in de kunststeden' (*ingediend in mei 2013*)
- Het impulsproject 'Kunsticonen' (*niet ingediend in 2013*)
- Over andere samenwerkingsprojecten:
  - Aanwezigheid bagageruimte Brussels Airport
  - Aanwezigheid op ArrivalGuides.com
  - Onderzoek Jongerentoeerisme onder de Radar (Use-it)
  - Use-it plannetjes kunststeden
  - Vlaanderen Lekkerland
  - Dagrecreatiemonitor
  - Project Eurodelta riviercruising
  - Participatieproject Horizont vzw
  - Hospitality netwerken, niet-vergunde commerciële netwerken en citytaks
  - DMS in de kunststeden
- Aspecten gerelateerd aan Toerisme Vlaanderen
  - TRIV-stuurgroep
  - Terugkoppeling uit RACO
  - Terugkoppeling forum
  - Strategie samenwerking kunststeden – Toerisme Vlaanderen
  - Evaluatie pers- en studiereizen
  - Impulsprogramma kunststeden
  - Beursstand Toerisme Vlaanderen/ 'Flanders State of the Art'.
  - Rolbepaling in strategisch beleidsplan voor toerisme in Vlaanderen
  - Bepalen prioriteiten actieplan toeristisch onthaal Toerisme Vlaanderen

#### Genodigden op het kunststedenoverleg 2013:

- Gesprek met Peter De Wilde van Toerisme Vlaanderen
- Gesprek met Pascal Ennaert (Vlaamse Kunstcollectie) en Timothy Naessen (Lukasweb) voor mogelijks impulsprojecten 2014.
- Gesprek met Mary-Ann Vanderpoorten, Belgische vertegenwoordigster van Zoover
- Overleg met Elke Dens en Diederik De Bruycker
- Gesprek met Jeroen Walterus (FARO) over Groot Onderhoud 2013: erfgoed en toerisme en impulsproject musea en monumenten.
- Vincent Nijs van Toerisme Vlaanderen over resultaten 'Toerisme in cijfers'
- Gesprek met Saskia Van Laere en Deborah Onghena i.v.m. gids Vlaanderen Vakantieland
- Gesprek met Lea Winkeler van Toerisme Vlaanderen, i.v.m. herdenkingsprogramma 100 jaar Grote Oorlog
- Toelichting door Sputnik omtrent project impulsprogramma 'Stories Everywhere'
- Gesprek met Elke Dens, Diederik De Bruycker, Tama D'Haen en Gorik Kayaert van Toerisme Vlaanderen over FIAF, pers en trade en buitenlands marketingbeleid.
- Danny Van Assche van Horeca Vlaanderen en vzw Vlaanderen Lekkerland
- Jo Van Hove over het project iBeaken

- Gesprek met Joris Roos, Nicolas Maréchal en Yannik Van Keer van Use-it i.v.m. hun plannen voor een onderzoek naar “Toerisme onder de radar” en verdere samenwerkingsovereenkomst en cofinanciering door de kunststeden van de Use-it stadsplannetjes.

## Statutaire organen

Hieronder vindt u een overzicht van de bijeenkomsten van de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering van vzw Kunststeden Vlaanderen in 2013, met weergave van de voornaamste agendapunten en beslissingen. Aan deze vergaderingen namen telkens de meerderheid van de leden deel. Op enkele vergaderingen was ook Diederik De Bruycker aanwezig, als waarnemend bestuurslid en afgevaardigde voor Toerisme Vlaanderen.

- Raad van Bestuur van 14 maart 2013
- De Raad van Bestuur duidt onder zijn bestuurders Toon Berckmoes aan als voorzitter, Annik Bogaert als secretaris en Karolien Hellemans als penningmeester.
- Raad van Bestuur van 7 mei 2013
- Het bestuur beslist de subsidieaanvraag voor het project “Inzetten op eerstelijnonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten” in te dienen op het impulsprogramma kunststeden. Het dossier wordt uiterlijk 15 mei 2013 ingediend
- Raad van Bestuur van 11 september 2013
- De Raad van Bestuur duidt Jana Kerremans aan als coördinator van vzw Kunststeden Vlaanderen.
- Raad van Bestuur van 10 december 2013
- Goedkeuring voorlopige jaarrekening en meerjarenbegroting 2014-2016
- De Raad van Bestuur stemt in met de aanwerving van Eline Brutyn als voltijds projectcoördinator “Inzetten op eerstelijnonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten”.
- De Raad van bestuur stemt in met de vervanging van Eline Brutyn met 0,5 VTE voor het project ‘Info on the Go’ (Onthaal met plus)

## Via logistieke ondersteuning de samenwerking bevorderen

Einde 2012 werd afgesproken dat het een meerwaarde is als ook de brochures van de andere kunststeden kunnen worden ter beschikking gesteld in de infokantoren. De steden besloten telkens 50 exemplaren van hun werffolder (voor Brugge koos men het stadsplan) te bezorgen aan de andere steden. Dit wordt per postpakket aan elkaar bezorgd. De vzw volgde de praktische zijde hiervan verder op in 2013.

## 2. Operationele werking van de vzw

### Personeel

In 2013 kende de vzw een personeelsbezetting van 1,5 FTE voor de periode januari 2013 – juli 2013. Op 1 januari 2013 startte Eline Brutyn als halftijds projectcoördinator Info on The Go, naast voltijd coördinator Kaat Peeters.

#### *Opvolging coördinator*

Op 29 mei diende Kaat Peeters haar ontslag in als coördinator. Per 21 oktober volgde Jana Kerremans Kaat Peeters op als voltijds coördinator.

In aanloop naar deze aanwerving werden volgende stappen ondernomen:

- juni 2013 schriftelijke goedkeuring door Raad van Bestuur
- juli 2013 verspreiding vacature
- 26 juli 2013 deadline indienen CV en motivatiebrief

Op basis van het CV en de motivatiebrief, werden 25 kandidaten uitgenodigd om een schriftelijke case voor te bereiden. Nadien werden tien kandidaten uitgenodigd voor een mondelinge proef op 6 augustus 2013. De jury bestond uit bestuursleden Tina Vanhoye (afdelingshoofd Toerisme en UIT in Mechelen), Karolien Hellemans (diensthoofd Toerisme Leuven), Erwin Van de Wiele (directeur Toerisme Gent) en Dieter Dewulf (directeur-toerismemanager Stad Brugge).

De top 3 van de kandidaten werd begin september doorverwezen naar het assessmentbureau Search & Selection. Eén van deze kandidaten haakte af. Op 3 en 4 september werden de twee overgebleven kandidaten onderworpen aan een assessmentproef. Op 9 september werd het rapport van het assessmentbureau afgeleverd.

Op de Raad van Bestuur van 11 september 2013 beslisten de bestuursleden om Jana Kerremans aan te stellen als coördinator in opvolging van Kaat Peeters, op basis van het aanbevelingsrapport van assessmentbureau Search & Selection.

#### *Personeelwissel – en uitbreiding*

Op 3 december 2013 stelde personeelslid Eline Brutyn zich spontaan kandidaat met motivatiebrief en CV, voor de nieuwe betrekking van voltijds projectcoördinator voor het impulsproject “Inzetten op eerstelijnsonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten”. Op de vergadering van 10 december 2013 stemt de Raad van Bestuur in met deze aanwerving. Eline Brutyn start in de nieuwe functie op 6 januari 2014, en dit voor de projectduur van twee jaar (januari 2014 – januari 2016).

Voor het project ‘Info on the Go’ (Onthaal met plus) zal Eline Brutyn in 2014 vervangen worden. De Raad van Bestuur stemt op 10 december in met de openstelling van de vacature voor 0,5 VTE projectmedewerker Info on The Go, voor de periode van februari 2013 tot januari 2015 (11 maanden).

In aanloop naar deze aanwerving werden volgende stappen ondernomen:

- 10 december 2013 goedkeuring door Raad van Bestuur.

- Vanaf 18 december 2013 verspreiding vacature via interne kanalen kunststeden en via Twitter-account van vzw Kunststeden Vlaanderen.
- 10 januari 2014 deadline indienen CV en motivatiebrief.
- 10 kandidaten werden uitgenodigd om een case mondeling te komen toelichten tijdens een sollicitatiegesprek op 20 of 21 januari 2014, voor een vierkoppige jury (Eline Brutyn, Jana Kerremans en externe juryleden Freya Sackx en Diederik Devos).
- Op 24 januari 2014 besloot de jury om kandidate Anneleen Nys te weerhouden.
- Op maandag 27 januari 2014 werd het schriftelijk akkoord van de Raad van Bestuur ontvangen, om over te gaan tot aanwerving van Anneleen Nys.
- Op maandag 3 februari 2014 treedt Anneleen Nys officieel in dienst bij de vzw.

Dit heeft als gevolg dat vzw Kunststeden Vlaanderen vanaf februari 2014 2,5 voltijds equivalenten in dienst heeft, wat staat voor een stijging van de personeelsbezetting in VTE met 100%.

- Jana Kerremans, coördinator 1 VTE
- Eline Brutyn, projectcoördinator 1VTE
- Anneleen Nys, projectmedewerker 0,5 VTE

## Financieel

De vzw beheert een zichtrekening bij Belfius en een spaarrekening bij Rabobank.

De heer Daniël Verbeken, ontvanger van stad Gent, geldt blijvend als toezichhouder op de rekeningen.

De vzw voert een analytische boekhouding. De coördinator had regelmatig overleg met het boekhoudkantoor Fiduciaire J.D. in Brugge.

## Communicatie

Vanaf midden januari 2013 is de website [www.kunststedenvlaanderen.be](http://www.kunststedenvlaanderen.be) online. De interface van de website wordt beheerd door Coolville bvb en webmaster Bram Van Wichelen. De personeelsleden van de vzw voeren zelf tekstinput en wijzigingen door.

In oktober 2013 werd de vzw actief op Twitter, via <https://twitter.com/kunststedenVL>.

Dit met het oog op professionele netwerking met toeristische partners en opvolging van trends en evoluties in de wereld van toerisme en erfgoed, relevant voor de vijf kunststeden. Het account fungeert ook als multiplicator voor de communicatie vanuit de kunststeden actief op Twitter.

## Netwerking

De vzw opereert binnen een ruim netwerk aan partners en stakeholders.

De coördinator voerde in 2013 en begin 2014 verschillende verkennende gesprekken, onder andere met volgende partners:

- Vlaamse Kunstcollectie
- FARO
- Herita
- Greeters Brussels
- Horeca Vlaanderen

- Toeristische Attracties vzw
- Kleinschalige Logies Vlaanderen
- Arts Flanders
- Fonds Vakantieparticipatie

### 3. Belangenbehartiging

In het voorjaar van 2013 voerden coördinator Kaat Peeters en voorzitter Toon Berckmoes een gesprek met Peter De Wilde, administrateur-generaal van agentschap Toerisme Vlaanderen, over de verhouding tussen het agentschap en de vzw, en de verhouding agentschap/kunststeden.

In najaar van 2013 worden door de leden van het structureel overleg kunststeden (SOK) verschillende gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van Toerisme Vlaanderen over de **internationale marketingstrategie** voor de Vlaamse kunststeden.

De Raad van Bestuur besliste op 10 december 2013 over te gaan tot het schrijven van een **'Aanbevelingen voor het Vlaamse toerismebeleid vanuit de kunststeden 2014'**, met het oog op belangenbehartiging in het licht van de verkiezingen van mei 2014. Belangrijke topics hierin zijn:

- internationale marketingstrategie
- het gidsenstatuut
- bereikbaarheid van de kunststeden
- (internationaal) onthaalbeleid.
- De relatie tot andere sectoren

De pen wordt gehanteerd door de leden van het structureel overleg kunststeden (SOK), de coördinator van de vzw voert de eindredactie. Op de eerste Raad van Bestuur van 2014 zal het document ter discussie worden voorgelegd.

### 4. Coördinatie van samenwerkingsprojecten

#### Info on the Go

Het project Welkom met een + heet vanaf 2013 'Info on the Go'. Het betreft een ambassadeursproject voor taxi's, rederijen en koetsiersbedrijven.

Het project beoogt diverse zaken:

- 50% van de doelgroep van taxichauffeurs, koetsiers en schippers van de vijf kunststeden op te leiden tot ambassadeurs, via vormingsdagen op maat. Tijdens de voormiddag volgt de doelgroep een cursus klantvriendelijkheid en communicatietechnieken, door vormingsinstelling Groep Intro. Tijdens de namiddag krijgt de doelgroep de kans de 'eigen' kunststad te ontdekken tijdens een stadsbezoek op maat.

*Een dagje IOTG ziet er dan uit als volgt:*

9u	Onthaal met koffie/thee, water ...
----	------------------------------------



9u30	Verwelkoming door schepen van Toerisme, directeur dienst Toerisme of medewerker dienst Toerisme met blik op de toeristische hoogtepunten van de stad en aankondiging van enkele belangrijke evenementen
9u45	Start sessie klantvriendelijkheid door Diederik De Vos
11u30	Pauze
11u45	Vervolg sessie klantvriendelijkheid door Diederik De Vos
13u	Lunch en netwerkmoment
14u	Start stadsbezoek onder leiding van een gids
16u30	Quiz 'Test je toeristische kennis' & uitreiken badges, pins, stickers ...

Stadsbezoek per kunststad:

*Antwerpen:* Minibus (Centraal Station - MAS & Red Star Line - 't Steen - Cruise Terminal - KMSKA & Waalse Kaai met musea – modewijk - Kathedraal & Grote Markt – Groenplaats - Rubenshuis - Cogels Osylei)

*Mechelen:* Beleving Sint-Romboutstoren - Kazerne Dossin (korte halte) – Brouwerij Het Anker

*Leuven:* Combinatie van basiswandeling Ontdek Leuven & de Leuvense bierverhalen

*Brugge:* Werelderfgoedwandeling Brugge met inbegrip van Historium

*Gent:* per boot vanuit Bijlokesite naar toeristisch infopunt in Oude Vismijn (route: Bijloke - brouwerij Gruut - Oude Vismijn) - De highlights van Gent te voet.

- Het ontwikkelen van een toeristische materiaalkit voor de taxi's, bootjes en koetsen.
- Het ontwikkelen van visuele communicatietools die het kwaliteitslabel 'Info on the Go' kenbaar maken aan de toerist.
- Een natraject waarbij verder wordt ingezet op klantvriendelijkheid en kennis over het toeristisch aanbod, waarbij de vzw beoogt dat het project wordt 'geadopteerd' door de betrokken stadsdiensten en partners als het Sociaal Fonds voor de Taxiondernemingen.

**Partners** in dit project zijn de diensten toerisme van de 5 kunststeden, het Sociaal Fonds voor de Taxiondernemingen en taxibedrijven, lokale rederijen en koetsverhuurbedrijven. Tevens zijn de diensten economie en mobiliteit van verschillende steden betrokken.

### Financieel

De Vlaamse overheid kende een subsidie toe van 305.000 euro voor de realisatie van dit KSAP-project (Kunststeden Actieplan). De eerste schijf (95%) werd reeds uitbetaald in 2012. Het saldo zal worden uitbetaald na volledige verantwoording van de uitgaven, in het najaar van 2014. Het subsidiebesluit heeft betrekking op een periode die loopt van 1 januari 2012 tot 1 januari 2015.

De steden betalen het restbedrag, zowel via effectieve uitgaven als via natura inbreng. Dit behelst stedelijke infrastructuur, catering, gidsbeurt en eventuele toegangstickets. Het bedrag per stad wordt berekend op maat van de beoogde sessies.

Het Sociaal Fonds voor Taximaatschappijen neemt de betaling van de compensaties aan taxichauffeurs op zich, via uitbetaling aan de vzw in twee schijven. Een eerste schijf werd uitbetaald in juli 2013.

## **Projectcoördinatie en sturing**

Op 8 januari 2013 startte Eline Brutyn als projectcoördinator Info in the Go, tot en met december 2013. Vanaf januari 2014 neemt zij een nieuwe taak op binnen de vzw, namelijk de voltijdse coördinatie van het nieuwe impulsproject 'versterking van toeristisch onthaal in de kunststeden' (zie verder). Eline wordt in februari 2014 opgevolgd door Anneleen Nys.

Voor dit project werd reeds in 2012 een **stuurgroep** samengesteld, bestaande uit:

- Leen Tyrions, dienst toerisme Leuven
- Lies Boonen, dienst kwaliteitsbeheer Toerisme Vlaanderen
- Stefanie Dobbelaere, Sociaal Fonds voor de Taxiondernemingen
- Annik Bogaert, Antwerpen Toerisme & Congres
- Yolanda Orellana Beysens, Antwerpen Toerisme & Congres
- Stefaan Praet, dienst toerisme Brugge
- Stephanie Vanden Abeele, mobiliteitsbedrijf Gent
- Annika Vanhauwaert, mobiliteitsbedrijf Gent
- Nathalie Van Gelder, UNIZO vorming
- Joyce Winckelmans, dienst economie Mechelen
- Jana Kerremans, dienst toerisme Mechelen
- Erwin Van de Wiele, dienst toerisme Gent

Deze stuurgroep kwam in 2013 samen op

- 06/02/2013
- 12/06/2013
- 27/11/2013

Aspecten die in deze vergaderingen aan bod kwamen zijn:

- Voorbereiding eerste vormingsdagen
- Scherpstellen dagprogramma
- Voorbereiding persconferentie eerste sessie
- gunning communicatiebureau
- Voorstelling communicatietools
- Evaluatie eerste sessies
- Evaluatie per kunststad
- Voorbereiding diploma-uitreikingen
- Het natraject: IOTG na 2014

## **Vormingssessie Groep Intro**

Op 17 december 2012 besliste de Raad van Bestuur de vormingsopdracht te gunnen aan Groep Intro vzw. Docent Diederik Devos start in maart 2013 met de eerste vormingssessies. De vorming en manier van doceren worden positief geëvalueerd, zowel door de leden van de stuurgroep (vergadering 12/06/2013), als door de doelgroep van het project.

## **Communicatietools**

Na een toelichtingssessie (na tweede offerte-uitsturing) op 6 februari 2013 besliste de jury, bestaande uit Leen Tyrions (Leuven), Yolanda Orellana Beysens (Antwerpen), Charlotte Schurmans (TVL), Eline Brutyn en Kaat Peeters (vzw Kunststeden Vlaanderen), om de opdracht te gunnen aan Choco cvba. De gunning door het bestuur hiertoe is via schriftelijke beslissing gebeurd.

Choco ontwierp in samenspraak met de vzw tijdens 2013 een aantal communicatietools en gadgets:

- IOTG-button voor op kledij
- Zelfklevend IOTG-dashbordmatje voor taxichauffeurs
- IOTG-stormparaplu voor schippers
- IOTG-fleecedeken voor koetsiers
- Blocnotes met stadsplan per kunststad, met mogelijkheid tot geven van eigen 'ambassadeurstips'
- IOTG-balpen
- Diploma's en uitnodigingen
- IOTG - klemmap
- Officieel 'label' van klantvriendelijke onderneming (indien deelname van 50% personeel)

## **Evaluatie 2013**

### *Kwantitatieve evaluatie*

Bij indienen van het project werd uitgegaan van 81 opleidingsdagen voor de vijf kunststeden. Nadien werd dit aantal bijgestuurd naar 56, met mogelijkheid tot uitbreiding waar nodig. Ook de begroting werd aangepast. De geactualiseerde cijfers voor 2013 en 2014 zijn:

56 opleidingsdagen gespreid over 3 periodes

- FASE 1: maart-juni 2013
- FASE 2: september-december 2013
- FASE 3: januari-mei 2014

Sessies per kunststad 2013-2014 (*stand van zaken maart 2014*)

- Mechelen: 4 sessies
- Gent: 15 sessies
- Leuven: 3 sessies
- Brugge: 9 sessies
- Antwerpen: 25 sessies

Aantal bereikte deelnemers: 600 (*stand van zaken maart 2014*)

In Gent en Antwerpen werden in 2013 twee succesvolle diploma-uitreikingen georganiseerd. Elke IOTG-ambassadeur krijgt zijn diploma overhandigd door de schepen samen met een geschenk: klemmap met leaflet (tips over klantvriendelijkheid). Er wordt een officiële foto gemaakt van de deelnemer samen met de schepen. Elke deelnemer ontvangt bovendien een extra geschenk (ticket voor een toeristische attractie) aangeboden door de stad.

Hieronder een overzicht van de bedrijven die op de diploma-uitreikingen in Gent en Antwerpen het IOTG-kwaliteitslabel ontvingen:

### ANTWERPEN:

- Antwerp-Tax
- DTM
- AHV
- Stella Tax
- Amira Taxi
- Wenck-Taxi
- ANA bvba
- Michel Lemmens (zelfstandige)

- Frans Dumez (zelfstandige)

#### GENT:

- V-tax
- Taxi Gent
- Taxi VM2
- Chronosprint
- Taxi Artevelde

#### *Kwalitatieve evaluatie*

Het project kende een sterke start met een succesvolle eerste sessie in Mechelen, en een goed bijgewoonde persconferentie, op 25 maart 2013.

#### Persoverzicht

- Terzake, Canvas, 26 maart  
<http://www.canvas.be/programmas/terzake/server16e0440ab%3A13d46d1eb09%3A-7970>
- WTV, 25 maart  
<http://www.focus-wtv.tv/video/taxichauffeurs-en-koetsiers-woorden-toeristisch-ambassadeur>
- RTV, 25 maart  
[http://www.rtv.be/artikels/nieuws/2013032512270048\\_info-go-in-mechelen](http://www.rtv.be/artikels/nieuws/2013032512270048_info-go-in-mechelen)
- TVID: Antwerpse webtv, 10 juni  
<http://youtu.be/TVj5itbDsww>
- Reportage: studenten Plantijn Hogeschool  
<http://youtu.be/DRrjMT3NNgo>

#### Radio

- Nieuwsitem op Radio 1 journaal, 25 maart 18u
- Aankondiging op Radio 2, 25 maart ochtend

In het najaar van 2013 was sprake van een lichte daling in het aantal sessies en deelnemers tegenover het voorjaar. We merken dat we vooral in Mechelen, Brugge en Leuven het enthousiasme extra moeten aanwakkeren. Daarom werd in het najaar van 2013 grondig nagedacht over de gebruikte communicatie. Het persoonlijk aanspreken en informeren van mensen heeft absoluut zijn meerwaarde. Daarom zocht de vzw manieren om in elk van die steden aan te sluiten op een overlegplatform voor de taxisector.

Meermaals werd de vraag gesteld om sessies op een zaterdag te organiseren. Vooral voor de stad Mechelen blijkt dit een noodzaak te zijn. De vzw wenste in te gaan op die vraag uit de sector van de doelgroep. In het voorjaar van 2014 worden 3 sessies op zaterdag georganiseerd (2 in Mechelen, 1 in Antwerpen)

Na analyse van de reeds bereikte doelgroep, bleek de groep van zelfstandige taxichauffeurs het moeilijkst te bereiken. Het idee wordt naar voor geschoven om een infolder op maat van de zelfstandige taxichauffeur op te stellen in gepaste taal. Deze folder zou door een promoteam

persoonlijk aan de taxichauffeurs overhandigd kunnen worden op specifieke problematische standplaatsen.

De succesformule van IOTG blijkt uit de feedback vanwege de deelnemers, hun bedrijfsleiders en de betrokken stadsdiensten. Volgende zaken worden als erg positief geëvalueerd:

- Dagprogramma met vormingssessie en stadsbezoek is een goede formule, omwille van de afwisseling
- Vlotte samenwerking met de steden en betrokken diensten
- Heel positieve reacties vanuit verschillende hoeken (werkgevers, werknemers, Sociaal Fonds Taxi, vzw Groep Intro ...)
- Diploma-uitreiking met receptie wordt als waardevol ervaren
- IOTG kent een dankbare doelgroep: enthousiast, gedreven en trots op zowel hun beroep als stad
- De focus op klantvriendelijkheid en interactiviteit wordt gewaardeerd
- Ervaring uitwisselen (tussen concullega's) is dé grote meerwaarde

Ook de getuigenissen van deelnemers spreken boekdelen:

- *“Dingen die we elke dag doen, maar nooit bij stilstaan”*
- *“Ik rijd al 20 jaar met de taxi en heb vandaag toch nog dingen bijgeleerd”*
- *“Het is zeker een zeer nuttig initiatief en het was volledig de moeite waard. En “men steekt er altijd iets van op”... zoals een echte Gentenaar het zou zeggen .. Doe zo verder en ik zie zeker naar de diploma-uitreiking uit ...”*

In 2013 heeft vzw Kunststeden Vlaanderen een goede basis kunnen opbouwen voor 'Info on the Go'. In 2014 is het zaak die basis verder te verstevigen.

#### **Vooruitblik 2014**

Naast het verstevigen van de basis (nog meer deelnemers bereiken) wil de vzw in 2014 nadenken over het **natraject van Info on the Go**. Twee topics spelen hier een rol:

- Het onderhouden van de bestaande ambassadeurs: wil het communicatiebureau graag doen aan de hand van dialoog en info. Hierbij is het van belang om de bestaande ambassadeurs regelmatig te voeden met zowel toeristische informatie als tips & tricks rond klantcommunicatie. Het logo van 'Info on the Go' kan wel gebruikt worden in de reeds bestaande communicatie van de diensten Toerisme.
- De reizigerscommunicatie: bedoeling is het concept te vertalen dat 'Info on the Go' visueel installeert op aankomstplekken en het basisverhaal errond vertelt. Dit wordt aangepakt op niveau van de ambassadeurs zelf (signalisatie in taxi, boot en koets en op websites van vervoersbedrijven), als in de verschillende onthaalpunten van de kunststeden (diensten toerisme, infopunten, hotels, stations, reca,...). Een derde niveau is de aanwezigheid in binnen- en buitenlandse toeristische gidsen (planning najaar 2014, operationeel mogelijk pas 2015).

Op de Raad van Bestuur van 10 december 2013 volgen de bestuursleden de redenering dat het bereik van een nog groter aantal ambassadeurs prioritair moet zijn, en voorrang moet krijgen op communicatie naar toeristen. De coördinator herbekijkt projectbudget in functie van voorgaande beslissing. De bestuursleden keuren voorstel goed om zelfstandige chauffeurs te bereiken via een promotieactie en om bedrijven de kans te geven om deel te nemen via sessies op zaterdag.

## CRM

Kunststeden Vlaanderen staat in voor de coördinatie van de opstart van het B-to-B CRM-platform voor de 5 diensten toerisme. Het project speelt in op de toenemende vraag naar optimaal gegevensbeheer en de nood aan kwaliteitsvolle data en procesoptimalisatie, ter ondersteuning van een innoverend en hedendaags beleid voor citymarketing bij de Vlaamse Kunststeden. Uit een behoefteanalyse bleek dat functionele behoeften en processen inzake CRM generiek zijn voor de Vlaamse Kunststeden. Dit betekent dat de steden gemeenschappelijk gebruik kunnen maken van software aangeboden door een generiek technisch platform dat gegevensuitwisseling mogelijk maakt en CRM- processen ondersteunt, optimaliseert en/of automatiseert.

In 2012 besliste de Raad van Bestuur van vzw Kunststeden Vlaanderen om de opdracht “KUNSTVL001 CRM B-2-B Vlaamse Kunststeden” toe te wijzen aan inschrijver Efficacy NV. Mevrouw Miek De Roeck van Antwerpen Toerisme en Congres werd leidend ambtenaar in het CRM-project. Vanuit Efficacy stond de heer Kristof Pauwels in voor de analyse en implementatie. Digipolis begeleidde dit project tot einde 2013, in de personen van Mark Van Gysel en Marijke Baeten. Vanaf 2014 wordt de coördinator van vzw Kunststeden Vlaanderen spelverdeler in het gebeuren.

### Werkgroep

Voor de analyse- en pilootfase werd reeds in 2012 een werkgroep samengesteld, bestaande uit afgevaardigden van alle steden + Efficacy + Digipolis + vzw Kunststeden Vlaanderen: Kristof Pauwels (Efficacy), Miek De Roeck en Kattina Glasinovich (toerisme Antwerpen), Carlo Cornette en Ann Plovie (toerisme Brugge), Paul Boënné en Florie Wilbert (toerisme Mechelen), Kurt Van Belle + *wisselende collega* (Gent), Nancy Brouwers (toerisme Leuven), Bram Vermeir (Helics Leuven), Birgit Hay en Mark Van Gysel (Digipolis) en Kaat Peeters (Kunststeden Vlaanderen), in najaar 2013 opgevolgd door Jana Kerremans.

De werkgroep kwam samen op

- 14/05/2013
- 06/06/2013
- 10/10/2013
- 18/11/2013

In het najaar van 2013 werd een versmalde focusgroep opgericht, met als leden de ‘trekkers’ uit de kunststeden Miek De Roeck (toerisme Antwerpen), Carlo Cornette (toerisme Brugge), Florie Wilberts (toerisme Mechelen), Kurt Van Belle (Gent), Tina Cuyt (toerisme Leuven), *wisselende collega* (Efficacy) en Jana Kerremans (Kunststeden Vlaanderen). Op 18/11 kwam een eerste focusgroep met trekkers uit elke kunststad samen voor het ontwerpen van toegepaste handleidingen, vanuit de idee van peer to peer- education.

### Go live

Antwerpen, Brugge, Mechelen en Leuven gingen nog in 2013 live op Efficacy:

- Antwerpen live 22 april 2013
- Leuven live 3 mei 2013
- Mechelen live 27 augustus 2013
- Brugge live 23 september 2013

Gent volgt begin 2014.

### **Oplevering en budget**

Het project werd opgeleverd op 20/11/2013 - mits enkele toegevingen: de toepassingen 'rapporten' en 'workflows' waren pas klaar in december 2013. In Gent en Mechelen zijn bovendien nog opleidingen nodig, die worden georganiseerd in het voorjaar van 2014. De tweede subsidieschijf zal gevorderd worden in voorjaar 2014.

## **Jongeren toerisme onder de radar**

In 2013 werd door WES (West-Vlaams Economisch Studiebureau) een studie uitgevoerd naar informeel jongeren toerisme (couchsurfing, AirBNB, Erasmustoerisme,...) in de Vlaamse kunststeden en Brussel. De studie verliep in opdracht van Tourist Info for Young People (USE-IT), met cofinanciering van Toerisme Vlaanderen, Visit Brussels en Kunststeden Vlaanderen vzw. Alle Vlaamse kunststeden betalen hetzelfde aandeel. De middelen vanuit de kunststeden verliepen via de vzw Kunststeden Vlaanderen. De financiële afhandeling van het project gebeurt in 2014.

De hoofdconclusie van het onderzoek luidt dat 17,7 % van de jonge buitenlandse toeristen in informele logiesvormen overnacht in onze Vlaamse kunststeden en Brussel (130 000 aankomsten). Jongeren die in Brugge verblijven, doen dit vanuit recreatieve overwegingen en verblijven doorgaans in het goed uitgebouwde hostelnetwerk. Studentensteden Leuven en Gent scoren hoog bij jongeren die logeren bij vrienden. De onderzoeksresultaten werden in primeur voorgesteld op het internationaal congres Act Like A Local op 29 en 30 november in een organisatie van vzw Use-it.

## **Promotieacties Brussels Airport**

Onder de noemer 'You're almost in ...' voerden de vijf diensten voor toerisme van Antwerpen, Brugge, Gent, Mechelen en Leuven in 2013 gemeenschappelijk publiciteit op 6 van de 8 transportbanden in de bagageruimte van Brussels Airport. Via een meetbare QR-code kon informatie worden opgevraagd over de bereikbaarheid naar de kunststeden en hun belangrijkste toeristische troeven. Deze informatie wordt ook in print aangeboden aan het bezoekersonthaal op de luchthaven, in de vorm van de 'airportfolder' per kunststad.

Begin 2014 volgt een herdruk van de airportfolder. De bagagebanden (zie actie 2013) worden in 2014 reeds verhuurd aan NMBS, maar er wordt een alternatieve joint-promotion uitgedacht voor 2014: affiches met stadsgezichten en de boodschap 'You're almost in' + QR-codes, geplaatst op infozuilen in de bagageruimte. Het valt te overwegen om bij gunstige evaluatie van dit project een gelijkaardig initiatief op te zetten op Brussels Charleroi Airport (BSCA).

Op de Raad van Bestuur van 10/12/2013 gaan de bestuursleden akkoord met het voorstel om via affichezuilen de zichtbaarheid van de Vlaamse kunststeden te garanderen in Brussels Airport. Het budget voor deze campagne wordt per stad via een gelijke verdeelsleutel in 2014 ingebracht via de vzw Kunststeden Vlaanderen.

## **Arrival Guides**

De Vlaamse kunststeden zijn aanwezig op de reizigerswebsite Arrival Guides: <http://www.arrivalguides.com/NL/Travelguides/Europe/Belgium/GENT>. Via deze site kunnen reizigers online reisgidsen consulteren, en downloaden, in PDF-formaat.

Het aantal 'views' per kunststad op de website van Arrival Guides bedroeg tijdens 2013:

- Brugge 127 061
- Antwerpen 91 155
- Brussel 405 763
- Gent 59 370
- Leuven 32 070
- Mechelen 31 979

Het contract met Arrival Guides zal hernieuwd worden via de vzw in het voorjaar van 2014. Hiertoe wordt aan de eerste Raad van Bestuur (18 maart 2014) een voorstel worden voorgelegd.

## 4.Voorbereiding projecten 2014

### Onthaalproject 2014-2016

Op de Raad van Bestuur van 7 mei 2013 beslissen de bestuurders om de subsidieaanvraag voor het project 'Versterking van het toeristisch onthaal in de kunststeden: inzetten op eerstelijnsonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten' in te dienen op het impulsprogramma kunststeden. Het dossier werd op 15 mei 2013 ingediend en in november 2013 goedgekeurd door Toerisme Vlaanderen.

Het project is **tweeledig**: zowel gericht op (1) onthaalpersoneel in de erfgoedsector als (2) personeel van toeristische onthaalkantoren. Bovendien is het een **verbindend** project: toeristisch personeel van roerend én onroerend erfgoed, materieel en immaterieel, koppelen aan kennis en kunde van professioneel toeristisch onthaal.

De grote meerwaarde van het project, voor zowel de toeristische als culturele sector, zit hem in het kennisdelen en leren van elkaar.

#### Partners

##### 1/ Dossierpartners

Vzw Kunststeden Vlaanderen - Visit Brussels vzw - Vlaamse Kunstcollectie vzw - FARO vzw - Herita vzw

##### 2/ Financiële partners

Kunststeden: Brugge, Gent, Antwerpen, Leuven, Mechelen – Visit Brussels vzw – Vlaamse Kunstcollectie vzw – Toerisme Vlaanderen

##### 3/ Inhoudelijke partners

Onthaalmedewerkers diensten Toerisme kunststeden – Visit Brussels vzw – Vlaamse kunstcollectie vzw – FARO vzw – Herita vzw – Brusselse Museumraad – Toeristische Attracties vzw - Toerisme Vlaanderen

#### Projectduur

2 jaar: januari 2014 – december 2015

1/ Voorbereidende fase (jan- april 2014)                      Rondetafels



Aanbodgestuurde survey  
Desk research

**2/** Uitrol (mei 2014 – sept 2015)

Mystery visits  
Workshops versterkend onthaal  
Ontwikkelen meetinstrument  
Specialistentraject

**3/** Evaluatie en consolidatie (sept – dec 2015) Colloquium en ontwikkelen tools

## **Financiën**

De middelen komen voor 60% uit het impulsfonds Vlaamse Kunststeden van Toerisme Vlaanderen. 40% van de projectkost wordt bijgelegd door de vijf kunststeden en projectpartners VKC en Visit Brussels.

## **Projectcoördinatie en stuurgroep**

Het project wordt gecoördineerd door projectcoördinator Eline Brutyn (1VTE, voor twee jaar). Begin 2014 wordt een stuurgroep opgericht. Leden van de stuurgroep zijn:

- Pascal Ennaert (Vlaamse Kunstcollectie)
- Cathy Cardon (Herita)
- Alexander Vander Stichele (FARO)
- Carine Decroos (Visit Brugge)
- Frédéric Cornet (Visit Brussels)
- Marilyn Nerinckx (Visit Brussels)
- Dirk Ysewyn (Toerisme Vlaanderen)
- Lieve Jaspaert (UiT in Mechelen)
- Klaar Van Hoeymissen (Toerisme Leuven)
- Freya Sackx (Toerisme Gent)
- Yolanda Orellana Beysens (Antwerpen Toerisme en Congres)
- Leen Ochelen (Brusselse Museumraad)
- Jana Kerremans (Kunststeden Vlaanderen)
- Eline Brutyn (Kunststeden Vlaanderen).

Op de eerste stuurgroepvergadering van 27/01/2014 werden ook de volgende gasten uitgenodigd: de directeurs van de kunststeden, Jeroen Walterus (FARO) en Kristl Strubbe (Herita).

## **Overige projecten**

Einde 2012 kwamen uit een brainstorm volgende pistes naar voren inzake projectcoördinatie vanuit vzw Kunststeden Vlaanderen:

- Piste 1: back office projecten
- Piste 2: het ontwikkelen/versterken van een gezamenlijk cultuurtoeristisch product
- Piste 3: een goed onthaal
- Piste 4: bereikbaarheid

Diverse zaken hiervan werden benut om vorm te geven aan het actieplan 2013. Betreffende samenwerkingsprojecten, zijn volgende voorstellen (onder meer resulterend uit besprekingen in de brainstorm) in het actieplan 2013 verwerkt:

- Traject voor onthaalmedewerkers van de diensten toerisme
- Toeristische ontsluiting van monumenten en musea.  
➔ *Vormen samen het 'onthaalproject 14-16' (zie hierboven)*
- Een netwerk van 'locals'
- Een project rond 'fietstoerisme tussen de kunststeden'
- Een project rond de 'Vlaamse meesters/kunsticonen'

Aanvankelijk werd gedacht het project rond kunsticonen vóór 15 mei 2013 in te dienen, maar dit plan werd verdaagd, omdat eerst een intensieve brainstorm met diverse relevante actoren wenselijk was.

Door de opvolgingsprocedure (juli 2013- oktober 2013) voor de coördinatie van vzw Kunststeden Vlaanderen, werden de drie bovenstaande projecten niet verder uitgewerkt en bijgevolg niet rijp voldoende geacht voor de indienronde dec 13-maart 14. De projecten worden verdaagd voor niet nader bepaalde termijn, maar blijven desalniettemin op de agenda staan.

