



**Jaarverslag 2015**

**vzw Kunststeden Vlaanderen**

## Intro

Voor u ligt het vierde 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. Het jaar 2015 was het vierde werkjaar van de vzw.

In wat volgt, krijgt u een overzicht van de werking van de vzw Kunststeden Vlaanderen in het jaar 2015. Dit via volgende onderdelen, zoals bepaald in de statuten van de organisatie:

1. Versterking samenwerking tussen de 5 diensten voor toerisme
2. Operationele werking van de vzw
3. Belangenbehartiging
4. Coördinatie van samenwerkingsprojecten
5. Toekomst van de vzw: strategie en acties 2016

## Coördinaten vzw Kunststeden Vlaanderen

<b>Statutaire naam:</b>	vzw Kunststeden Vlaanderen
<b>Statutaire zetel:</b>	Botermarkt 1, 9000 Gent
<b>Ondernemingsnr:</b>	842.112.032
<b>Werkingsadres:</b>	vzw Kunststeden Vlaanderen Predikherenlei 2 9000 Gent
<b>Contact:</b>	[t] 09 266 56 86 jana.kerremans@kunststedenvlaanderen.be <a href="http://www.kunststedenvlaanderen.be">http://www.kunststedenvlaanderen.be</a>

### 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 2015 was dit opnieuw het geval. De coördinator bereidde de vergaderagenda voor, nam verslag, 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 aan bod die door de verschillende directeurs zijn voorgesteld, aangevuld met punten vanuit de vzw.

#### **De SOK-vergaderingen van 2015 vonden plaats op:**

- 13 januari 2015: Brussel
- 10 februari 2015: Brugge
- 10 maart 2015: Leuven
- 21 april 2015: Antwerpen
- 12 mei 2015: Gent
- 9 juni 2015: Mechelen
- 30 juni 2015: Brussel
- 17 september 2015: Antwerpen
- 6 oktober 2015: Leuven
- 24 november 2015: Brugge
- 1 december 2015: Mechelen

Volgende punten kwamen op deze vergaderingen aan bod:

- *Over de Kunststedenactieplan-en impulsprojecten en hun stand-van-zaken*
  - De samenwerking rond het DMS-systeem
  - Het CRM-project
  - Het impulsproject 'Versterking van Toeristisch Onthaal in de kunststeden'
  - Afrekening impulsproject 'Info on the Go'
- *Over andere samenwerkingsprojecten*
  - Gezamenlijke persstrategie en media-analyse
  - Joint-promotion Brussels Airport
  - Joint-promotion regionale luchthavens Oostende en Antwerpen
  - Gezamenlijk contract ArrivalGuides.com
  - Gezamenlijk contract USE-IT stadsplannen
  - Travelsat-pilootonderzoek
  - Aanwezigheid European Cities Marketing (ECM) congressen
- *Over de samenwerking met Toerisme Vlaanderen*
  - Samenwerkingsmodel Internationale Marketingstrategie
  - Traject 'Kwaliteit in onthaal'
  - Onderzoek Travelsat
  - Onderzoek 'Profiel van een Toerist' 2016
  - Aanwezigheid Rue de Flandre
  - Hefboomprojecten: Vlaamse Meesters en Kernattracties
  - MICE-strategie
  - Nieuwe werking evenementen TVL en Cultuurnet
  - Kwaliteitsradar gidsen
  - Focusgroepen toerismeonderwijs
  - Focus gezinsvriendelijkheid

- Flanders-Brussels Travel Forum 2016
  - *Over de werking van de vzw*
- Voorbereiding rekeningcontrole en balans 2014
- Begroting 2016
- Afrekening subsidieprojecten
- Inkomstenmodel vzw
- Eerste Salon voor Toerisme (SalTo, 3 december 2015)
- Strategische nota vzw Kunststeden Vlaanderen 2016-2017
- Relatie kunststedenoverleg – vzw-werking - Raad Van Bestuur
- Huishoudelijk reglement vzw
  - *Overige themata uit toeristische sector*
- Wijzigingen Logiesdecreet
- Samenwerkingen met Westtoer
- Doctoraat Egbert Van der Zee
- Toeristische programma's openbare omroep

*Genodigden op het kunststedenoverleg 2015:*

- Peter De Wilde, Elke Dens, Hans Hemelaer en Diederik De Bruycker (Toerisme Vlaanderen)
- Stefaan Gheysen (Westtoer)
- Kennismedewerkers kunststeden: Carine Decroos (Brugge), Leen Tyrions (Leuven), Tom Bosman (Antwerpen), Kathleen Verschuere (Gent) en Dirk Vandaele (Mechelen)
- Persmedewerkers kunststeden: Vanessa De Vuyst (Gent), Florie Wilberts (Mechelen), Ellen Hubert (Antwerpen), Nancy Brouwers (Leuven) en Bruno Janssen (Brugge)
- Sophie De Coninck en Peter Willen (Möbius NV)
- Luc Cogneau en Stéphanie Cox (Proximus NV)
- Peter Wouters (Openbaar Kunstbezit Vlaanderen)
- Geert Versavel (Efficacy NV)

## Statutaire organen

Hieronder vindt u een overzicht van de bijeenkomsten van de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering van vzw Kunststeden Vlaanderen in 2015, met weergave van de voornaamste agendapunten en beslissingen. Aan deze vergaderingen namen telkens de meerderheid van de leden deel, alsook een waarnemend lid, afgevaardigd door Toerisme Vlaanderen.

*Raad van Bestuur en Algemene Vergadering van 29 april 2015*

- Goedkeuren balans en jaarrekening 2014 (incl. kwijting aan de bestuurders);
- **Beslissingen: de Raad van Bestuur volgt het advies om niet in te stappen in Travelsat-onderzoek 2015.**

*Raad van Bestuur van 15 december 2015*

- Begroting, actieplan en personeelsplan 2016;
- Verslag projecten 2015;
- Thema informele logies ( voorbereid door Visit Gent);
- **Beslissing: de begroting 2016, met daaraan gekoppeld het personeelsplan, wordt goedgekeurd door de Raad Van Bestuur.**

## 2. Operationele werking van de vzw

### Personeel

In 2015 kende de vzw een personeelsbezetting van 2,0 VTE, met voltijds coördinator Jana Kerremans en Eline Brutyn als voltijds projectcoördinator voor het impulsproject “Inzetten op eerstelijnsonthaal bij musea, monumenten, monumentale kerken en attracties + gespecialiseerd onthaal aan de toeristische onthaalpunten”. Op de Raad van Bestuur van 15 december 2015 wordt beslist om Eline Brutyn vanaf 1 januari 2016 aan te werven voor onbepaalde duur als ondersteunend medewerker, op basis van het voorgelegde personeelsplan.

### Financieel

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

De heer Daniël Verbeken, ontvanger van stad Gent, geldt blijvend als toezichthouder op de rekeningen. De vzw voert een analytische boekhouding. De coördinator heeft 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> en via een ‘company page’ op LinkedIn via <https://www.linkedin.com/company/kunststeden-vlaanderen>. Dit met het oog op B2B-communicatie, professionele netwerking met toeristische partners en opvolging van trends en evoluties in de wereld van het (internationaal) toerisme, relevant voor de vijf kunststeden.

### Stakeholdersrelaties

De coördinator en de projectcoördinator voerden in 2015 ook gesprekken met stakeholders uit de eigen of belendende sectoren, of namen deel aan studiedagen, stuurgroepen of panels. Een overzicht:

- Werkbezoek Visit Doornik
- Werkbezoek Visit Mons
- Stuurgroep Xplore Bruges (Erfgoedcel Brugge en Toerisme Brugge)
- Kunststedenoverleg religieus erfgoed
- Focusgroep onthaalmedewerkers musea FARO
- ECM TIC Meeting Amsterdam
- ECM Annual Summer Meeting Turijn

- Groot Onderhoud (FARO)

### 3. Belangenbehartiging

In 2015 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. De heer Peter De Wilde wordt uitgenodigd op het structureel overleg kunststeden (SOK) indien de agenda dit toelaat.

### 4. Coördinatie van samenwerkingsprojecten

## INFO ON THE GO

---

### Afrekening subsidie

Dit KSAP-project liep af einde 2014. In januari 2015 beslist de Vlaamse Minister van Financiën en Begroting om geen begrotingsakkoord toe te staan, na een gevraagde verlenging. In de zomer van 2015 werd gestart met de financiële afrekening. Vermits niet alle middelen werden gebruikt, vordert het Departement Internationaal Vlaanderen in januari 2016 een 'terugstortingsborderel'. De terugvordering of extra inbreng per kunststad werd eveneens berekend op maat van de effectief gerealiseerde acties per stad. Hiermee werd rekening gehouden bij de opmaak van de begroting 2016.

### Verduurzaming project

Partnerorganisatie Sociaal Fonds voor Taxiondernemingen nam vanaf 2015 de organisatie op zich. Het Fonds neemt de kosten voor de vorming van Groep Intro (800 euro + vervoerskosten) op zich. De kunststeden verzorgen de logistieke organisatie. In september 2015 volgen twee sessies in Antwerpen, ook met Mechelen en Leuven worden gesprekken gestart om het project te laten voortbestaan.

## CRM

---

Kunststeden Vlaanderen staat in voor de coördinatie van de werking van het B-to-B CRM-platform voor de 5 diensten toerisme.

### Focusgroep

De focusgroep bestond in 2015 uit volgende medewerkers van de kunststeden:

- Kattina Glasinovich (Visit Antwerpen)
- Ann Plovie (toerisme Brugge)
- Florie Wilberts (toerisme Mechelen)
- Katalin Chovanetz (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 het projectaccount vanuit de leverancier Efficacy NV. 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:

- 8 mei 2015
- 29 september 2015

### **Opleidingen**

Om de grootst mogelijke leereffecten te oogsten voorzag de vzw in 2015 opnieuw 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:

- 27 mei: basisopleiding Flexmail
- 28 mei 2015: basisopleiding/opfrissingscursus
- 29 mei 2015: basisopleiding/opfrissingscursus
- 18 september 2015: opleiding voor MICE-medewerkers

### **Systeemuitbreidingen**

In 2015 werden enkele grote uitbreidingen en aanpassingen gerealiseerd: de 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 acties krijgen nog een volledige uitwerking gedurende voorjaar 2016.

### **Vorbereiding projectevaluatie**

De subsidieperiode loopt af per 1 januari 2016. De vzw zal tijdens voorjaar 2016 de projectevaluatie en subsidie-afrekening bezorgen aan het Departement Internationaal Vlaanderen. Op het kunststedenoverleg van 24 november 2015 werd met leverancier Efficacy NV reeds een eerste evaluatiemoment voorzien.

## **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.

## Financiële partners

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

## Inhoudelijke partners

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

## Stuurgroep

- Pascal Ennaert (Vlaamse Kunstcollectie)
- Leen Thielemans (Herita)
- Alexander Vander Stichele (FARO)
- Carine Decroos (Toerisme Brugge)
- Marilyn Nerinckx (Visit Brussels)
- Dirk Ysewyn (Toerisme Vlaanderen)
- Gisel Vercauteren (Toerisme en UiT in Mechelen)
- Klaar Van Hoeymissen (Toerisme Leuven)
- Freya Sackx (Toerisme Gent)
- Stefanie Sjouken (Visit Antwerpen))
- Jana Kerremans (Kunststeden Vlaanderen)
- Eline Brutyn (Kunststeden Vlaanderen)

## Projectcoördinatie en stuurgroep

2015 was het tweede en laatste jaar van het impulsproject. Het project werd gecoördineerd door Eline Brutyn (1VTE, voor twee jaar).

## 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. Vermits de restsubsidie pas in 2016 wordt uitbetaald, prefinancierde de vzw een deel van de projectwerking vanuit de werkingsmiddelen. Begin 2016 vindt de projectafrekening plaats en wordt het resterende saldo gevorderd.

Het project kende drie grote fases. We lichten in dit verslag de relevante fases en uitgevoerde acties in 2015 toe.

## FASE 2 UITROL (april 2014 – december 2015)

### ▪ MYSTERY VISITS



## Proces

Het leeuwendeel van de mystery visits vond plaats in 2014. In 2015 vond echter een nieuwe bezoekronde plaats, nadat de eerste rapportage niet voldeed. Na de tussentijdse evaluatie op donderdag 26 februari 2015 met leverancier Möbius NV omtrent het gevoerde onderzoek, werd besloten de vragenlijst voor de infokantoren te herwerken.

In mei 2015 werden alle infokantoren op basis van de geoptimaliseerde vragenlijst 2.0 opnieuw twee maal bezocht. Er werd een nieuwe rapportage opgemaakt voor de infokantoren en het globale rapport werd aangepast. De **definitieve rapportage** werd aangeleverd op maandag 8 juni 2015. De partners kregen hun individueel rapport en het stadsrapport in het najaar van 2015 aangeleverd via de diensten toerisme van de Vlaamse kunststeden.

## Evaluatie

- Mystery visits vormen een instrument om op een systematische manier aan kwaliteitsmeting te doen. Een gestandaardiseerde lijst als de vragenlijst van de mystery visits geeft een goede nulmeting;
- Een strenge procesopvolging is echter essentieel, met betrokkenheid van specialisten in de methodiek;
- Het belang van de complementariteit van de mystery visits en de feedback van het specialistentraject (zie verder) mag niet onderschat worden. Het is zaak om samen naar oplossingen te zoeken vanuit de resultaten van beide onderzoeken;
- Het was belangrijk om bij het versturen/communiceren van de rapporten de directeurs van alle partnerinstellingen te bereiken en betrekken. Dit was een specifiek aandachtspunt bij de communicatie naar stedelijke partners door de diensten toerisme;
- Dit onderzoek leverde voornamelijk **op individueel locatieniveau bruikbare resultaten** op. Individuele rapporten zijn interessanter en bieden meer inzicht dan de algemene conclusies in de overkoepelende rapporten (type, stad, finaal);
- De mystery visiting wijst uit dat het onthaal in de Vlaamse kunststeden (zowel in toeristische onthaalkantoren als in musea, monumenten, kerken en attracties) goed tot zeer goed wordt geëvalueerd. Dit merken we in alle rapporten (individueel, per type, per stad en overkoepelend).

### ▪ SPECIALISTENTRAJECT

## Proces

Tussen 7 oktober 2014 en 3 februari 2015 werd het specialistentraject uitgerold. Dit traject richtte zich op medewerkers van de toeristische onthaalkantoren in de Vlaamse kunststeden en Brussel. Er werd een bezoek gebracht door alle onthaalmedewerkers van de toeristische infokantoren aan de toeristische diensten van de andere kunststeden. Bij elk bezoek lag de focus op het **onthaalbeleid en de onthaalstrategie**, uitgebreid gepresenteerd door de onthaalverantwoordelijken van elke kunststad. Aansluitend werden de infokantoren ter plaatse bezocht, gevolgd door een rondleiding in de stad.

De doelstellingen van het specialistentraject luiden als volgt:

- Kennismaking met de toeristische onthaalstrategie van de andere kunststeden;
- Ervarings- en kennisuitwisseling gekoppeld aan een reflectie over het eigen onthaalbeleid;

### *Deelnemers (totaal van 35 bezoekdagen)*

- Toerisme Gent
- Toerisme Antwerpen
- Toerisme Leuven
- Toerisme Brugge + In & Uit Brugge
- Toerisme Mechelen
- Visit Brussels
- Visit Flanders

De uitdaging hierbij was een systeem te vinden dat de dienstverlening in de infokantoren niet onder druk zette. Er moesten dus verschillende dagen per kunststad voorzien worden.

### *Evaluatie*

Tijdens elk bezoek vulden de deelnemers een impressieformulier in waarin hun indrukken, mening en opmerkingen werden gevat omtrent de werking en het uitzicht van de bezochte infokantoren. Deze feedback werd verzameld, geanalyseerd en in een rapport gegoten, en gepresenteerd op het teamoverleg van de toeristische onthaalkantoren tussen mei 2015 en september 2015.

De reacties en feedback van de deelnemers op dit projectonderdeel waren heel **positief**. De kennismaking met de collega's en de uitwisseling van kennis en ervaringen wordt als een grote meerwaarde beschouwd.

- De effectieve (letterlijke) kennis- en ervaringsuitwisseling door de bezoeken ter plaatse: de onthaalstrategie per stad werd toegelicht én de kantoren werden bezocht;
- Productkennis: via de gegidste rondleiding in de stad (namiddagprogramma) leerden de collega's de toeristische hoogtepunten van de andere kunststeden kennen en ernaar doorverwijzen;
- Collega's leren elkaar kennen: Elke balie-medewerker is 5 volle dagen op bezoek en op uitstap geweest met collega's uit andere kunststeden. Dit verlaagt de drempel om raad aan elkaar te vragen en ervaringen uit te wisselen op eigen initiatief, of gericht door te verwijzen;
- Feedback door experts ter zake i.p.v. bezoekers (versus én aanvullend op mystery shoppers): bij elk bezoek werd door ieder een impressieformulier ingevuld met bevindingen over de strategie en de bijhorende infokantoren (zie bijlage 4. Impressieformulier specialistentraject)
- In april/mei 2015 presenteerde vzw Kunststeden Vlaanderen de analyse van de feedbackformulieren aan de diensten toerisme. Aanbevelingen van collega's die ook op de eerste lijn staan, om de ervaringen van bezoekers aan het infokantoor te verbeteren, zorgden voor een reflectie over het eigen onthaalbeleid;
- Zelfreflectie en joberkenning: onthaalmedewerkers horen en zien dat dezelfde uitdagingen zich stellen in andere onthaalkantoren. Ze kunnen enerzijds gaan benchmarken en anderzijds hun eigen werkplek revalueren. Ze voelen zich ook erkend in de eigen job.

### *Resultaten en verduurzaming*

- Visit Brugge richtte een nieuw infokantoor in het station op, begin 2016, en hield daarbij expliciet rekening met de feedback van het specialistentraject;
- In Leuven leidde het specialistentraject tot nieuw overleg tussen de balie van toerisme en de balie van museum M;
- De uitwisseling tussen collega's bleek ook voor onze projectpartners inspirerend. Zo start FARO in 2016 met een systeem van wissellende tussen baliebedienden uit musea;
- Westtoer heeft in het traject van haar Q-label (vrijblijvende) plaatsbezoeken geïntegreerd naar voorbeeld van het specialistentraject;

- Toerisme Vlaanderen betreft de evaluatie van het project mee in de uitrol van het traject 'Kwaliteit in Onthaal';
- De onthaalverantwoordelijken van de infokantoren van de kunststeden zullen vanaf 2016 structureel blijven kennis uitwisselen;
- In 2016 wordt de uitwisseling behouden, als structurele actie, voor nieuw front-office personeel van de onthaalteams.

## ▪ WORKSHOPS VERSTERKEND ONTHAAL

Uit de rondetafels in 2014 destilleerden we de nood aan workshops gericht op **klantvriendelijkheid**, **persoonlijke dienstverlening** en **interculturele competenties**. Dit projectonderdeel werd uitgewerkt voor alle onthaalmedewerkers van de toeristische onthaalkantoren én musea, monumenten, kerken en toeristische attracties in de Vlaamse kunststeden. De workshops had als hoofddoelstelling het versterken van de toeristische reflex van museummedewerkers en onthaalmedewerkers van monumenten, kerken en attracties.

### *Proces*

Op 5 december 2014 concludeerde de jury dat **consultant 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. Zij werd aangesteld als docent door de Raad van Bestuur op 16 december 2014.

Er werden **21 workshops** georganiseerd gespreid over alle kunststeden tussen 9 februari en 27 maart 2015 (voor specifieke data en locaties zie verder). De workshops werden ingericht per stad. Zo konden alle onthaalmedewerkers collega's uit de eigen stad leren kennen. Er namen **237 unieke deelnemers** deel aan onze workshops.

- Deelnemers konden inschrijven via een online tool;
- Er was een deelnemersbijdrage van 15,00€ per persoon die nadien via factuur van de organisatie gevorderd werd. De deelnemersbijdrage gold niet voor de diensten toerisme van de kunststeden en leden van de Vlaamse Kunstcollectie (secundaire aanvrager en financiële partner in dit project);
- In Brussel werd er één aparte workshop georganiseerd voor de medewerkers van Visit Brussels. De collega's van Visit Flanders namen deel aan de workshops in hun respectievelijke woonplaatsen of in de buurt;
- Voorafgaand aan de workshop werd een bezoek aan het toeristisch infokantoor opgenomen in het dagprogramma. Weinig onthaalmedewerkers zijn er zich van bewust hoeveel informatie er te vinden is over de eigen organisatie of andere (partner)instellingen. Bovendien bevordert het bezoek de reflex van doorverwijzen naar het infokantoor.

### *Programma*

1. Bezoeken van het infokantoor eigen kunststad
2. Kennismakingsmoment
3. Workshop waarin de topics uit de rondetafel grondig onder de loep genomen worden  
DEEL 1 // Aandacht voor **klantvriendelijkheid**,  
positieve communicatie, verbale en non-verbale communicatie

DEEL 2 // Focus op **interculturele competenties**,  
normen en waarden

*Overzicht*

<b>BRUSSEL</b>	<u>Locatie:</u> BIP (bij Visit Brussels)
- Maandag 9 februari 2015	13 deelnemers
<b>LEUVEN</b>	<u>Locatie:</u> Iers College
- Donderdag 12 maart 2015	15 deelnemers
- Donderdag 19 maart 2015	13 deelnemers
<b>GENT</b>	<u>Locatie:</u> Muziekcentrum De Bijloke
- Dinsdag 10 februari 2015	6 deelnemers
- Woensdag 11 februari 2015	7 deelnemers
- Donderdag 12 februari 2015	5 deelnemers
- Maandag 23 maart 2015	8 deelnemers
- Dinsdag 24 maart 2015	13 deelnemers
<b>MECHELEN</b>	<u>Locatie:</u> Erfgoed- en Congrescentrum LAMOT
- Maandag 23 februari 2015	5 deelnemers
- Dinsdag 24 februari 2015	13 deelnemers
- Woensdag 25 februari 2015	11 deelnemers
<b>ANTWERPEN</b>	<u>Locatie:</u> Idealabs
- Woensdag 4 maart 2015	6 deelnemers
- Donderdag 5 maart 2015	5 deelnemers
- Woensdag 25 maart 2015	16 deelnemers
- Donderdag 26 maart 2015	19 deelnemers
- Vrijdag 27 maart 2015	17 deelnemers
<b>BRUGGE</b>	<u>Locatie:</u> Vrijwilligerscentrale
- Maandag 9 maart 2015	8 deelnemers
- Dinsdag 10 maart 2015	14 deelnemers
- Woensdag 11 maart 2015	13 deelnemers
- Dinsdag 17 maart 2015	16 deelnemers

Deelnemers aan de workshops ontvingen na afloop een **wordcloud** met topics die die dag aan bod kwamen en een **certificaat** als bewijs van deelname.

### *Evaluatie*

Door de kennis- en ervaringsuitwisseling van de experts ter zake konden we enerzijds de **toeristische reflex** bij de onthaalmedewerkers uit de culturele sector versterken en anderzijds een inzicht bieden in de toerist en zijn noden.

De deelnemers wezen volgende succesfactoren aan:

- Versterken van de structurele communicatie op stadsniveau tussen de toeristische en culturele sector;
- Erkenning voor de frontoffice teams;
- Elkaars baan meer appreciëren (backoffice vs. front-office // toerisme vs. erfgoed);
- Een bezoek aan de infokantoren: productkennis en check informatie 'eigen' organisatie;
- Uit eigen ervaring kunnen doorverwijzen naar het toeristisch infokantoor in eigen stad;
- De workshop bood praktisch bruikbare tips en was persoonlijk verruimend;
- De menselijke aanpak van de 'docent' die een pak praktijkervaring heeft & coachend te werk gaat;
- Het feit dat iedereen in de workshop werd betrokken;
- Het kennis maken met collega's.

### *Resultaten en verduurzaming*

- We merken dat kwesties waar onthaalmedewerkers mee worstelen vaak dezelfde zijn, onafhankelijk van stad, sector of aard van de instelling. De workshop in zijn huidige vorm kon niet tegemoet komen aan alle uitdagingen die onthaalmedewerkers delen. Deze worden wel meegenomen binnen het structureel overleg met de onthaalverantwoordelijken vanaf 2016;
- De stuurgroep gaf aan te willen nadenken om hieruit een vervolgtraject uit te voeren voor vrijwilligers in erfgoedinstellingen en kerken;
- Westtoer werkte gelijkaardige workshops uit voor de onthaalbedienden van de West-Vlaamse infokantoren.

## ▪ MEETINSTRUMENT

### *Vooronderzoek*

Een laatste projectonderdeel bestond uit de ontwikkeling van een **meetsysteem** waarmee verschillende onthaalplekken een beter zicht krijgen op en inzicht in de toerist die hen bezoekt. De vzw startte dit onderzoek in samenwerking met projectpartner FARO. Na een uitgebreid marktonderzoek startte FARO de ontwikkeling van een duurzame kwaliteitssurveytool voor de cultureel-erfgoedsector. In de loop van het project detecteerden we bij onze kunststeden vooral de nood aan een uniforme en correcte registratie van herkomst van de bezoeker in de toeristische infokantoren, zonder extra belasting van het frontoffice – personeel. Dit bleek in eerste instantie urgenter dan een kwaliteitstool. FARO en de vzw lieten bijgevolg de piste van gezamenlijke ontwikkeling los.

Bij de kunststeden leeft er vooral een nood aan **correcte profielgegevens** van de bezoekers; behoefte

aan meer cijfers over volumes, herkomst en wijze van transport, zowel voor verblijfstoerisme als dagtoerisme; en de wens om kort na afloop van bijvoorbeeld grootschalige evenementen correcte cijfers te kunnen communiceren naar sector en beleidsmakers.

Het idee ontstond bijgevolg om gebruik te maken van geaggregeerde data uit mobiele telefonie om gegevens van bezoekers te verzamelen. Per kunststad werd een selectie van 2 relevante plekken gemaakt, vanuit de idee van de representatieve steekproef: museum, attractie, kerk + de 5 toeristische infokantoren. Na een offerteronde en jureringsprocedure werd **Proximus NV** aangesteld om de opdracht uit te voeren, hetgeen werd bekrachtigd door Raad van Bestuur tijdens de bestuursvergadering van 15 december 2015.

#### *Proces*

De metingen met **femtocellen** op 2 onthaallocaties per kunststad zijn momenteel lopende voor volgende locaties. Een proefperiode van 3 maanden is gestart en zou in principe lopen tot eind februari 2016. De femtocellentechniek was ook voor Proximus nieuw. De plaatsing van de femtocellen liep om verschillende redenen vertraging op waardoor de metingen ook pas eind 2015 van start konden gaan. Voor enkele locaties zullen pas eind april 2016 alle gegevens voorhanden zijn. Dit betekent concreet dat vzw Kunststeden Vlaanderen nog volop bezig is met het finetunen van het meetinstrument. De modellen voor de bezoekersmetingen worden op maat gemaakt van de Vlaamse kunststeden. Deze proefperiode wordt gefinancierd binnen de subsidieperiode. In mei 2016 volgt de evaluatie en bekijken de kunststeden of een vervolg wenselijk is.

#### **MECHELEN**

- Toeristisch infokantoor
- Museum Kazerne Dossin

#### **ANTWERPEN**

- Toeristisch infokantoor Grote Markt
- OLV Kathedraal

#### **LEUVEN**

- Toeristisch infokantoor
- Universiteitsbibliotheek (bibliotheektoeren) KULeuven

#### **BRUGGE**

- Toeristisch infokantoor Markt
- Toeristisch infokantoor In & Uit ('t Zand)

#### **GENT**

- Toeristisch infokantoor Oude Vismijn
- Sint-Niklaaskerk

**FASE 3 EVALUATIE & CONSOLIDATIE** (oktober 2015 - december 2015)

- **TIC ECM (Touristic Information Center knowledge group - European City Marketing)**  
**Amsterdam op 8 – 9 oktober 2015**

Jana Kerremans en Eline Brutyn presenteerden het onthaalproject aan de TIC-managers van de lidsteden van het forum European Cities Marketing als een 'best case'.

- **SALON VOOR TOERISME**

Op **3 december 2015** organiseerde vzw Kunststeden Vlaanderen het allereerste Salon voor Toerisme (SalTo). De dag stond in het teken van toeristisch onthaal in zowel de toeristische als culturele sector. Vzw Kunststeden Vlaanderen blikte terug op het tweejarig project ter versterking van het toeristisch onthaal in toeristische infokantoren, musea, monumenten, monumentale kerken en toeristische attracties in de Vlaamse kunststeden. Drie keynote sprekers inspireerden met hun kijk op de onthaalpraktijk.

**Gabriela Schweinberger** (internationaal coach, trainer en consultant, zie ook workshops vzw Kunststeden Vlaanderen) versterkte de frontoffice met 3 sleutelbegrippen om bezoekers nóg beter en gastvriendelijker te kunnen ontvangen. Ze richtte zich tot de managers van de frontoffice en pleitte voor betrokkenheid van het ganse team in de onthaalstrategie.

**Peer H. Kristensen** (CEO Visit Aarhus, Denemarken) presenteerde de visie van Visit Aarhus die het klassieke toeristisch infokantoor losliet en zo plaats ruimde voor een revolutionaire digitale en mobiele onthaalstrategie.

**Davy Jacobs** (conservator Jenevermuseum Hasselt) gaf ons een inkijk in het concept 'Hostmanship' en vertelde ons hoe hij deze visie implementeerde in de onthaalvisie van het Jenevermuseum.

Aansluitend volgde een **debat** met de drie keynote sprekers waar we de drie visies samenbrachten. Het debat gaf het belang aan van twee soorten aanpak: menselijk & digitaal onthaal. Evita Nossent, radio- en televisiepresentator, presenteerde het geheel. Nadien werden alle presentaties gedeeld via mailing, website en op het YouTube –kanaal van de vzw.

#### **Doelgroep**

- Frontoffice-medewerkers
- Teamleiders onthaal en publiekswerkers uit beide sectoren
- Directeurs en managers uit beide sectoren
- Beleidsmakers toerisme en erfgoed kunststeden

#### *Evaluatie en effecten*

- De interesse bij een breed publiek (122 deelnemers) voor het 1e SalTo was voelbaar;
- Het publiek bestond uit een boeiende mix tussen front- & backoffice en management;
- De opgedane kennis en expertise werd gedeeld via de website van vzw Kunststeden Vlaanderen: <http://kunststedenvlaanderen.be/toeristisch-onthaal/terugblik>
- Toerisme Oost-Vlaanderen - Regio Meetjesland werd geïnspireerd door het eerste Salon voor Toerisme en organiseert een workshop 'hostmanship en toeristisch onthaal' voor front office-personeel

#### *Meerwaarde van het project voor partners*

- FARO werd geïnspireerd om te blijven inzetten op de onthaalpraktijk in musea (zie traject wissellere en competentieprofiel onthaalmedewerke) en heeft veel interesse in de resultaten van het meetinstrument;
- Herita plant graag een dialoog met vzw Kunststeden Vlaanderen over ontsluiting en onthaal als kennispartners;
- VKC wil de samenwerking tussen sectoren toerisme en cultuur nog vergroten. Vzw Kunststeden Vlaanderen kan settings tot uitwisseling creëren.

## Promotieacties en onderzoek

---

### ***Brussels Airport en regionale luchthavens***

Onder de noemer 'You're almost in ...' voerden de vijf diensten voor toerisme van Antwerpen, Brugge, Gent, Mechelen en Leuven opnieuw in 2015 gemeenschappelijk publiciteit op infozuilen in de bagageruimte, via affiches met stadsgezichten en de boodschap 'You're almost in (naam kunststad)' en een papieren airportfolder' per kunststad.

Het budget voor deze campagne wordt per stad via een gelijke verdeelsleutel in 2015 ingebracht via de vzw Kunststeden Vlaanderen. Leverancier is JC Decaux.

In 2015 werden bijkomende joint-promotions gerealiseerd in de regionale luchthavens van Antwerpen en Oostende, in samenwerking met de vzw Toeristische Ontsluiting West-Vlaanderen. Er werden aangepaste folders ontwikkeld, met als extra deelnemende partner Visit 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 sloot begin 2014 een contract af van drie jaar met Arrival Guides voor de periode maart 2014 - maart 2017. De opdracht wordt betaald vanuit de werkingmiddelen van de vzw, na beslissing van de Raad van Bestuur op 18 maart 2014. In het voorjaar van 2016 zullen de leden van kunststedenoverleg bekijken of een contractverlenging na 2017 wenselijk is.

