



Vlaanderen
is toerisme

Kwaliteit in onthaal

ontmoetingsdag Internationaal Onthaal

Sint-Niklaas
12 november 2024

Kwaliteit in onthaal
we maken er samen werk van !

Welkom!



Programma

- 9u30 Verwelkoming
- 9u40 Samen op reis naar Morgen
- 10u10 getuigenis 1: Mechelen
- 10u25 Transitieprogramma ecologische duurzaamheid
- 10u55 Met onthaal naar een duurzamer toerisme
(workshop)
- 12u30 Lunch
- 13u45 Duurzaam onthaal
 - getuigenis 2: Ieper
 - getuigenis 3: Maasmechelen
 - conclusies
- 14u15 Werken aan toekomstbestendig onthaal: noden en vooruitblik
- 15u45 Kennismaken met onthaal in Sint-Niklaas
- 16u15 Gelegenheid tot napraten

TOC-netwerk internationaal onthaal



Invalshoek: toeristisch onthaal

Hoe vullen we dat ook alweer in?

- 'Toeristisch onthaal' is een functie van het management van toeristische bestemmingen en van de fysieke en online contactpunten die deel uitmaken van de bezoekerscyclus van toeristen. Het wil bezoekers helpen om het beste te maken van hun tijdelijk verblijf op de bestemming.
- (De onthaalteams binnen) DMO's zijn zowel **onthaaldienstverleners** als **aanjagers van onthaalkwaliteit** bij toeristische contactpunten in hun bestemming en ondersteuners van de beheerders van sites met relevantie binnen verhaallijnen.

Onthaal is (vooral) gericht op:

- het **verwelkomen** (en afscheid nemen) van gasten
- het **ontzorgen** (op gemak stellen, onzekerheid wegnemen, oplossingen voor noden aanreiken)
- het **informer** en wegwijz maken (over verblijf, vermaak, vervoer, verbruik, ...incl. locaties en route)
- het **inspireren** (het aanreiken van ideeën voorafgaand aan of tijdens het verblijf ter bestemming)
- het **verkopen** van publicaties, producten/souvenirs, tickets, tours, ...
- het introduceren van een beleving (bijv. de beleving van een stad, bezoekerscentrum)
- het helpen creëren of versterken van een **band tussen de bestemming** (de plek, de bewoners, de ondernemers en mensen werkzaam in toerisme) **en haar bezoekers**
- het helpen **versterken van de reputatie** van de bestemming (ambassadeurschap, branding)
- het **oriënteren van bezoekersstromen en bezoekersgedrag** (vermijden overdruk, overlast, ...).

Actiekader 1 – Reizen naar Morgen

Willem DE GRAEVE
Netwerk Reizen naar Morgen
Toerisme Vlaanderen

[Samen op Reis naar Morgen](#)

Met onthaal bijdragen aan duurzaam toerisme

Getuigenis 1 – Visit Mechelen

Gisel Vercauteren
Teamleider onthaal
Stad/Visit Mechelen

[getuigenis Mechelen](#)

Actiekader 2 – transitieprogramma ecologische duurzaamheid

“Samen de toeristische sector in Vlaanderen verduurzamen”

Marjan Nauwelaert

Duurzaamheidscoördinator Toerisme Vlaanderen

Voorzitter Necstour Climate Hub Task Force

[Transitieprogramma](#)

Workshop: op weg naar een duurzamer toeristisch onthaal

- 1. Waar staan we op dit ogenblik? Wat hebben we al gerealiseerd?**
- 2. Wat zit er in de pipeline en wat zouden we nog willen?**
- 3. Wat ervaren we als drempels en wat zou duurzaam onthaal bevorderen?**

AANDACHTSGEBIEDEN DUURZAAMHEID ONTHAAL

Duurzaamheid = toerisme in evenwicht met noden omgeving en gemeenschap

Ecologisch duurzame onthaalcentra

Betrokkenheid van/draagvlak bij/voordelen voor de bewoners

Betrokkenheid van/draagvlak bij/voordelen voor de ondernemers

Vanuit het toeristisch onthaal duurzaam gedrag bij bezoekers en ondernemers/partners bevorderen

Al het andere

Wat hebben we al gerealiseerd vanuit ONTHAALWERKING?

acties – beleid – budget – HR – inrichting – investeringen - online kanalen – onthaalinstrumenten - organisatorische maatregelen - overheidsopdrachten - partnerwerking/externe touchpoints - ...

- kies een rapporteur en maak een tabel
- noteer al je acties op post-its;
- deel de volgens jou belangrijkste actie aan je tafelgenoten;
- *plak alle post-its in de toepasselijke cel van de kolom 'gerealiseerd' (probeer te clusteren)*

	Gerealiseerd	Op de planning/gewenst
duurzaam TOC		
bewoners betrokkenheid-draagvlak- voordeel		
ondernemers betrokkenheid-draagvlak- voordeel		
duurzaam gedrag bezoekers-ondernemers- partners		
overige		

Wat zouden we nog meer kunnen doen vanuit ONTHAALWERKING? (plannen-wensen-dromen)

Wat is nog meer denkbaar dat al niet vermeld is in de kolom 'gerealiseerd' –
plak je post-its in de toepasselijke cel van de rechterkolom

	Gerealiseerd	Op de planning/gewenst
duurzaam TOC		
bewoners betrokkenheid-draagvlak- voordeel		
ondernemers betrokkenheid-draagvlak- voordeel		
duurzaam gedrag bezoekers-ondernemers- partners		
overige		

Wat heb je als stimulerend/ondersteunend ervaren (bij gerealiseerde acties) ?

Wat als vertragend/hinderpaal (bij al dan niet al gerealiseerde acties) ?

- Organiseer je blad volgens onderstaande tabel
- Noteer de beïnvloedende factoren individueel op een post-it
- Maak in overleg een top 5 van zaken die helpen en een top 5 van drempels

	Positieve factoren	Drempels
1		
2		
3		
4		
5		
Overige		

Met onthaal bijdragen aan duurzaam toerisme

Getuigenis 2 – Ieper

Wesley Butstraen
stafmedewerker
Toerisme Stad Ieper

[getuigenis Ieper](#)

Met onthaal bijdragen aan duurzaam toerisme

Getuigenis 3 – Maasmechelen

Sabrina Tollenaers
Coördinator toerisme
Visit MaasMechelen

[getuigenis Maasmechelen](#)

DUURZAAMHEID : Wrap-Up (1)

Ecologisch duurzame onthaalcentra

- voorbeeldfunctie TOC (toon het én communiceer erover)
- lanceren innovaties i.v.m. duurzaamheid
- energiezuinigheid
- CO2-uitstoot
- transitie papier->digitaal
- voorkomen van afval en verspilling
- recyclage (folders, gidsjes, kaarten, ...)
- duurzaam productaanbod
- ...

Betrokkenheid van / draagvlak bij / voordelen voor de bewoners

- betrekken via geregelde communicatie over
- bewoners over de vloer
- bewoners als VIP in je TOC
- ambassadeurswerking via (al dan niet bekende) bewoners
- promotie 'toerist in eigen stad'
- participatie bewoners bij visie- en planvorming en onthaalprojecten
- financiële bijdrage uit omzet aan lokaal sociaal doel
- faciliteren contact bezoeker-bewoner vb. bij events
- ...

Betrokkenheid van/draagvlak bij/voordelen voor de ondernemers

- verkoop lokale producten/korte keten
- via onthaalproducten toeleiden naar meest duurzame ondernemers en hen betere zichtbaarheid geven (omgekeerd: ontmoedigen ...)
- verkoopmarges differentiëren (lager voor duurzame, lokale, beginnende... ondernemers)
- ambassadeurswerking
- promotie en ondersteuning duurzaamheidsacties bij lokale onthaalpartners
- Betrekken via relevante communicatie

Vanuit het toeristisch onthaal duurzaam gedrag bij bezoekers en ondernemers/partners bevorderen

- spreiden van bezoekersstromen in tijd en ruimte (piekafhankelijke communicatie&advies, dynamische prijszetting, ...)
- stimuleren drinkwatergebruik (vb. tappunt/verkoop gebrande drinkflessen in TOC)
- zoeken hoe je relatie tussen bezoekers en je bestemming kan verdiepen (aanmoedigen herhaalbezoek, langere verblijfsduur, ...)
- aanmoedigen gebruik OV, faciliteren deelmobiliteit, inspelen op 'voetafstand', pendelbussen inleggen naar centrum
- duurzaamheid integreren in citypass
- promoten van aanbod in bredere regio
- Non-communicatie m.b.t. toeristische activiteiten met negatieve impact op lokale bevolking
- Weloverwogen omgaan met promotie hidden-gems

Relocatie – renovatie als opportuniteit

- architecturale kwaliteit en beeldwaarde
- ruimtebeslag & verharding
- hefboom voor stadsontwikkeling
- aansluiting bij OV
- aansluiting bij bezoekersstromen
- gebruik duurzame materialen
- energie passief, grijswatercircuit
- flexibele/modulaire inrichting
- ...

Nieuw toerismebeleid: hoe verder met toeristisch onthaal?

Intro

Dirk Yzewyn

Workshop

Michelle Accardo

Justine Bauters

IdeaConsult

Onthaal Sint-Niklaas

Het woord

Geert De Bock

Diensthofd Toerisme Sint-Niklaas

Het bezoek

*Samen naar het gelijkvloers
en samen weer naar de vergaderzaal*

De netwerkdrink

Aangeboden door Stad Sint-Niklaas



Vlaanderen
is toerisme

**Dank voor je aanwezigheid
en inbreng!**

**Tijd voor een gezellige
afsluiter!**

