



# Zelfscan Toeristisch Onthaal 2025

## Handleiding

Versie 2 – juni 2023

## **Toeristisch Onthaal 2025**

In 2020 dachten we samen met medewerkers van toeristische diensten en andere experts na over hoe we toeristisch onthaal bij de tijd kunnen houden en op die manier ook relevant voor de bezoeker van morgen. We legden daarbij de focus op de digitale transformatie, ongetwijfeld een van de belangrijkste trends binnen de interne en externe omgeving. Om deze toekomstgerichte oefening niet al te speculatief te maken kozen we voor een realistische tijdshorizon: 2025. Toeristisch Onthaal 2025 is dus een project waarmee we DMO's willen ondersteunen om de onthaalfunctie in hun bestemming op vijf jaar tijd af te stemmen op de digitale transformatie en het toeristisch onthaal zo toekomstbestendiger te maken.

## **Zelfscan**

Een zelfscan is - in dit geval - een zelfevaluatie-test waarmee je een scherper beeld krijgt van hoever jouw dienstverlening en jouw bestemming gevorderd zijn op het pad naar een toeristisch onthaal dat adequaat inspeelt op de digitale transformatie. Als je klaar bent met de scan, krijg je een rapport met scores. De bedoeling van die scores is eerst en vooral om inzicht te krijgen in wat er goed loopt en wat er eventueel beter kan. Je krijgt scores voor zowel individuele acties en randvoorwaarden als bij elkaar horende groepen van acties. In 2021 voerden vrijwel alle internationale onthaalsteden de zelfscan en kon dit gelden als nulmeting. De online scan van 2023 biedt de mogelijkheid om progressie te meten en het actieprogramma bij te stellen. Toerisme Vlaanderen stelt op zijn [bedrijfswebsite](#) ook een offlineversie beschikbaar voor latere toepassingen en voor onthaalcentra die geen deel uitmaken van het internationale netwerk.

## **Wie vult de zelfscan best in?**

Hoewel de scan sterk gelinkt is aan digitale transformatie hoef je geen technicus te zijn om hem in te vullen. Best geplaatst zijn diensthoofden toerisme, of in grotere toeristische diensten de teamleiders onthaal. Er is voor het invullen namelijk enig overzicht van de werking vereist. Maar maak van de zelfscan meteen ook een instrument om anderen bij het onthaalbeleid te betrekken: teamleden, collega's van andere geledingen van je organisatie, misschien zelfs externe stakeholders. Op die manier bouw je gelijktijdig ook aan het draagvlak voor de uitvoering.

## **Waarom zou ik die zelfscan invullen?**

De scores van de scan helpen je om te bepalen waar je de komende tijd best op inzet, rekening houdend met je eigen doelstellingen. Na het prioriteren van toekomstige acties, zal je nog wel een middelentoets moeten uitvoeren. Wat is haalbaar met de middelen die je voorhanden hebt? Maar net zo goed kunnen de resultaten van de zelfscan jou helpen om een toekomstgericht verbeterprogramma op de agenda te krijgen en er middelen voor te mobiliseren.

De zelfscan is ook inspirerend en activerend opgezet. Een stappenplan om te komen tot een goed actieprogramma lezen is één, daar dan ook effectief mee aan de slag gaan is twee. We hebben een proefversie van de zelfscan voorgelegd aan enkele vakgenoten. Hoewel die al goed met het stappenplan vertrouwd waren, gaven zelfs zij in de evaluatie achteraf mee dat dit het zetje was dat ze effectief nodig hadden om aan de slag te gaan.

Met de zelfscan kan je ten slotte het interne draagvlak voor een toekomstbestendig onthaalbeleid versterken. Gebruik de tool daarom ook als een middel om te communiceren met medewerkers en collega's en om hun betrokkenheid bij je beleid te vergroten. Doe dit zowel in de fase van de voorbereiding en het invullen van de scan, als bij de rapportage achteraf.

### **Vorbereiding tot het invullen van de zelfscan**

De zelfscan staat niet op zichzelf, maar bouwt voort op en verwijst naar de [Matrix van Mogelijke Acties](#) (de MaMA) en het [Stappenplan](#). Samen vormen deze documenten een praktische handleiding om te komen tot een actieplan op maat van jouw toeristisch onthaalcentrum (TOC) en jouw bestemming. Neem deze documenten grondig door, vooraleer je de zelfscan invult en hou een afdruk van het stappenplan bij de hand als je met de zelfscan aan de slag gaat. Dit is nodig omdat de vragen van de scan op zich summier zijn en niet toegelicht worden. Het stappenplan is je tool, de scan een aanvullend hulpmiddel om acties te prioriteren en je status te beoordelen.

De zelfscan gaat over mogelijke verbeteracties en ook een beetje over kritische succesfactoren voor de toekomstbestendige ontwikkeling van het onthaal in je bestemming. Als invuller ga je vermoedelijk niet op alle aspecten al een scherp zicht hebben en voor sommige acties zijn wellicht anderen beter geplaatst om een inschatting te maken. Breng dit bij het doornemen van het stappenplan al zoveel mogelijk in kaart, bevrage je medewerkers, collega's van andere diensten/afdelingen of externe partijen en betrek ze bij de hele opzet. Je kan dit desnoods ook doen bij het invullen van de scan. Je hoeft die immers niet in één keer helemaal in te vullen, maar kunt onderweg stoppen en er een tijdje later aan verder werken. Er gaat dan wel wat meer tijd overheen.

Trek sowieso voldoende tijd uit. Je scoort in totaal op +70 issues: wegingscoëfficiënten, verbeteracties (dit is het grootste stuk) en randvoorwaarden. Voor een aantal ga je zoals gezegd bij anderen te rade moeten gaan. De gemiddelde invulduur bedroeg bij de eerste campagne in 2021 ongeveer een uur, maar het tijdsbeslag kan sterk verschillen. Hoe beter voorbereid je eraan begint en hoe beter je vertrouwd bent met het [Stappenplan](#), hoe vlotter het invullen van de scan zal verlopen. Kijk eventueel hoelang je erover doet om aan actie 10 te geraken en extrapoleer vervolgens om tot een tijdsinschatting op maat van je eigen situatie te komen.

### **Hoe is de zelfscan opgebouwd?**

De zelfscan start met een korte toelichting en vraagt om je te identificeren aan de hand van je naam en bestemming (stad of gemeente waar je instaat voor het toeristisch onthaal). Vervolgens krijg je de mogelijkheid om aan de 5 onderscheiden onthaalfuncties (verwelkomen-informeren-inspireren-ontzorgen-verkopen) een verschillend gewicht te geven, voor het geval de ene of de andere in jouw situatie van minder of meer belang is. De scores die je geeft aan acties gekoppeld aan functies met een hoger (lager) gewicht gaan dan meer (minder) doorwegen bij het berekenen van de totaalscore.

Dan krijg je één voor één de circa 60 acties uit de MaMA voorgeschoteld. Je beantwoordt de vragen in de opgegeven volgorde, dus voorlopig even een paar vragen overslaan zit er niet in. Voor de vragenvolgorde kan je vooraf eventueel eens een kijkje nemen in het fictieve voorbeeldrapport. Dit vind je op de [aan het eind van deze handleiding](#).

In de online tool kan je volgen hoever je al gevorderd bent. Je kan altijd een of meerdere pagina's teruggaan om je score aan te passen.

Belangrijk: bij elke actie hebben we behalve scoremogelijkheden ook een **commentaarvak** ingebouwd. Hierin kan je de keuze voor een bepaalde score motiveren. Maak hiervan gretig gebruik! Het helpt je om later het waarom van bepaalde keuzes te herinneren en ook voor je collega's of opvolgers werkt het verhelderend.

In het laatste deel van de scan gaan we aan de hand van 8 vragen na in hoeverre de randvoorwaarden voor een toekomstbestendig onthaal aanwezig zijn. Over dit deeltje wordt apart gerapporteerd, de scores tellen niet mee voor de berekening van de totaalscore over alle acties.

### Hoe worden de scores in het rapport berekend?

Bij de actievragen heb je standaard volgende antwoordmogelijkheden (met bijhorende score)

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> nog niet mee bezig, maar belang wordt erkend     | 0%                                   |
| <input type="radio"/> staat ingepland                                  | 25%                                  |
| <input type="radio"/> eerste stappen gezet                             | 50%                                  |
| <input type="radio"/> goed op weg                                      | 75%                                  |
| <input type="radio"/> staat op punt en wordt geëvalueerd               | 100%                                 |
| <input type="radio"/> (analyse gemaakt en actie is niet van toepassing | 25%) -> enkel bij 10%- en 20%-acties |

Al naargelang van het gewicht dat je aan elk van de vijf onthaalfuncties hebt toegekend, krijgen deze individuele actiescores een verschillende weging. Bovendien houdt de aggregatie van de scores ook rekening met de 70-20-10 regel, in die zin dat de 70%-acties globaal voor 70% meetellen in het eindresultaat, 20%-acties voor 20% en 10% -acties voor 10%.

In het rapport vind je niet alleen een **algemene totaalscore** (in procent) maar krijg je ook (gewogen) scores voor subgroepen van acties. Die subgroepen sluiten aan bij de verschillende assen van de MaMA:

- Functie: verwelkomen-informereren-inspireren-ontzorgen-verkopen
- Urgentie: 70-20-10
- Trend: hier, nu, mijn kanaal – personalisatie – zelfredzaamheid
- Kanaal: eigen kanaal digitaal – eigen kanaal fysiek – ander kanaal

Ten slotte krijg je nog een aparte score over het geheel van de randvoorwaarden.

In totaal vind je in het rapport dus een individuele score voor elke actie en elke randvoorwaarde en 16 synthetische scores, telkens op 100.

### Waarom zijn de antwoordmogelijkheden niet voor alle actievragen gelijklopend?

Bij het invullen van de vragenlijst zal je zien dat de antwoordmogelijkheid 'Analyse gemaakt en actie is niet van toepassing' bij een deel van de vragen ontbreekt. Als dat zo is, dan gaat het om een '70%-actie'. We hebben geredeneerd dat 70%-acties per definitie eigenlijk altijd van toepassing zijn en dus niet opzijgezet kunnen worden als niet ter zake doende wegens nog te experimenteel, verkennend of innoverend. Het minste wat je bij deze acties moet doen, is hun belang erkennen, ook al onderneem je verder niets. Dat kan soms wat kort door de bocht lijken, maar leek bij de ontwikkeling van het systeem de beste optie.

## Interpretatie van de scores

De zelfscan heeft geen wetenschappelijke ambities, maar wil helpen om je te oriënteren bij de ontwikkeling van je (digitaal) onthaal. Je kan er de onzekerheid bij beslissingen over toekomstgerichte acties mee reduceren. Over het scoresysteem kan je discussiëren, daarvan zijn we ons bewust. Zo zijn de grenzen tussen de verschillende antwoordmogelijkheden niet scherp afgebakend en zijn de scores dus tot op zekere hoogte persoonlijk gekleurde inschattingen. Maar het resultaat van de scan biedt alleszins meer houvast dan een vaag buikgevoel. In elk geval: **hecht aan de absolute waarde van scores niet te veel belang**: 40%, bijvoorbeeld, wil niet zeggen 'stevige buis'. Kijk vooral naar relatieve verschillen: welke soort acties scoort hoger of lager, hoe is deze of gene score geëvolueerd ten opzichte van een vorige meting, zijn we erop vooruitgegaan in die gebieden waarop we hebben ingezet, hoe doet mijn bestemming het ten opzichte van vergelijkbare bestemmingen?

## Benchmarks

Op basis van de inputs van alle DMO's die meewerken aan de zelfscan, zal Toerisme Vlaanderen na het afsluiten van de campagne een benchmark rapport aanbieden. Hierin vind je de gemiddelde waarde voor alle individuele en geaggregeerde scores (acties, randvoorwaarden, subgroepen en totaal). Er zijn drie benchmarks: 1 voor de groep van kunststeden/middelgrote steden, 1 voor de groep van regionale centra/kleine steden en 1 voor alle internationale onthaalsteden samen. Voor de samenstelling van de groepen verwijzen we naar de [bedrijfswebsite](#) van Toerisme Vlaanderen.

## Praktisch (BELANGRIJK)

Toerisme Vlaanderen biedt de zelfscan **gratis** aan de toeristische onthaalcentra die deel uitmaken van het netwerk 'internationaal onthaal'.

De deelname is op uitnodiging om reden van licenties. Dit houdt ook dat de periode om de scan in te vullen welomlijnd is. Je hebt tijd **tot 15 september 2023**.

Je krijgt een unieke link naar jouw online invulformulier. Deze link is voor jou persoonlijk, geef hem niet door.

Je kan het **invullen van de scan onderbreken**. De input wordt bijgehouden en je kan nadien de draad weer oppikken waar je gebleven was door opnieuw gebruik te maken van je link.

Zodra de scan volledig is ingevuld, kan je eenmalig het **rapport downloaden**. Daarvoor maak je gebruik van de downloadknop aan het eind van de online invulmodule. Maak een afdruk en bewaar het bestand zodat je later je progressie kan aflezen. De applicatie biedt helaas niet de mogelijkheid om historiek bij te houden.

Je cijfers en rapport hebben een **vertrouwelijk** karakter. Ze zijn enkel zichtbaar voor jou en Toerisme Vlaanderen (team Kwaliteit), dat de resultaten van de zelftests verzamelt om de benchmark op te stellen en ze als input voor het algemeen toeristisch onthaalbeleid.

## Contactpersoon

[dirk.yzewyn@toerismevlaanderen.be](mailto:dirk.yzewyn@toerismevlaanderen.be) – 0476 247327