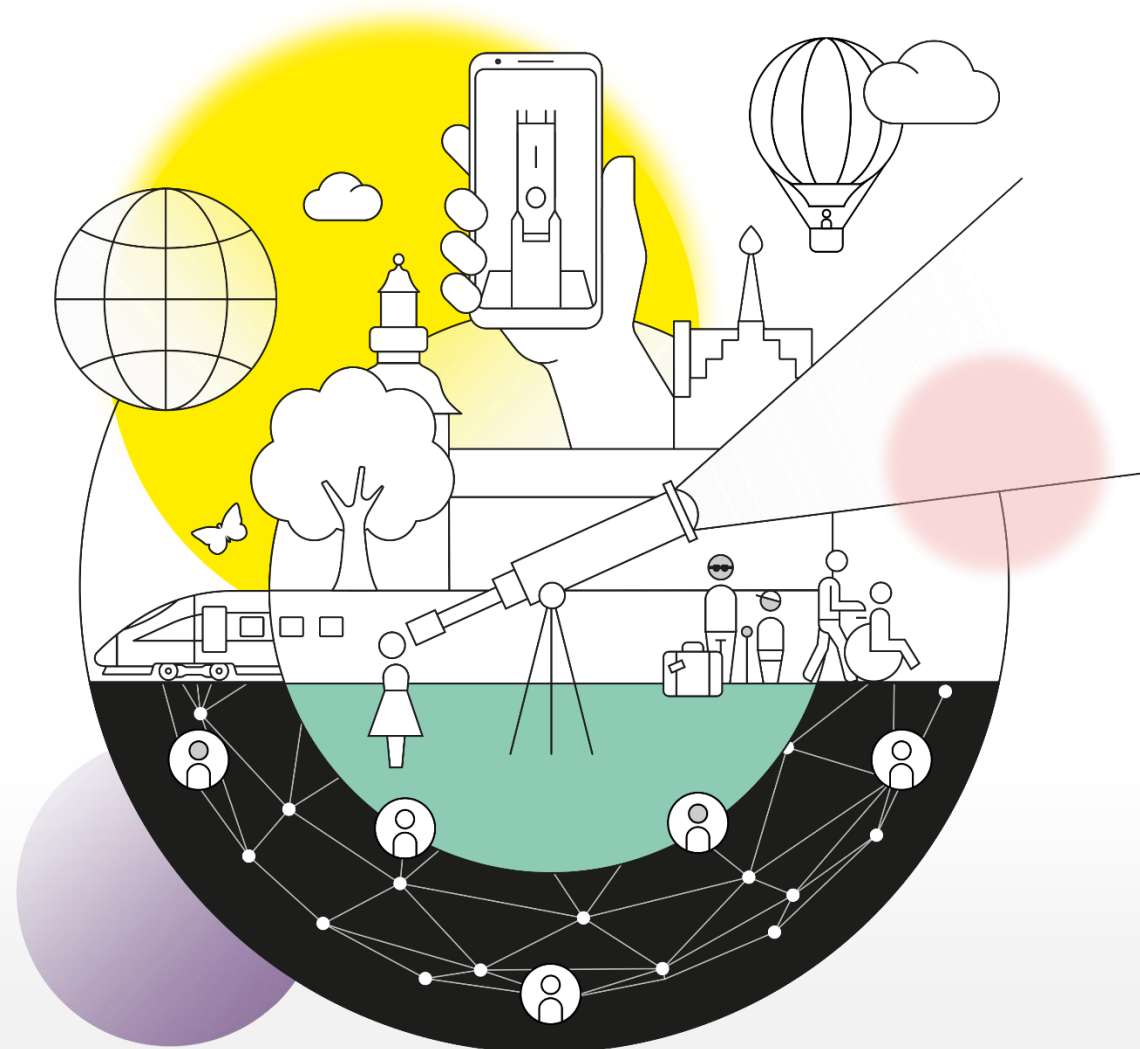


Onderzoek en data



Data - Aankomsten en overnachtingen (2022)

...de basis

Aankomsten Vlaanderen (=Vlaanderen & Brussel)		
ontspanning & vakantie	26.152.352	78%
conferentie, congres & seminarie	3.577.783	11%
andere beroepsdoeleinden (=zaken)	4.012.812	12%
Totaal	33.742.947	100%

BRON: <https://toerismevlaanderen.be/nl/cijfers/cijfers/overnachting-aankomstcijfers>



Data - Aankomsten en overnachtingen (2022)

Aankomsten Vlaanderen (=Vlaanderen & Brussel)		
ontspanning & vakantie	26.152.352	78%
conferentie, congres & seminarie	3.577.783	11%
andere beroepsdoeleinden (=zaken)	4.012.812	12%
Totaal	33.742.947	100%



Ontspanning & vakantie		
	Overnachtingen ('22)	Aandeel OV ('22)
Regio's	10.213.478	39 %
Kunststeden	8.106.151	31 %
Kust	7.832.875	30 %
TOTAAL	26.152.352	



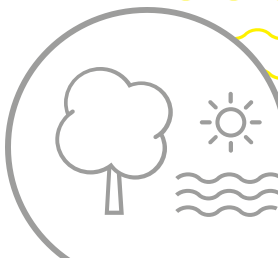
Data - Aankomsten en overnachtingen (2022)

Aankomsten Vlaanderen (=Vlaanderen & Brussel)		
ontspanning & vakantie	26.152.352	78%
conferentie, congres & seminarie	3.577.783	11%
andere beroepsdoeleinden (=zaken)	4.012.812	12%
Totaal	33.742.947	100%



Overnachtingen 'Ontspanning & vakantie

Rang	Herkomstland	OV	Aandeel
1	België	14.960.521	57%
2	Nederland	3.628.432	14%
3	Duitsland	1.760.013	7%
4	Frankrijk	1.527.893	6%
5	Verenigd Koninkrijk	874.451	3%
6	Spanje	442.268	2%
7	Verenigde Staten	390.996	1%
8	Italië	286.583	1%
9	Onbepaald	252.652	1%
10	Luxemburg	158.707	1%
	Andere	1.869.836	7%
		26.152.352	

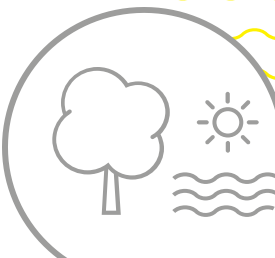


Data - Aankomsten en overnachtingen (2022)

Aankomsten Vlaanderen (=Vlaanderen & Brussel)		
ontspanning & vakantie	26.152.352	78%
conferentie, congres & seminarie	3.577.783	11%
andere beroepsdoeleinden (=zaken)	4.012.812	12%
Totaal	33.742.947	100%



Toeristische regio	Overnachtingen	Aandeel
Kust	7.832.875	30%
Brussel	3.240.352	12%
Limburgse Kempen	2.977.939	11%
Antwerpse Kempen	2.090.702	8%
Brugge	1.729.609	7%
Antwerpen	1.540.915	6%
Gent	1.128.060	4%
Westhoek	972.756	4%
Maasland	790.100	3%
Groene Gordel	614.506	2%
Vlaamse Ardennen	399.576	2%
Leiestreek	377.154	1,4%
Brugse Ommeland	367.178	1,4%
Haspengouw	335.894	1,3%
Leuven	319.263	1,2%
Waasland	302.252	1,2%
Voeren	219.589	0,8%
Scheldeland	218.089	0,8%
Hageland	188.317	0,7%
Hasselt	186.364	0,7%
Mechelen	147.952	0,6%
Meetjesland	123.468	0,5%
Randstedelijk gebied Antw-Mechelen	49.442	0,2%
	26.152.352	



Monitoring relanceprojecten



BEZOEKERSAANTALLEN



INFORMATIE OVER DE BEZOEKER:
TEVREDENHEID EN HET PROFIEL



Bezoekersbarometer

- Platform voor delen van bezoekersaantallen van attracties en musea
 - via maandelijkse survey
 - biedt overzicht van de eigen cijfers
 - biedt inzicht door vergelijk met de anderen uit sector
- vrijwillige deelname voor attracties en
- verplichte deelname bij ondersteuning van Toerisme Vlaanderen (bvb. relance-oproep)

Samenwerking van tussen alle beleidsniveaus (Toerisme Vlaanderen, provinciale toeristische organisaties en kunststeden). Meervoudige bevestigingen vermijden.

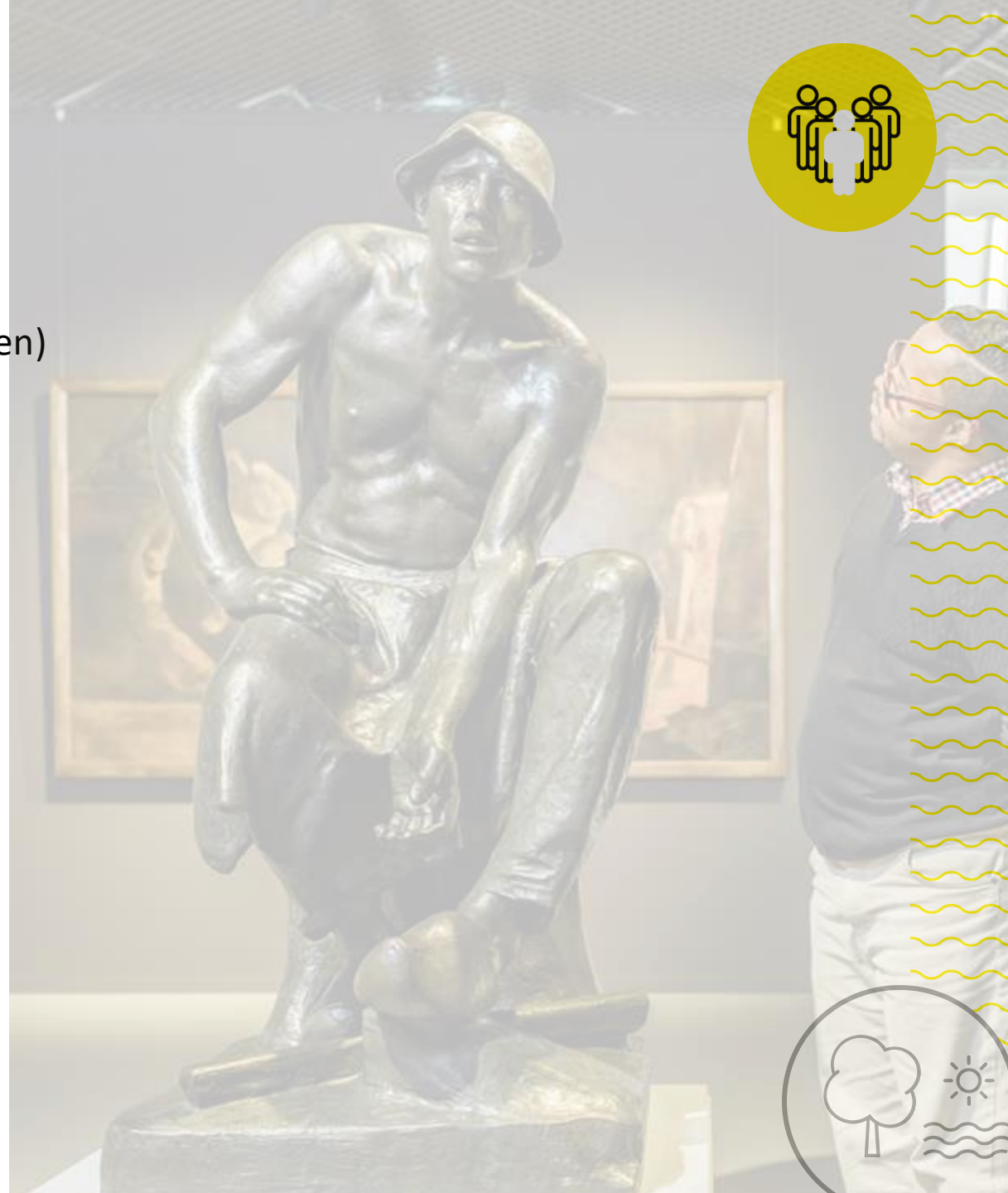


Bezoekersbarometer

LIVE DEMO op basis van portaal Adbij van Park (Leuven)

<https://bezoekersbarometer.toerismevlaanderen.be>

- Registratie als nieuwe gebruiker
- Maandelijks bevraging
- Persoonlijk rapport
- Benchmark



Bezoekersbarometer

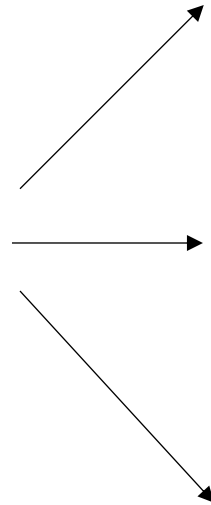
- Rapportage op basis van alle deelnemers van bezoekersbarometer
 - Monitoring maand -1: januari 2024 tov januari 2023
 - Jaarrapporten van alle afgelopen jaren (update 15 maart)
 - Deelnemend aanbod
 - Top 20 per jaar
- Rapportage steeds op geaggregeerd niveau! Nooit op individuele basis. Privacy is hoogste prioriteit
<https://toerismevlaanderen.be/nl/cijfers/barometers/bezoekersbarometer>
- Belang deelname bezoekersbarometer
 - Overzicht resultaten + benchmark
 - Beleidskeuzes stad, provincie, Vlaanderen



Bezoekersbevragingen



INFORMATIE OVER DE BEZOEKER:
TEVREDENHEID EN HET PROFIEL



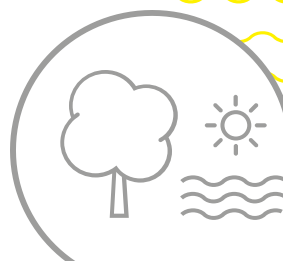
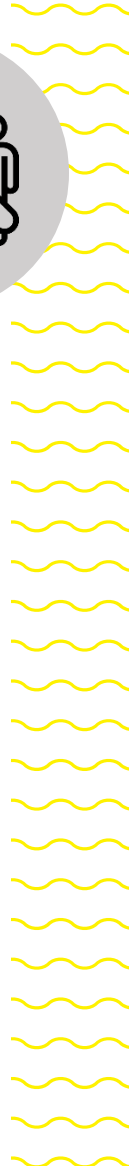
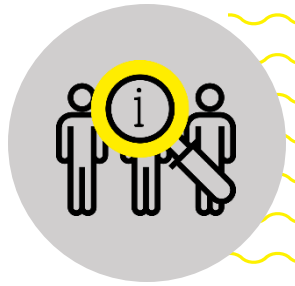
wie bezoekt
museum/attractie?



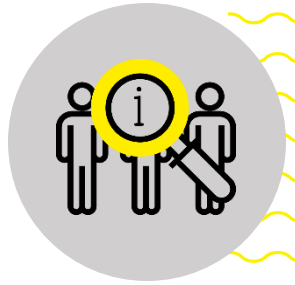
tevredenheid



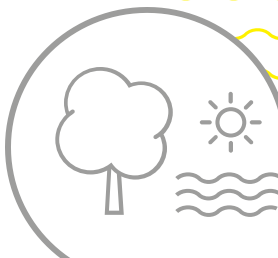
verwachtingen



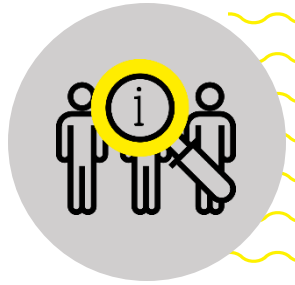
Bezoekersbevragingen



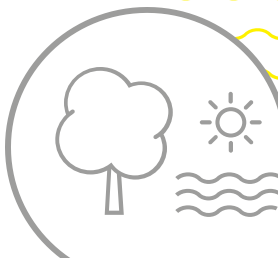
- Korte bevraging bij bezoeker na afloop van het bezoek
 - Inzicht krijgen in het profiel van de bezoeker
 - Peilen naar de verwachtingen van de bezoeker
 - Peilen naar de tevredenheid van de bezoekers
 - Peilen naar de ervaring na afloop van het bezoek
 - Wat kan anders/beter/... ?
- face-to-face op een iPad (bvb. door baliemedewerker, jobstudent,...)
- link naar de bevraging nasturen (bij online verkoop)
- Duurtijd van de bevraging: in onderling overleg



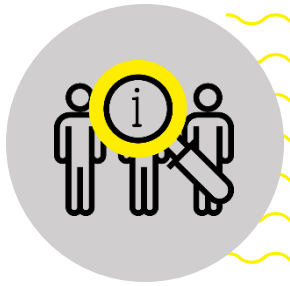
Bezoekersbevragingen



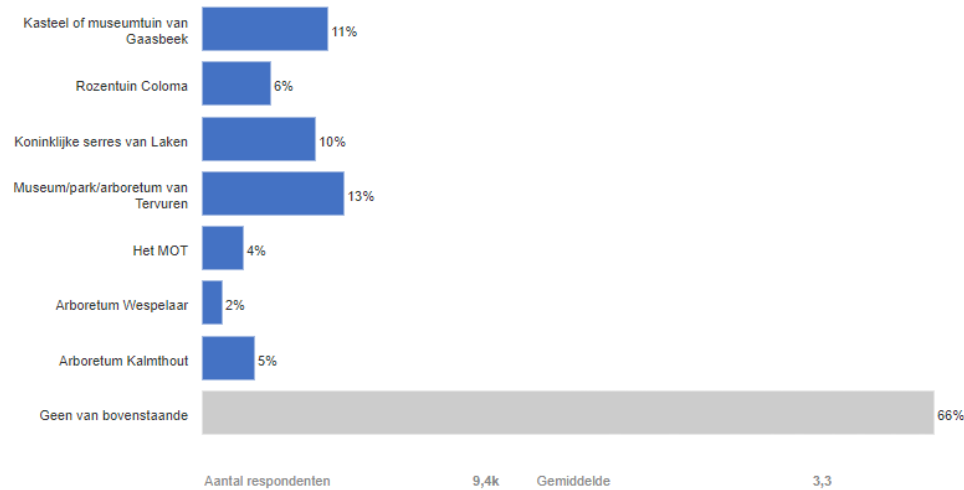
- Ondersteuning Toerisme Vlaanderen via Kenniscentrum
 - Hulp bij de vragenlijst.
 - Standaardvragenlijst aanwezig
 - Vragenlijst gecustomized met enkele vragen van het museum / attractie
- Gebruik van online surveyplatform 'Medallia' voor de bevragingen
- Toegang tot rapport met de data
 - Live
 - Eenvoudige weergave van de resultaten
 - Exporteren data, grafieken,... voor eigen doeleinden
- Inzicht door feedback



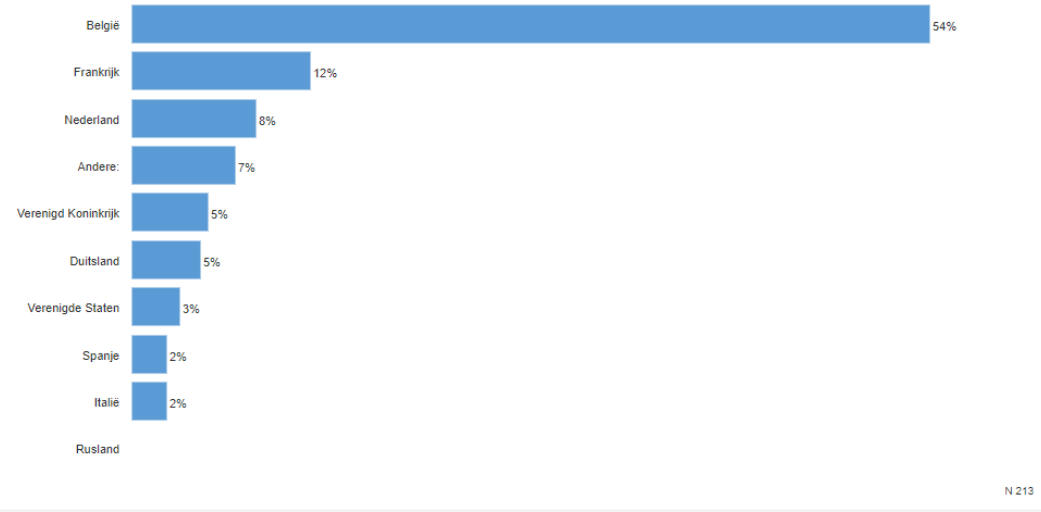
Bezoekersbevragingen – voorbeeld live rapportage



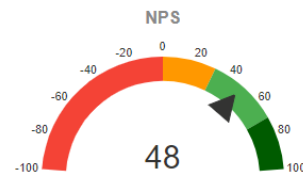
Bezoekt je, tijdens deze uitstap of vakantie, ook nog één van de volgende musea/tentoonstellingen of attracties? Meerdere antwoorden mogelijk



Waar woon je?

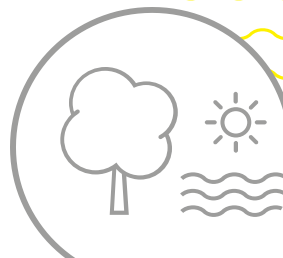
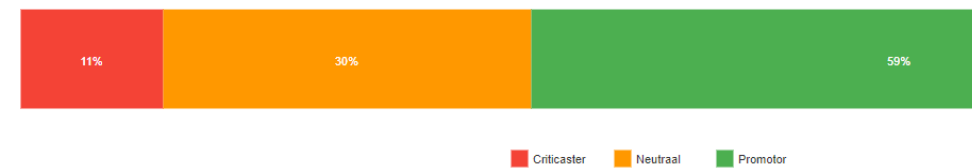


NPS

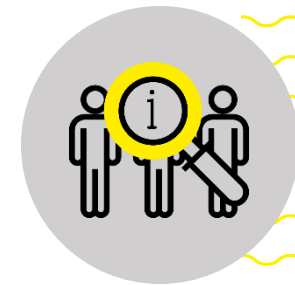


N 237

NPS Type breakdown



Bezoekersbevestigingen – voorbeeld live rapportage



Heb je nog opmerkingen of suggesties over de plantentuin?

J'adore ce lieu 4 dagen geleden

Iets betere aanduiding van routes etc. Bepaalde delen waren ook heel modderig en eigenlijk niet toegankelijk met gewone sneakers. De vele gele naambordjes verstoren soms de prachtige natuur. Misschien meer werken met infoborden waarop meerdere planten gebundeld en voorzien worden van informatie. 6 dagen geleden

De kasseien zijn misschien wat moeilijker begaanbaar. Het zou ook interessant zijn moest je de uitleg kunnen krijgen via een headphone. 11 dagen geleden

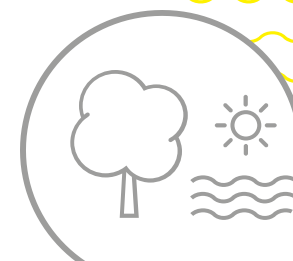
Bezoekers inlichten over de tijdelijke beperkte toegankelijkheid van park onderdelen en het kasteel. De begaanbaarheid van paden nakijken: eventueel planken als brugjes over de modderstroken leggen. 12 dagen geleden

geen bijzondere opmerkingen 19 dagen geleden

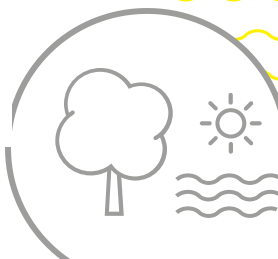
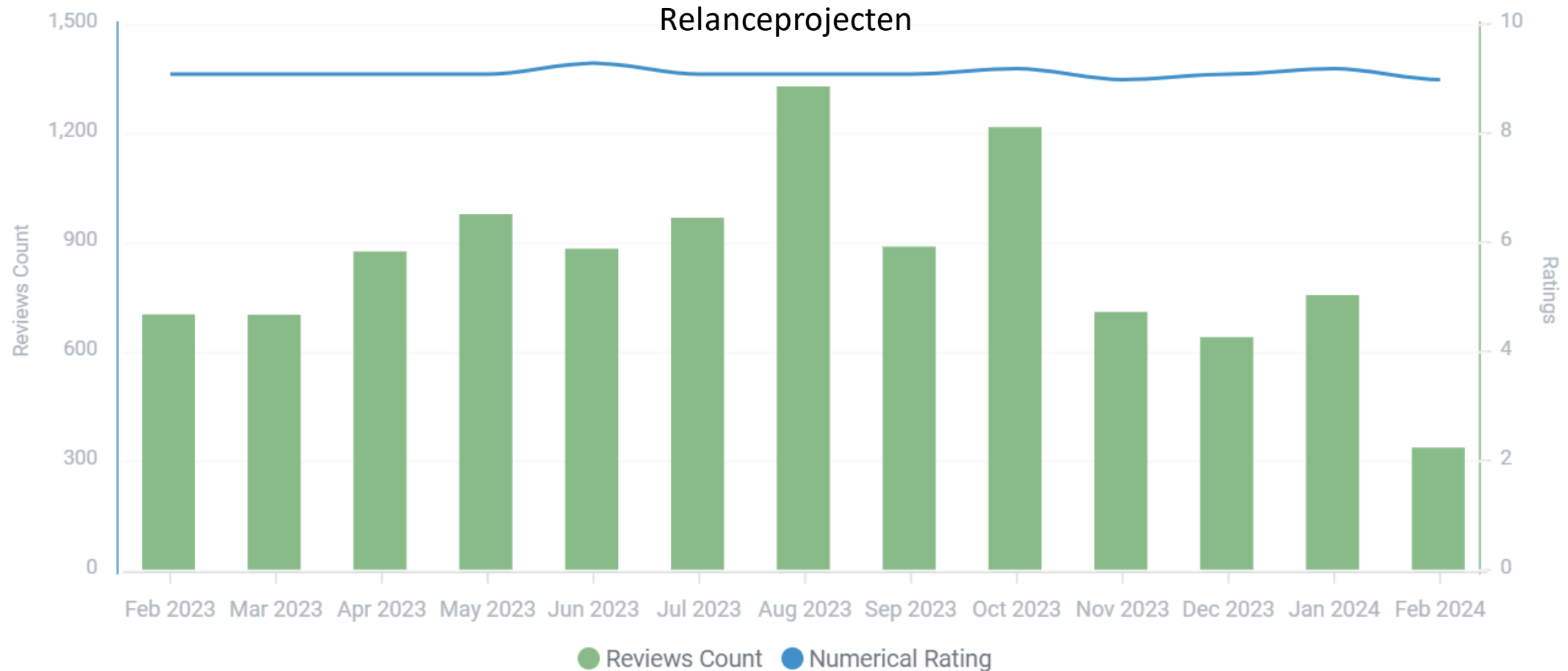
« < 1 2 3 4 5 ... 705 > »

N 3.5k

- Gericht actie ondernemen op basis van feedback van bezoekers
 - Bewegwijzering
 - Belichting



Tevredenheid meten via reviews



Tevredenheid meten via reviews

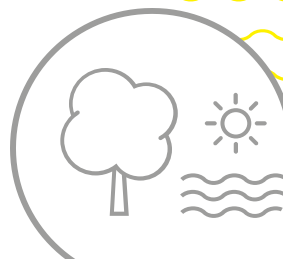
Relanceprojecten

Bronnen

Ranking	KPI	Reviews ▼	Ratio	Rating
1	Google	9,259	84.6%	9.2
2	Booking.com	1,236	11.3%	8.8
3	TripAdvisor	425	3.9%	8.2
4	Facebook	18	0.2%	10
5	Yelp	5	0%	8.8

Subratings

KPI	Mentions ▼	Ratio	Rating
Attraction	5,649	43%	9.4
Value for Money	1,867	14.2%	8.9
Surrounding Area	1,447	11%	9.1
Personnel	1,007	7.7%	9.1
Ticket Office	515	3.9%	7.8



Onderzoek



Wie is de toerist in Vlaanderen

Waarom komt hij naar Vlaanderen

Hoe kent hij Vlaanderen

...



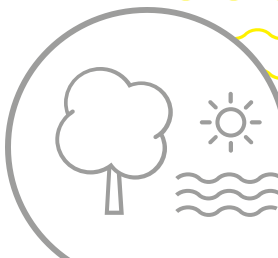
Bevraging van de Vlamingen

- **Ambassadeursonderzoek:**

- Wat zou de Vlaming in de markt zetten
- Testen van kennis over de verhaallijnen
- Jaarlijkse bevraging onder 1500 Vlamingen
- Vragen zijn gedeeltelijk wisselend

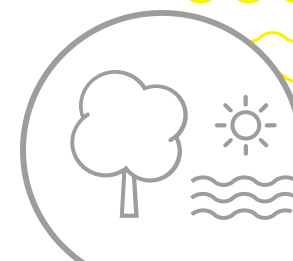
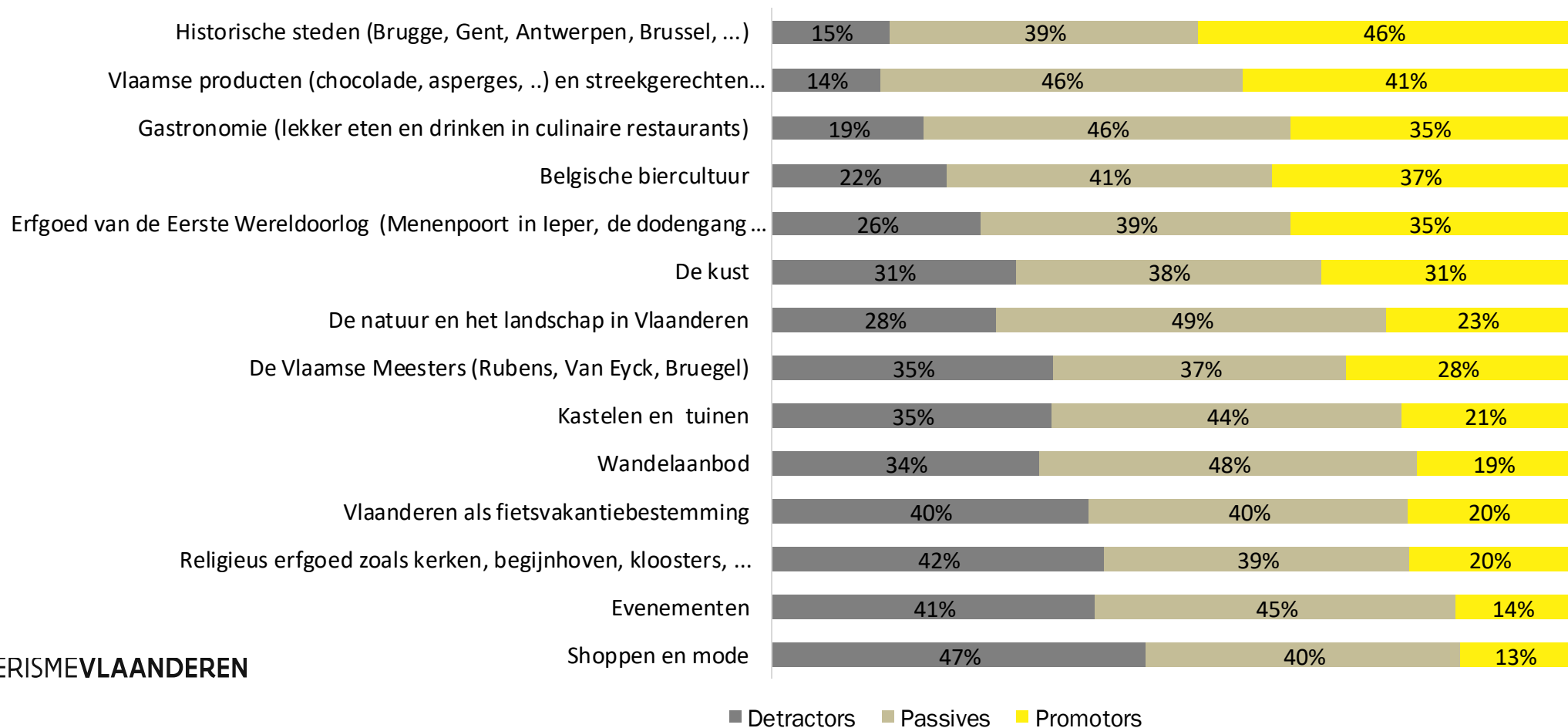
- **Bewonersonderzoeken:**

- Houding van bewoner tegenover toerisme
- Lokaal uitgevoerd (niet Vlaanderen dekkend)



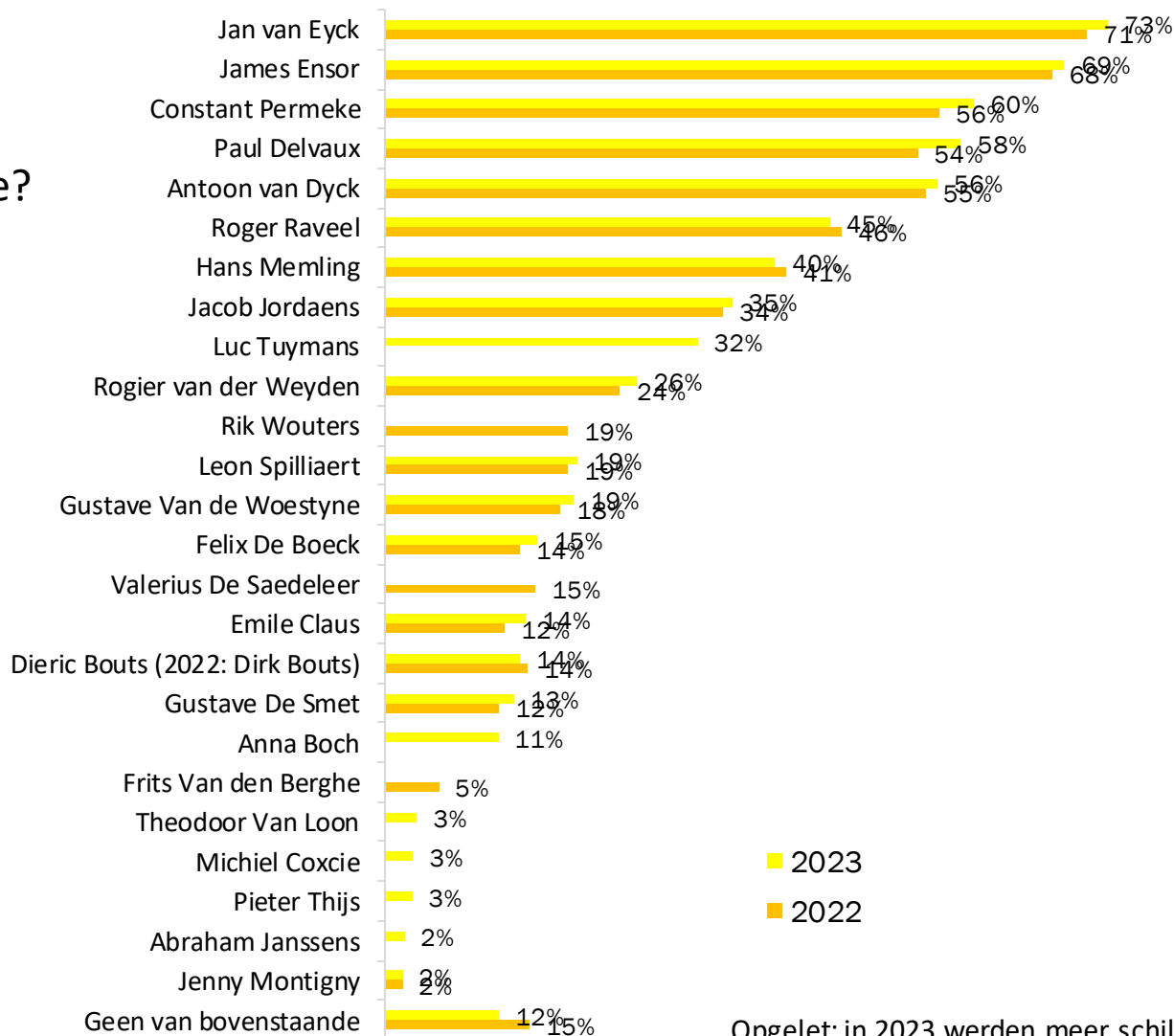
Ambassadeursschap

Hoe waarschijnlijk is het dat je volgende aspecten van Vlaanderen en/of Brussel zou aanbevelen aan een bezoeker uit het buitenland?



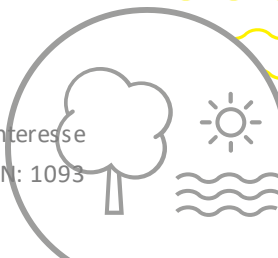
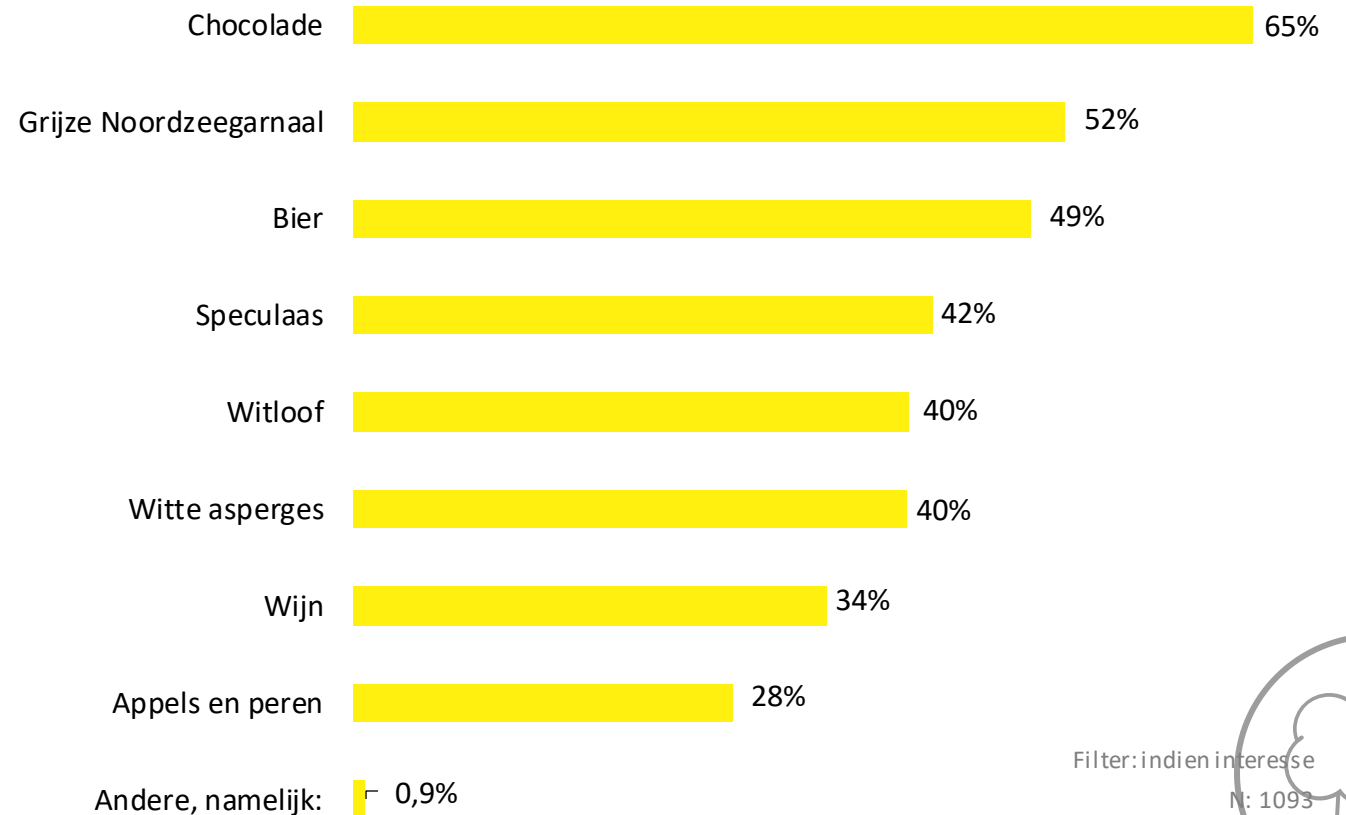
Kennis Vlaamse Meesters

Welke van de volgende schilders ken je?



Gastronomie

Welke Vlaamse producten interesseren jou het meest om een beleving errond mee te maken? (vb. een rondleiding, tasting of workshop)

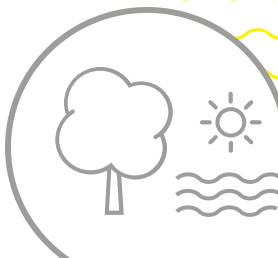


Bevraging van de verblijfstoerist

Bevraging van bezoekers in Vlaanderen naar profiel, motivatie, activiteiten, tevredenheid, bestedingen.

3 onderzoeken:

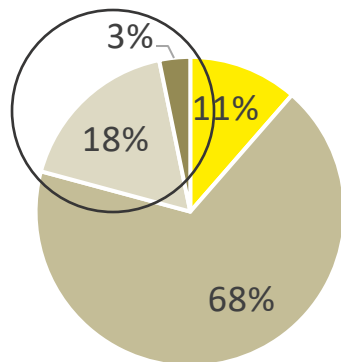
- Kunststedenonderzoek (samen met de kunststeden, 2023)
- Kustonderzoek (Toerisme Vlaanderen ondersteunt Westtoer, 2021)
- Vlaamse Regio-onderzoek (Toerisme Vlaanderen ondersteunt provinciale toeristische organisaties, lopend) lopend



Kunststedenonderzoek - Reisgezelschap

Gemiddelde grootte van het gezelschap:

2,3
personen



■ 1 ■ 2 ■ 3-4 ■ 5+

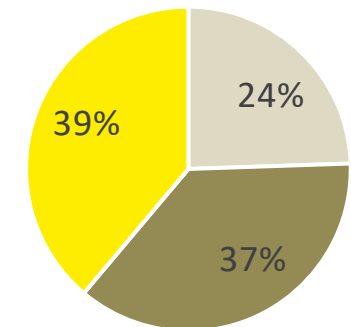
Aandeel gezelschappen met iemand met een beperking:

3%

Nederland: weinig solo
Long haul: relatief veel solo
Spanje: relatief weinig koppels (54%)
Italië: relatief veel groepen

Aandeel gezelschappen met kinderen onder 16:

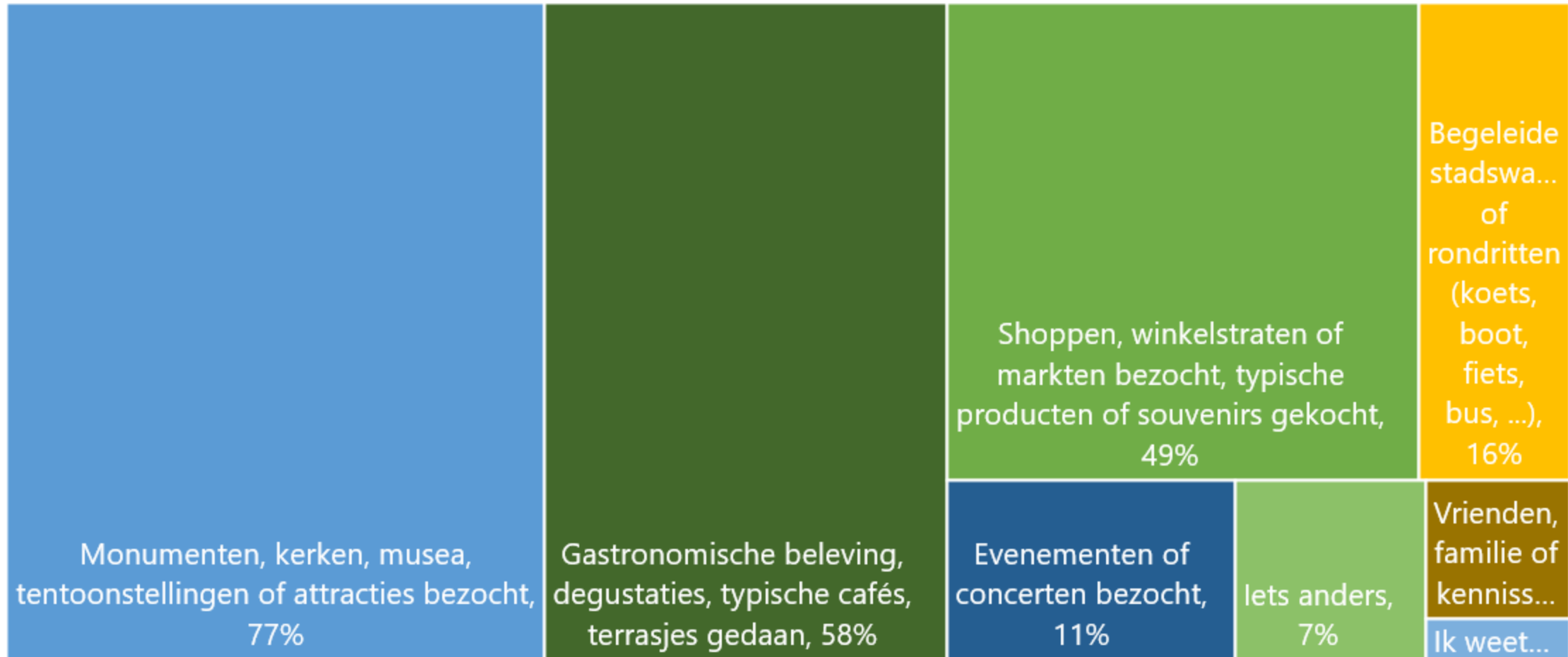
11
%



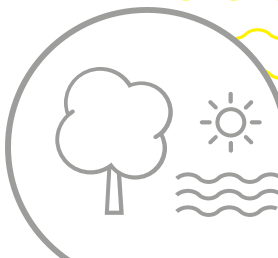
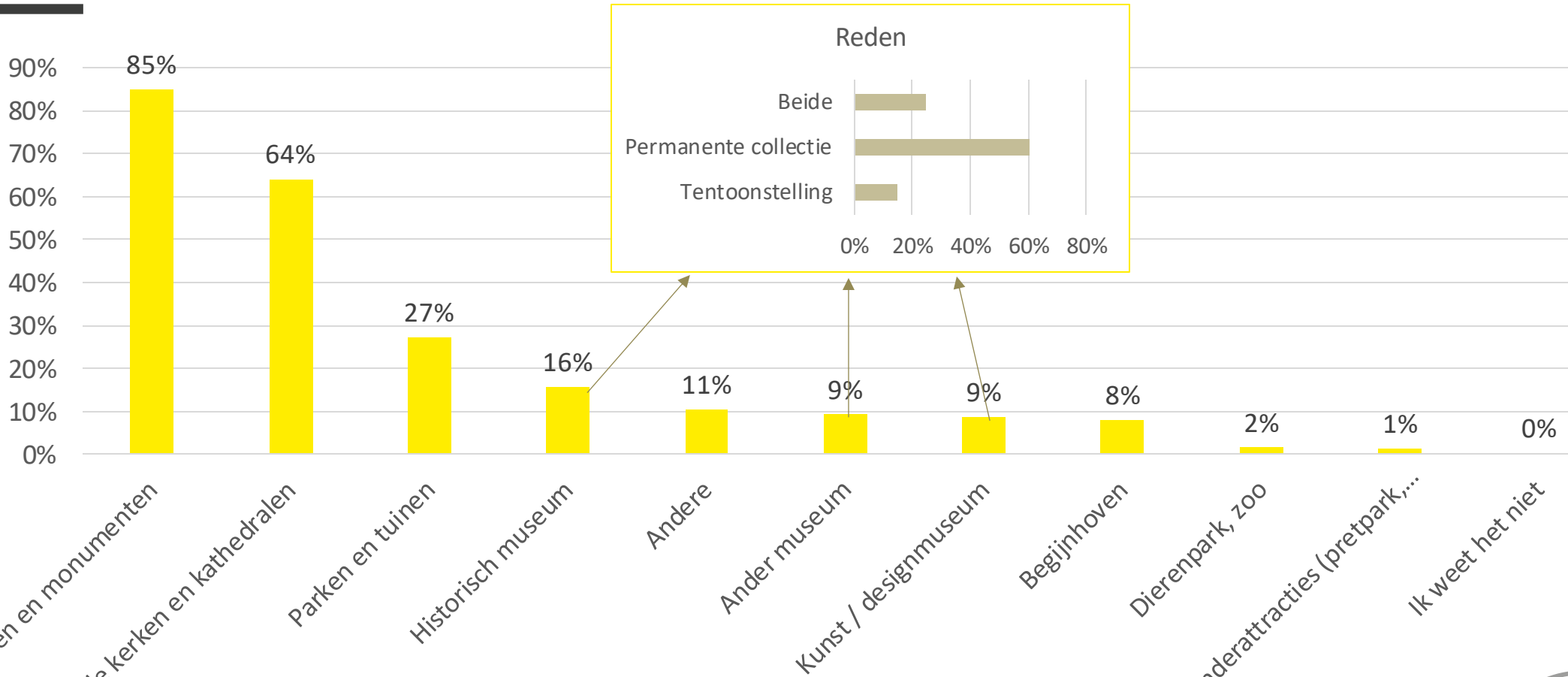
■ 0-5 ■ 6-11 ■ 12-16



Kunststedenonderzoek - activiteiten

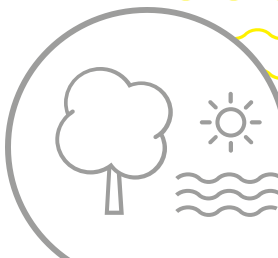
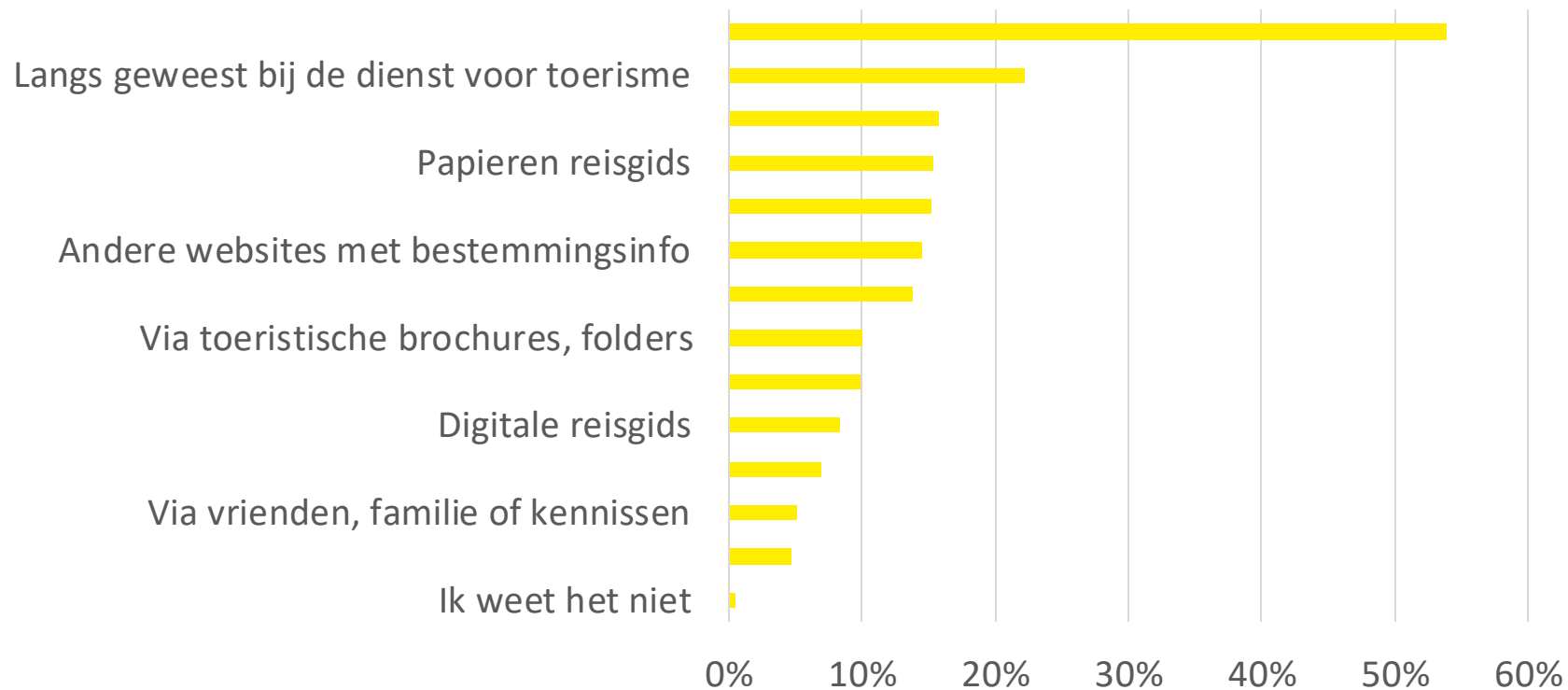


Kunststedenonderzoek - detail bezoek monumenten, kerken, musea, tentoonstellingen of attracties



Kunststedenonderzoek – informatie ter plaatse

66% heeft zich ter plaatse geïnformeerd. Van deze:



Vlaamse regio-onderzoek 2017 - activiteiten

Wandelen en fietsen, eten en drinken

MEEST FREQUENTE ACTIVITEITEN



Café, tearoom,
terras

62%



Restaurant

51%



Uitrusten, relaxen

38%

OOK



Wandeltochten > 1 uur
47%



43%

Lusvormige route



32%

Wandelnetwork



Fietstochten > 1 uur
35%



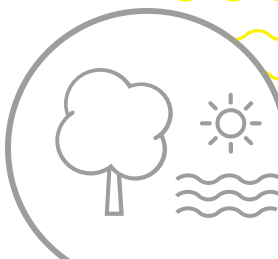
78%

Fietsnetwork



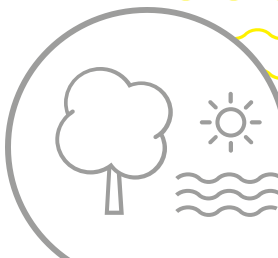
19%

Lusvormige route

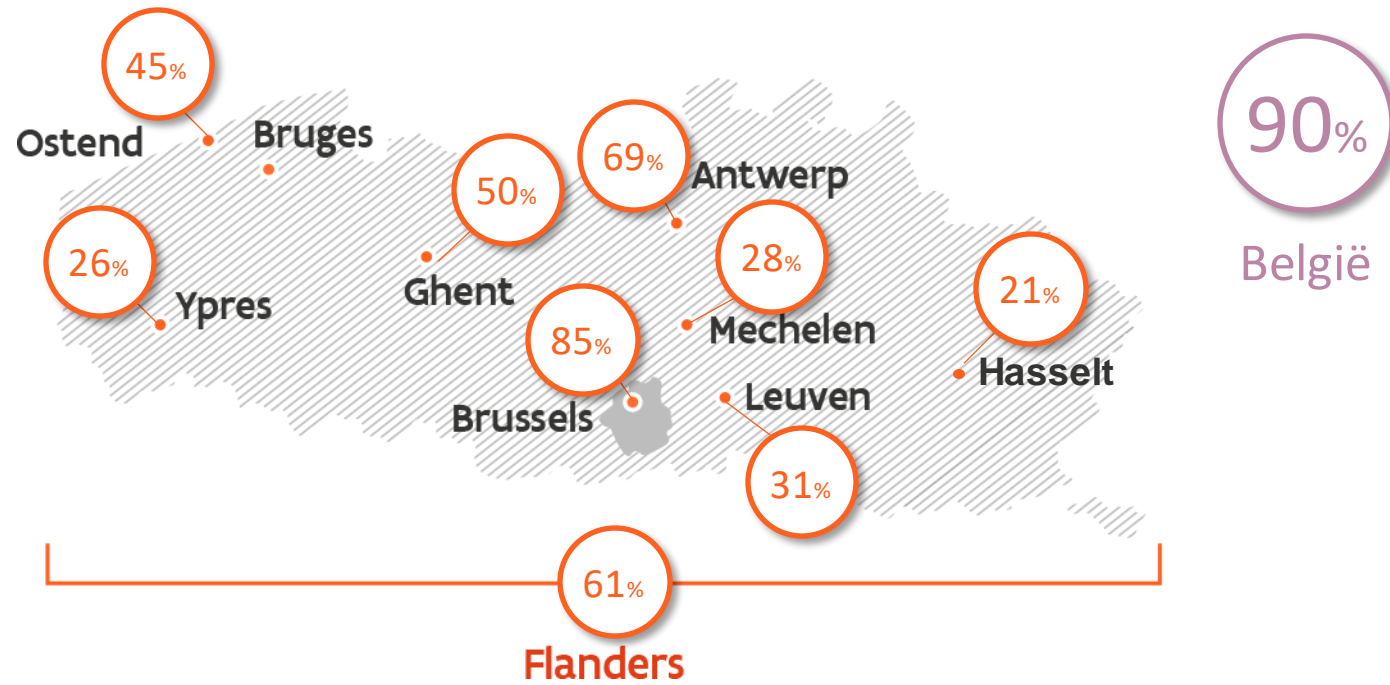


Reputatie onderzoek

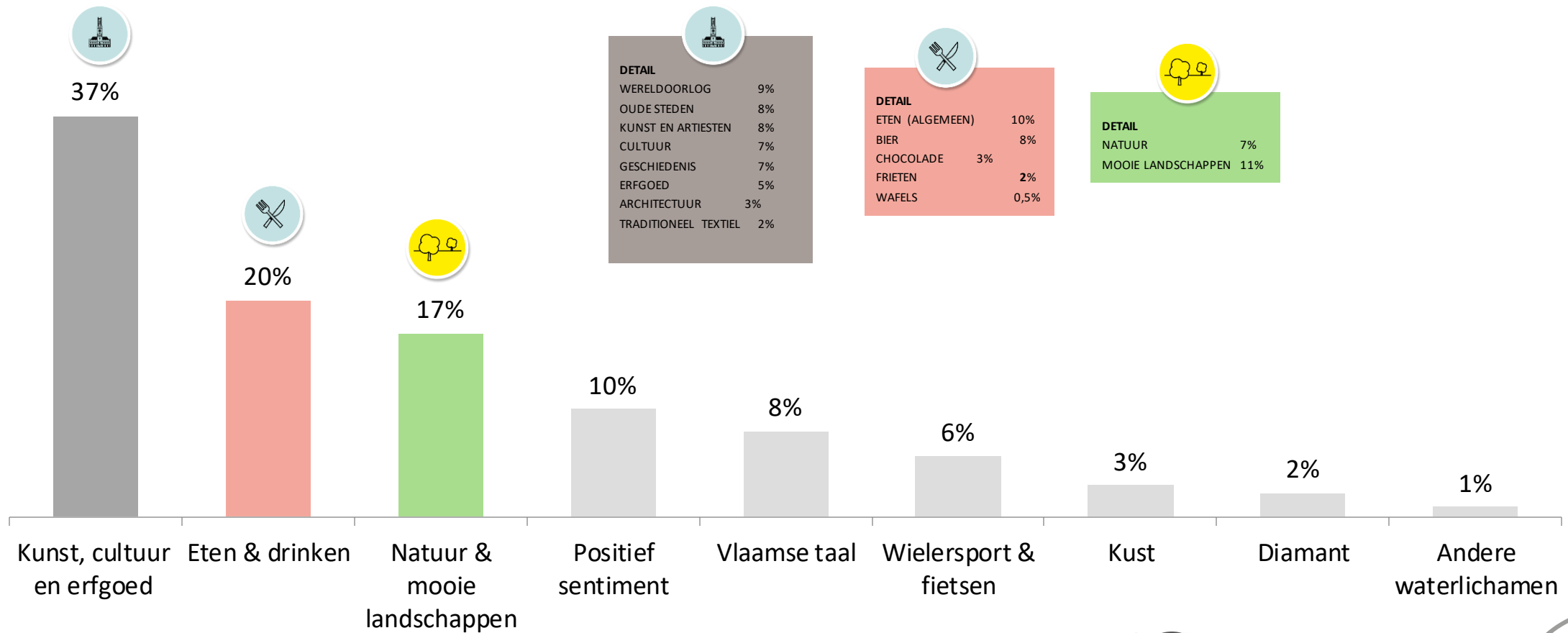
- Doel: bekendheid, associaties en reason to come
 - Meten van potentieel
- Online onderzoek in 13 Europese landen + USA, JP, RU, CN, BR, AU
- 1000 respondenten per markt
- Uitgevoerd in 2021 (nieuw in voorbereiding)



Bekendheid van (bestemmingen in) Vlaanderen



Spontane associatie met Vlaanderen



DETAIL

WERELDOORLOG	9%
OUDE STEDEN	8%
KUNST EN ARTIESTEN	8%
CULTUUR	7%
GESCHIEDENIS	7%
ERFGOED	5%
ARCHITECTUUR	3%
TRADITIONEEL TEXTIEL	2%

DETAIL

ETEN (ALGEMEEN)	10%
BIER	8%
CHOCOLADE	3%
FRIETEN	2%
WAFELS	0,5%

DETAIL

NATUUR	7%
MOOIE LANDSCHAPPEN	11%

? 37% HAD GEEN SPONTANE ASSOCIATIE MET VLAANDEREN



Spontane associatie met Vlaanderen



POSITIEF SENTIMENT	26%
ETEN (ALGEMEEN)	23%
BIER	16%
NATUUR	16%
VLAAMSE TAAL	11%



VLAAMSE TAAL	13%
MOOIE LANDSCHAPPEN	13%
BIER	12%
ETEN (ALGEMEEN)	12%
POSITIEF SENTIMENT	9%



POSITIEF SENTIMENT	14%
ETEN (ALGEMEEN)	12%
MOOIE LANDSCHAPPEN	10%
NATUUR	9%
OUDE STEDEN	8%



WWI, WW2	42%
BIER	8%
MOOIE LANDSCHAPPEN	7%
GESCHIEDENIS	6%
POSITIEF SENTIMENT	6%



GESCHIEDENIS	22%
KUNST & KUNSTENAARS	18%
OUDE STEDEN	13%
CULTUUR	13%
ETEN (ALGEMEEN)	13%



MOOIE LANDSCHAPPEN	21%
KUNST/KUNSTENAARS	16%
NATUUR	15%
WIELERSPORT/FIETSEN	12%
TRADITIONEEL TEXTIEL	9%



WIELERSPORT/FIETSEN	19%
VLAAMSE TAAL	9%
BIER	7%
MOOIE LANDSCHAPPEN	6%
ETEN (ALGEMEEN)	6%



WIELERSPORT/FIETSEN	32%
BIER	10%
VLAAMSE TAAL	7%
ETEN (ALGEMEEN)	6%
NATUUR	6%



WWI, WW2	38%
VLAAMSE TAAL	12%
BIER	9%
GESCHIEDENIS	9%
OUDE STEDEN	8%



NATUUR	10%
VLAAMSE TAAL	9%
BIER	8%
POSITIEF SENTIMENT	8%
ETEN (ALGEMEEN)	6%



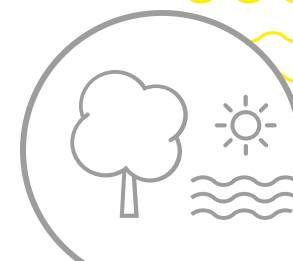
VLAAMSE TAAL	16%
WIELERSPORT/FIETSEN	13%
MOOIE LANDSCHAPPEN	12%
ETEN (ALGEMEEN)	10%
POSITIEF SENTIMENT	9%



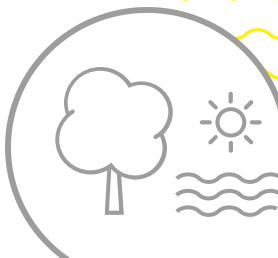
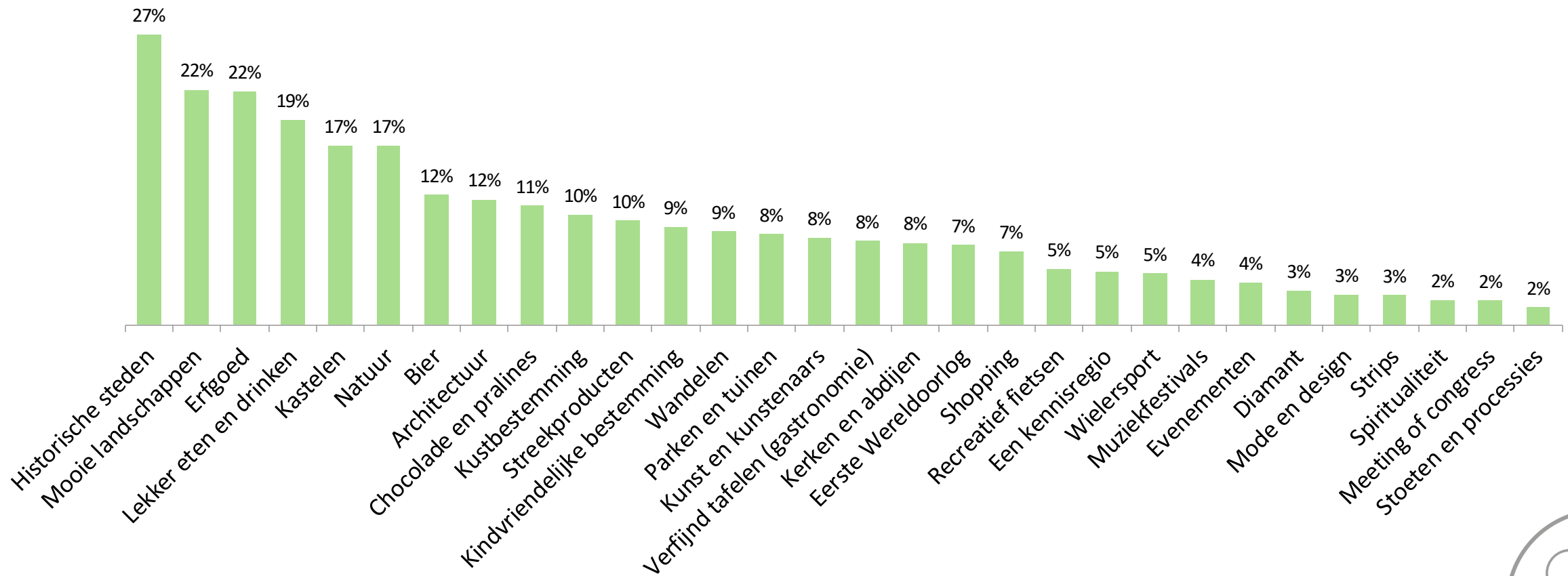
MOOIE LANDSCHAPPEN	11%
ETEN (ALGEMEEN)	11%
VLAAMSE TAAL	8%
OUDE STEDEN	8%
CULTUUR	7%



CULTUUR	13%
POSITIEF SENTIMENT	9%
KUNST & KUNSTENAARS	9%
GESCHIEDENIS	8%
VLAAMSE TAAL	8%

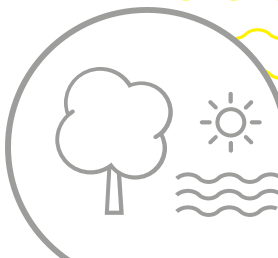


Reason to come bij zij met een bezoekingententie



Overzicht onderzoeken en data

- Reputatieonderzoek internationaal
- Bewonersonderzoek lokaal
- Profiel van de recreatieve toerist (kunststeden, kust en Vlaamse regio's)
- Meeting & congressen onderzoek (associaties en congresstoeristen)
- Tevredenheidsonderzoek + reviewdata
- Online listening ikv thema's
- Ambassadeursonderzoek bij de Vlaming
- Logiesonderzoek
- Verzamelen van allerlei toeristische data zoals aankomsten, overnachtingen, tewerkstelling, bezettingsgraden logies, bezoekersaantallen belevingen, ...
- Specifieke onderzoeken en analyses in het kader van de thema's zoals onderzoek visitor payback, potentieel wijntoerisme, ...





Hartelijk dank

Steven.valcke@toerismevlaanderen.be

jos.pyck@toerismevlaanderen.be

kennisbeheer@toerismevlaanderen.be

toerismevlaanderen.be/nl/cijfers-en-onderzoek

