



**Jaarverslag 2014**

**vzw Kunststeden Vlaanderen**

## Intro

Voor u ligt het derde 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 2014 was bijgevolg het derde werkjaar van de vzw.

Het derde werkjaar werd een belangrijk jaar voor de vzw. Maar liefst **drie volwaardige projecten** liepen naast elkaar: 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*.

In wat volgt, krijgt u een overzicht van de werking van de vzw Kunststeden Vlaanderen in het jaar 2014. 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 2014 was dit opnieuw het geval. Coördinator Jana Kerremans bereidde de vergaderagenda voor, nam verslag, regelde de praktische afspraken en voorzag diverse inhoudelijke insteken. Aan deze SOK-vergaderingen namen steeds alle directeurs bevoegd voor toerisme in de kunststeden deel. Aan de meerderheid van de vergaderingen nam ook een afgevaardigde van Visit Brussels deel, de heer Frédéric Cornet.

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

De SOK-vergaderingen in 2014 vonden plaats op:

- 13/2 Gent
- 18/3 Leuven
- 1/4 Brugge
- 8/5 Brussel
- 17/6 Mechelen
- 30/6 Brussel
- 29/8 Brugge
- 9/9 Antwerpen
- 30/9 Leuven
- 13/11 Gent
- 26/11 Brugge
- 16/12 Mechelen

Volgende punten kwamen op deze vergaderingen aan bod:

- *Over de werking van de vzw*
  - Relatie RVB - voorzitter – SOK - coördinator
  - Voorbereiding begroting 2015 en meerjarenbegroting 2015-2017
  - Indiensttreding Anneleen Nys
  - Aanbevelingsnota vanuit de Vlaamse kunststeden richting verkiezingen mei 2014.
  - Aanzet toekomstige strategie vzw
  - Huishoudelijk reglement vzw
- *Over de KSAP-projecten en hun stand-van-zaken*
  - Data Management System
  - Het CRM-project
  - Info on the Go: stand van zaken
- *Het impulsproject 'Versterking van Toeristisch Onthaal in de kunststeden'*
- *Over andere samenwerkingsprojecten*
  - Aanwezigheid bagageruimte Brussels Airport
  - Aanwezigheid regionale luchthavens Oostende en Antwerpen
  - Aanwezigheid op ArrivalGuides.com
  - USE-IT plannetjes kunststeden
  - Hospitality netwerken, (KSLV) niet-vergunde commerciële netwerken en citytaks
  - Travelsat-pilootonderzoek

- Aanwezigheid European Cities Marketing congressen
- *Aspecten gerelateerd aan Toerisme Vlaanderen*
- Overleg strategie buitenlandmarketing
- Relatie kunststeden – Toerisme Vlaanderen
- Evaluatie pers- en studiereizen
- Subsidiebeleid kunststeden
- Deelname kwaliteitsradar onthaal Toerisme Vlaanderen
- Advisering dossiers impulsprojecten Greeters, Belmodo, Alamire vzw
- Dossier toegankelijkheid
- Onderzoeksprojecten Toerisme Vlaanderen m.b.t. kunststeden
- Travelsat-onderzoek
- Daguitstappenonderzoek (vzw Toeristische Attracties)
- Branding en publicatie kunststeden in onthaalkantoor Visit Flanders
- Nota aanbevelingen meetingindustrie
- Overlegplatform Vlaanderen Lekker Land

Genodigden op het kunststedenoverleg 2014:

- Jeroen Bryon van kabinet minister voor Toerisme Weyts
- Bart Vermeulen van vzw Toeristische Attracties
- Overleg met Elke Dens, Frank Cuypers en Diederik De Bruycker van Toerisme Vlaanderen
- Vincent Nijs Louise Van Derre, Sofie Wauters van Toerisme Vlaanderen over resultaten 'Toerisme in cijfers'
- Kennismedewerkers kunststeden: Carine Decroos (Brugge), Leen Tyrions (Leuven), Tom Bosman (Antwerpen), Kathleen Verschuere (Gent) en Dirk Vandaele (Mechelen)
- Persmedewerkers kunststeden: Vanessa De Vuyst (Gent), Elmo Le van (Mechelen), Ellen Hubert (Antwerpen), Nancy Brouwers (Leuven) en Bruno Janssen (Brugge)
- Joris Roos omtrent nieuwe samenwerkingsovereenkomst USE-IT
- Toelichting door Greeters omtrent project impulsprogramma
- Toelichting door Belmodo omtrent project impulsprogramma
- Toelichting door Amuz en Alamire Foundation omtrent project impulsprogramma
- Sander Chargeois en Beatrice Coppin van Kleinschalige Logies Vlaanderen
- Sien Garre van Citypath
- Christophe Maes van Toerisme Mechelen voor digitale applicaties
- Sophie De Coninck van Möbius voor resultaten mystery visits onthaalproject
- Ramona Wagner van SE1 Media
- Luc Cogneau van Proximus

## Statutaire organen

Hieronder vindt u een overzicht van de bijeenkomsten van de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering van vzw Kunststeden Vlaanderen in 2014, 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. Op 16 december was Peter De Wilde aanwezig, als waarnemend bestuurslid en afgevaardigde voor Toerisme Vlaanderen

#### *Raad van Bestuur van 18 maart 2014*

- Financiën: goedkeuring jaarrekening en jaarverslag;
- Inhoudelijke discussie over nota '**Aanbevelingen voor het Vlaamse toerismebeleid vanuit de kunststeden 2014**'. Belangrijke topics: buitenlandmarketing, gidsenwerking, bereikbaarheid en onthaalbeleid.

*Raad van Bestuur van 9 september 2014:* werd geschrapt na afzegging kabinet minister Weyts

#### *Raad van Bestuur van 16 december 2014*

- Goedkeuring voorlopige jaarrekening 2014 en meerjarenbegroting;
- Gesprek met kabinet Weyts en Toerisme Vlaanderen discussie in het licht van aanbevelingsnota kunststeden en beleidsnota;
- Ontslag bestuurslid Frank Nobels en aanduiding bestuurslid Björn Siffer;
- Goedkeuring huishoudelijk reglement vzw Kunststeden Vlaanderen.

## **Via logistieke ondersteuning de samenwerking bevorderen**

De vzw coördineerde de bestelling en levering van de brochures 'You're almost in' van de vijf kunststeden in Brussels Airport. Samenwerking met regionale luchthavens werd onderzocht en zal worden uitgevoerd in 2015.

## **2. Operationele werking van de vzw**

### **Personeel**

In 2014 kende de vzw een personeelsbezetting van 2,5 FTE voor de periode februari 2014 – december 2014. Op 1 januari 2014 startte Eline Brutyn als voltijds coördinator voor het impulsproject "Inzetten op eerstelijnsonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten". Op 1 februari 2014 startte Anneleen Nys als halftijds projectcoördinator Info on The Go. Jana Kerremans was het volledige jaar in dienst als coördinator van de vzw.

### **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.

De vzw is eveneens 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.

## 3. Belangenbehartiging

In najaar van 2014 voeren de leden van het structureel overleg kunststeden (SOK) en voorzitter Toon Berckmoes verschillende gesprekken met vertegenwoordigers van agentschap Toerisme Vlaanderen over de **internationale marketingstrategie** voor de Vlaamse kunststeden. Vanaf december 2014 volgt Peter De Wilde, administrateur-generaal van agentschap Toerisme Vlaanderen, de raden van bestuur van de vzw op, als waarnemend lid. De heer De Wilde wordt ook uitgenodigd op het structureel overleg kunststeden (SOK) indien de agenda dit voorziet.

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 wordt het document ter discussie voorgelegd. In mei 2014 wordt het document gefinaliseerd en overgemaakt aan de betrokken partners. Het document dient als basis voor de gesprekken met het kabinet van minister Ben Weyts.

Op 26 september 2014 ontmoeten de leden van het SOK kabinetsmedewerker Jeroen Bryon, voor een eerste overleg, op basis van de aanbevelingsnota. Op de raad van bestuur van 16 december 2014 bespreken kabinetschef Hans Mariën en medewerker Jeroen Bryon de strategie van het kabinet met de Vlaamse kunststeden, met focus op de buitenlandpromotie en hefboomprojecten.

## 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. 2014 was het laatste werkjaar van Info on the Go.

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

## Resultaten

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 zijn:

- Totaal van 60 sessies
- 636 deelnemers
  
- Antwerpen : 29 sessies/ 317 deelnemers
- Gent: 15 sessies / 154 deelnemers
- Brugge: 9 sessies/ 99 deelnemers
- Leuven: 2 sessies / 22 deelnemers
- Mechelen: 5 sessies/ 44 deelnemers

Naast het verstevigen van de basis (nog meer deelnemers bereiken) zet IOTG in 2014 in op volgende aspecten:

- Het onderhouden van de bestaande ambassadeurs: nieuwsbrief met toeristische informatie en tips & tricks rond klantencommunicatie wordt verspreid in september 2014.
- De reizigerscommunicatie: 'Info on the Go' wordt visueel geïnstalleerd op aankomstplekken. Dit wordt aangepakt op niveau van de ambassadeurs zelf (signalisatie via vignet met IOTG-logo in taxi, boot en koets en op websites van vervoersbedrijven), als op de verschillende onthaalpunten van de kunststeden (folders, websites en infoschermen diensten toerisme en hotels) en in de toeristische publicaties van de diensten Toerisme van de vijf kunststeden.

## Projectcoördinatie en sturing

Eline Brutyn wordt op 1 februari 2014 opgevolgd door **Anneleen Nys**. Zij werkt gedurende 11 maanden als 0.5 VTE voor het project.

Voor dit project werd reeds in 2012 een **stuurgroep** samengesteld. De samenstelling in werkjaar 2014 was al volgt:

- Leen Tyrions, dienst toerisme Leuven
- Lies Boonen, dienst kwaliteitsbeheer Toerisme Vlaanderen
- Stefanie Dobbelaere, Sociaal Fonds voor de Taxiondernemingen
- Yolanda Orellana Beysens, Antwerpen Toerisme & Congres, nadien Ari Apteker en Stefanie Sjouken.
- Stefaan Praet, dienst toerisme Brugge
- Lenore De Bruyne, mobiliteitsbedrijf Gent
- Joyce Winckelmans, dienst economie Mechelen

- Rebekka Koch, dienst toerisme Mechelen
- Freya Sackx, dienst toerisme Gent

Deze stuurgroep komt in 2014 samen op:

- 20/05/2014
- 03/12/2014

Aspecten die in deze vergaderingen aan bod kwamen zijn:

- Evaluatie vormingsdagen
- Communicatie vanuit de steden
- Voorbereiding diploma-uitreikingen
- Voorstelling productontwikkeling communicatie Choco cvba
- Evaluatie per kunststad
- Het natraject: IOTG na 2014

### **Kwalitatieve evaluatie**

De groep van zelfstandige taxichauffeurs blijkt het moeilijkst te bereiken. De vzw ontwerpt i.s.m. communicatiebureau Choco een infofolder op maat van de zelfstandige taxichauffeur. Deze folder wordt in maart 2014 door een promoteam persoonlijk aan de taxichauffeurs overhandigd op specifieke 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
- Diploma-uitreiking met receptie wordt als waardevol en respectvol ervaren
- IOTG kent een dankbare doelgroep: enthousiast, gedreven en trots op zowel hun beroep als stad
- De focus op klantvriendelijkheid en interactiviteit wordt gewaardeerd
- Jobwaardering en ervaringsuitwisseling tussen concullega's wordt positief ervaren

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 het voorjaar van 2015 maakt vzw Kunststeden Vlaanderen een intern evaluatiedocument op, met opname van leereffecten van het ambassadeursproject.

### **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 voorjaar van 2015. 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, een tweede schijf in het voorjaar van 2014.

### **Verlenging/ verduurzaming na 2014**

Via het kabinet van minister Weyts wordt in november 2014 een verlenging aangevraagd, vermits het voorziene budget niet werd opgebruikt. Het kabinet ondersteunt de vraag, maar in januari 2015 beslist de Vlaamse minister van financiën en begroting geen begrotingsakkoord toe te staan. Het project wordt niet verlengd.

Toch wordt gezocht naar manieren waarop Info on the Go kan verder leven. De Raad van bestuur van partnerorganisatie Sociaal Fonds voor Taxiondernemingen gelooft in de kracht van de opleiding in haar huidige vorm en is bereid deze vanaf 2015 op te nemen onder de noemer 'permanente vormingen', in beperkte mate (2 sessies per jaar per stad). Het Fonds wil de kost van de vorming bij Groep Intro (800 euro + vervoerskosten) op zich nemen. De kunststeden verzorgen dan de logistiek. Het voordeel hiervan is dat het namiddag gedeelte met gids flexibel ingevuld kan worden en afgestemd op het actuele aanbod van de stad. Stefanie Dobbelaere van het Sociaal Fonds Taxi neemt de uitwerking hiervan op in 2015, de vzw bemiddelt richting kunststeden.

## **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.

Vanaf 2014 wordt is de coördinator van vzw Kunststeden Vlaanderen spelverdeler in het gebeuren.

### **Focusgroep**

De focusgroep bleef in voege in 2014, met als leden de 'trekkers' uit de kunststeden:

- Kattina Glasinovich (Visit Antwerpen)
- Carlo Cornette (toerisme Brugge)
- Florie Wilberts (toerisme Mechelen)
- Kurt Van Belle (toerisme Gent)
- Tina Cuyt (toerisme Leuven)
- Nancy Brouwers (toerisme Leuven)

- Bert Maes (ICT ondersteuning Stad Antwerpen)
- Coördinatie: Jana Kerremans (Kunststeden Vlaanderen).

De groep wordt indien nodig uitgebreid met aanwezigheid van de projectaccount vanuit Efficacy ( in 2014 Jappe Kieckens, nadien Steven Leemans)

De focusgroep signaleert periodiek de inbruikname per stad, met troubleshooting en evaluatiepunten, lijst de verwachte change requests op en bepaalt mee de nodige opleidingen voor de collega's, vanuit de idee van peer to peer- education.

De focusgroep kwam samen op volgende data:

- 25 maart 2014
- 9 april 2014
- 30 april 2014
- 23 september 2014
- 19 november 2014
- 9 december 2014

### **Go live**

Antwerpen, Brugge, Mechelen en Leuven gingen nog in 2013 live op Efficacy. Gent volgt in januari 2014.

### **Opleidingen**

Om de grootst mogelijke leereffecten te oogsten voorziet de vzw in 2014 in eigen opleidingen voor de collega's van de diensten Toerisme van de kunststeden, vanuit het peer-to-peer-principe. De opleidingen vonden plaats op volgende data:

- 28 mei 2014: basisopleiding/opfrissingscursus (eigen organisatie)
- 29 juni 2014: basisopleiding/opfrissingscursus (eigen organisatie)
- 16 oktober 2014: opleiding queries (eigen organisatie)
- 23 oktober 2014: opleiding queries (eigen organisatie)

Voor het voorjaar 2015 worden reeds in 2014 opleidingen gepland rond het gebruik van de nieuwsbriefmodule, eveneens volgens het peer-to-peer-principe en in samenwerking met het bedrijf Flexmail.

### **Oplevering en budget**

Het project werd opgeleverd op 20/11/2013. De tweede subsidieschijf (€ 235.900) wordt gevorderd en uitbetaald in najaar 2014.

In 2014 worden minder grote uitgaven gerealiseerd en wordt bewust meer tijd geïnvesteerd in implementatie en opbouw van de knowhow bij de medewerkers in de kunststeden via doorgedreven opleidingen.

In 2015 worden grotere uitbreidingen en investeringen verwacht: toevoeging van module om 'minisites' aan te maken (om in te schrijven op workshops en evenementen van de diensten Toerisme, B-to-B), uitbreiding van Flexmailaccounts (module nieuwsbrieven) en de koppeling met het DMS-systeem van de kunststeden. Deze uitbreidingen worden voorbereid gedurende 2014.

## **Versterking internationaal toeristisch onthaal**

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' werd in november 2013 goedgekeurd door Toerisme Vlaanderen, in het kader van 'Impulsprojecten Vlaamse kunststeden'.

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.

### **1/ Dossierpartners**

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

### **2/ Financiële partners**

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

### **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: januari 2014 – december 2015

### **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, nadien Leen Thielemans (Herita)

- Alexander Vander Stichele (FARO)
- Carine Decroos (Toerisme Brugge)
- Marilyn Nerinckx (Visit Brussels)
- Dirk Ysewyn (Toerisme Vlaanderen)
- Lieve Jaspaert, nadien Gisele Vercauteren (Toerisme en UiT in Mechelen)
- Klaar Van Hoeymissen (Toerisme Leuven)
- Freya Sackx (Toerisme Gent)
- Yolanda Orellana Beysens, nadien Stefanie Sjouken (Visit Antwerpen)
- Leen Ochelen (Brusselse Museumraad)
- Bart Vermeulen (vzw Toeristische Attracties)
- Jana Kerremans (Kunststeden Vlaanderen)
- Eline Brutyn (Kunststeden Vlaanderen)

Op de eerste stuurgroepvergadering van 27/01/2014 worden ook de volgende gasten uitgenodigd: de directeurs van de diensten Toerisme van de vijf Vlaamse kunststeden, Frédéric Cornet (Visit Brussels), Jeroen Walterus (FARO) en Kristl Strubbe (Herita).

### **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.

Eind 2014 zit het project volledig op schema. Vermoedelijk zal er geen opbouw van reserve plaats vinden, daar grootste project kosten zich bevinden in 2015

### **Fasering**

1/ Voorbereidende fase (jan- april 2014)

Rondetafels  
Aanbodgestuurde survey  
Desk research

2/ Uitrol (mei 2014 – sept 2015)

Mystery visits  
Specialistentraject  
Workshops versterkend onthaal  
Ontwikkelen meetinstrument

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

### **Gerealiseerde acties in 2014:**

#### **Rondetafels**

In de lente van 2014 worden rondetafels georganiseerd in de vijf kunststeden. Partners van zowel de toeristische sector als de erfgoedsectoren en de attracties treden in dialoog. Samen bekijken ze gedeelde noden en de verwachtingen m.b.t. het project. Uit de vijf dialoogtafels komen drie

hoofdonderwerpen naar voren, die nadien in de workshops voor onthaalpersoneel zullen worden uitgewerkt:

- Opwaardering van onthaal: valoriseren van de ervaring van front office workers
- Klantvriendelijkheid verder aanscherpen
- Interculturele competenties stimuleren

### **Mystery Visits**

Op 30 april 2014 wordt de offerte “Mystery visits bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + toeristische onthaalpunten” uitgestuurd naar de bedrijven Helion, Multi Value, Horeca Partners, IDEA Consult en Möbius.

Op de deadline van 21 mei 2014 worden er drie offertes ingediend, door volgende bedrijven:

- Horeca Partners
- IDEA Consult
- Möbius

De jury, bestaande uit de heer Pascal Ennaert (Vlaamse Kunstcollectie vzw), de heer Alexander Vander Stichele (FARO vzw), juffrouw Eline Brutyn (vzw Kunststeden Vlaanderen) en mevrouw Jana Kerremans (vzw Kunststeden Vlaanderen), beoordeelt de offertes op basis van de gunningscriteria zoals aangegeven in de offerte. De heer Dirk Yzewyn en mevrouw Griet Geudens (beiden werkzaam voor Toerisme Vlaanderen) bezorgen hun schriftelijke analyse en feedback op voorhand.

Op maandag 2 juni 2014 krijgen de indieners elk een half uur de gelegenheid hun offerte nader toe te lichten. De jury concludeert dat Möbius als sterkste kandidaat naar voren komt. Hun ervaring met mystery visits, gedegen plan-van-aanpak en een sterk ‘klantgericht’ perspectief, met bevraging van potentiële bezoekers, overtuigt de jury, evenals de gedifferentieerde aanpak in rapportage.

De Raad van Bestuur van de vzw stelt op 12/06/14 het bedrijf Möbius aan om mystery visits uit te voeren in het kader van het onthaalproject.

De mystery visits vinden plaats op 96 locaties (musea, monumenten, kerken, attracties en toeristische onthaalkantoren) in de vijf kunststeden, gedurende de periode midden augustus-midden oktober 2014. Elke locatie wordt tweemaal bezocht. De mystery visits vormen een essentiële eerste stap in permanente kwaliteitsbewaking inzake onthaal. De vzw laat het traject samenspannen met het kwaliteitstraject onthaal dat door Toerisme Vlaanderen wordt uitgerold.

De eerste resultaten worden opgeleverd op 26 november 2014. De verwerking van de rapportage vindt plaats in voorjaar 2015.

### **Specialistentraject**

De onthaalmedewerkers van de infokantoren uit de vijf Vlaamse kunststeden, de medewerkers van Visit Brussels en de medewerkers van Visit Flanders (infokantoor Toerisme Vlaanderen) brengen in het najaar van 2014 en het voorjaar van 2015 een bezoek aan de infokantoren van de collega's. Allen ontvangen een introductie met focus op de respectievelijke onthaalstrategieën, een lunch en nadien een stadsbezoek of bezoek aan museum of attractie.

In totaal vinden 35 sessies plaats:

- Antwerpen: 6 sessies/ 62 deelnemers
- Brugge: 5 sessies / 56 deelnemers
- Gent: 7 sessies / 64 deelnemers
- Leuven: 6 sessies / 67 deelnemers
- Mechelen: 6 sessies / 69 deelnemers
- Brussel (Visit Brussels en Visit Flanders): 5 sessies / 62 deelnemers

De aanwezige deelnemers geven aan de uitwisseling zeer nuttig te vinden. Een uitgebreide evaluatie vindt plaats in voorjaar 2015.

## **Workshops**

De onthaalmedewerkers van de infokantoren uit de vijf Vlaamse kunststeden, de medewerkers van Visit Brussels en de medewerkers van Visit Flanders (infokantoor Toerisme Vlaanderen) krijgen het aanbod in te tekenen op gespecialiseerde workshops, met focus op klantgerichtheid en competenties in kader van internationaal onthaal.

Op woensdag 22 oktober 2014 wordt de offertevraag “Docent workshops ter versterking van het toeristisch onthaal in de kunststeden” uitgestuurd naar Gabriela Schweinberger, Marianne De Nooijer, Minka Jongkind, De Derde Verdieping en European Training House.

Op de deadline van woensdag 19 november 2014 worden twee offertes ingediend, door:

- Gabriela Schweinberger
- European Training House

Op vrijdag 5 december 2014 krijgen de indieners elk een half uur de gelegenheid hun offerte nader toe te lichten. De jury bestond uit heer Dirk Yzewyn (Toerisme Vlaanderen), de heer Maxime Van Houtven (Kazerne Dossin), juffrouw Eline Brutyn (vzw Kunststeden Vlaanderen) en mevrouw Jana Kerremans (vzw Kunststeden Vlaanderen).

Op 5 december 2014 concludeerde de jury dat Gabriela Schweinberger als sterkste kandidaat naar voren kwam. Haar ervaring met internationaal toeristisch onthaal (als teamleider en als trainer), gedegen plan-van-aanpak met aandacht voor een persoonlijke dienstverlening, positieve en interculturele communicatie en een sterk internationaal perspectief, viel in de smaak bij de jury. Ook wat budget betreft was de kandidatuur van mevrouw Schweinberger de sterkste.

De Raad van Bestuur van de vzw duidt op 16 december 2015 mevrouw Gabriela Schweinberger aan als docent. De 23 workshops vinden plaats in de periode februari – april 2015, gespreid over de vijf Vlaamse kunststeden en Brussel.

## **Ontwikkelen meetinstrument**

In samenwerking met steunpunt voor cultureel erfgoed FARO onderzoekt de vzw de ontwikkeling van een uniform meetinstrument voor toeristische infokantoren, musea, monumentale kerken en attracties, om de internationale bezoekerspopulatie in kaart te brengen.

Toerisme Vlaanderen wil met de kwaliteitsradar onthaal ook nagaan welke meetinstrumenten wel en niet werken. De vzw stemt in voorjaar 2015 samen met Toerisme Vlaanderen en FARO af welke samenwerkingsopties mogelijk zijn betreffende het meetinstrument.

## Promotieacties en onderzoek

### Brussels Airport

Onder de noemer 'You're almost in ...' voeren de vijf diensten voor toerisme van Antwerpen, Brugge, Gent, Mechelen en Leuven in 2014 gemeenschappelijk publiciteit op infozuilen in de bagageruimte, via affiches met stadsgezichten en de boodschap 'You're almost in (naam kunststad)'. Via een meetbare QR-code kan 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.

Het budget voor deze campagne wordt per stad via een gelijke verdeelsleutel in 2014 ingebracht via de vzw Kunststeden Vlaanderen. Leverancier is JC Decaux.

In 2015 zal worden onderzocht of een gelijkaardig initiatief op te zetten valt in Brussels Charleroi Airport (BSCA) en in de regionale luchthavens van Antwerpen en Oostende.

### Arrival Guides

De Vlaamse kunststeden zijn aanwezig op de reizigerswebsite Arrival Guides. Via deze site kunnen reizigers online reisgidsen consulteren, en downloaden, in Pdf-formaat. De vzw sluit begin 2014 een contract af van drie jaar met Arrival Guides voor de periode maart 2014 - maart 2017. De opdracht wordt betaald vanuit de werkingsmiddelen van de vzw, na beslissing van de Raad van Bestuur op 18 maart 2014.

Het aantal 'views' per kunststad op de website van Arrival Guides bedraagt tijdens 2014:

- Brugge: 469 459
- Antwerpen 285 032
- Gent 194 607
- Leuven 93 188
- Mechelen 100 670

Het aantal 'downloads' van de reisgidsen per kunststad bedraagt tijdens 2014:

- Brugge: 63 675
- Antwerpen: 37 868
- Gent: 20 140
- Leuven: 7 242
- Mechelen: 7 123

De algemene conclusie luidt dat de downloads en potentiële bezoekers van onze kunststeden in de lift zitten.

### Travelsat

Nog in 2014 stapt de vzw in in een eerste pilootmeting binnen het project Travelsat, in samenwerking met Toerisme Vlaanderen, en uitgevoerd door TCI Research. Travelsat levert kwaliteitsvolle enquêtes die peilen naar de tevredenheid van de toeristen. De kunststeden vormen

het proefproject voor een eerste meting in Vlaanderen. Hiermee plaatsen de kunststeden zich in de internationale evolutie waarin het valoriseren van een kwaliteitsvolle toeristische beleving voorop staat.

Na evaluatie van de eerste testmeting (november 2014 -januari 2015) en budgettering, zullen de kunststeden beslissen in 2015 al dan niet in te stappen in een diepgaander en langdurig onderzoek van Travelsat, met rapportage per stad.

Thema's zijn: value for money/recommendations/diversity/repeat visits/ Benchmarking met vergelijkbare Europese steden.

