

# toekomstbestendig onthaal

Open verkenning

12/11/2024



**idea  
consult**  
moving society

© IDEA Consult 12 november 2024



# toekomstbestendig onthaal

## Verkennend onderzoek onthaal & beleving (IDEA Consult)

Welke ondersteuning is nodig voor het realiseren van een optimale dienstverlening en bezoekerservaring in musea, attracties en onthaal?

- Welke ondersteuningsnoden zijn er?
- Welke instrumenten kunnen hierin tegemoet komen?
- Wie biedt deze instrumenten (straks) aan?



# toekomstbestendig onthaal

## Initiële uitnodiging

"We willen best wel werken aan toekomstbestendig onthaal,  
maar alleen kunnen we het niet"

Waarom niet? Waar loop je tegenaan? Wat mis je? Hoe zou dit  
gemis opgelost kunnen worden? Aan welk soort ondersteuning  
zou je echt wat hebben?

We denken er samen over na.



# toekomstbestendig onthaal

## doelstelling sessie

### Polshoogte nemen

Welke overwegingen of motivaties spelen vandaag een rol bij de opzet van een toekomstgericht toeristisch onthaal?

### Inzicht verwerven

Samen evalueren van bestaande ondersteuning.

Onderzoeken van gewenste toekomstige ondersteuning.



# toekomstbestendig onthaal

1. Wat is het?
2. Wat hebben we ervoor nodig?
3. Wie hebben we ervoor nodig?



# toekomstbestendig onthaal

## wat is het?



## Wat is toeristisch onthaal?

- Welkom en afscheid van gasten.
- Bezoekers ontzorgen door oplossingen voor noden aan te reiken en gerust te stellen.
- Informeren en wegwijs maken over verblijf, vermaak, verbruik en vervoer.
- Inspireren met ideeën voor of tijdens het verblijf.
- Verkopen van producten en diensten (gids, souvenirs, tickets en tours).
- Introduceren van een unieke beleving.
- Creëren of versterken van een band tussen bezoekers en bestemming.
- Versterken van de reputatie door ambassadeurschap en branding.
- Sturen op bezoekersstromen en -gedrag om overdruk en overlast te vermijden.



**Vlaanderens  
mooiste landschap  
heet je welkom**

Bienvenue au cœur du plus beau paysage de Flandre  
Die schönste Landschaft Flanderns heißt Sie willkommen  
Welcome to Flanders' most beautiful landscape



## Wat is toeristisch onthaal?

Welkom & afscheid  
nemen van  
bezoekers

Unieke beleving  
bieden

Informereren en  
wegwijs maken

Verbinden bezoeker,  
bestemming,  
bewoners,  
ondernemers

Versterken reputatie  
bestemming  
(ambassadeurs,  
branding...)

Verkoop producten  
(infogids, souvenir,  
ticket...)

Bezoekers-  
management  
(stromen, gedrag)

Ontzorgen van  
bezoekers door  
meedenken én  
bieden van  
oplossingen

Verkoop diensten  
(tours,  
fietsverhuur...)





## Wat is toeristisch onthaal?

Welkom & afscheid  
nemen van  
bezoekers

Unieke beleving  
bieden

Informer en  
wegwijs maken

Verbinden bezoeker,  
bestemming,  
bewoners,  
ondernemers

Versterken reputatie  
bestemming  
(ambassadeurs,  
branding...)

Verkoop producten  
(infogids, souvenir,  
ticket...)

Bezoekers-  
management  
(stromen, gedrag)

Ontzorgen van  
bezoekers door  
meedenken én  
bieden van  
oplossingen

Verkoop diensten  
(tours,  
fietsverhuur...)

fysieke infrastructuur

digitale infrastructuur



team toerisme

## Wat is toeristisch onthaal?

Welkom & afscheid  
nemen van  
bezoekers

Unieke beleving  
bieden

Informereren en  
wegwijs maken

Verbinden bezoeker,  
bestemming,  
bewoners,  
ondernemers

Versterken reputatie  
bestemming  
(ambassadeurs,  
branding...)

Verkoop producten  
(infogids, souvenir,  
ticket...)

Bezoekers-  
management  
(stromen, gedrag)

Ontzorgen van  
bezoekers door  
meedenken én  
bieden van  
oplossingen

Verkoop diensten  
(tours,  
fietsverhuur...)

fysieke infrastructuur

digitale infrastructuur



## Wat is toekomstbestendigheid?

Toekomstbestendigheid is het vermogen (van een bedrijf of organisatie) om te kunnen omgaan met alle veranderingen die de toekomst gaat brengen. Het betekent dat een bedrijf of organisatie klaar is voor de toekomst en niet alleen bestand is tegen negatieve ontwikkelingen.

Klaar voor de toekomst?

**ZOOM OUT**

# Veranderingen? Transities!



# 3 transities

duurzame  
transitie

inclusieve  
transitie

digitale  
transitie



## Duurzame transitie



### klimaatadaptief

bouwen/renoveren

landbouw

onderzoek en  
educatie

↑↑ mens

natuur ↓↓



### klimaatrobuust

natuurbescherming en  
natuurbeheer

natuurherstel  
ontwikkeling &  
verbinding

reduceren uitstoot &  
opvoeren (neutraal)  
opslagcapaciteit  
(bebossing)

© IDEA Consult 12 november 2024



## Inclusieve transitie



superdiversiteit

cultuur

participatie

recreatie

↓↓ inrichting & ontsluiting ↓↓



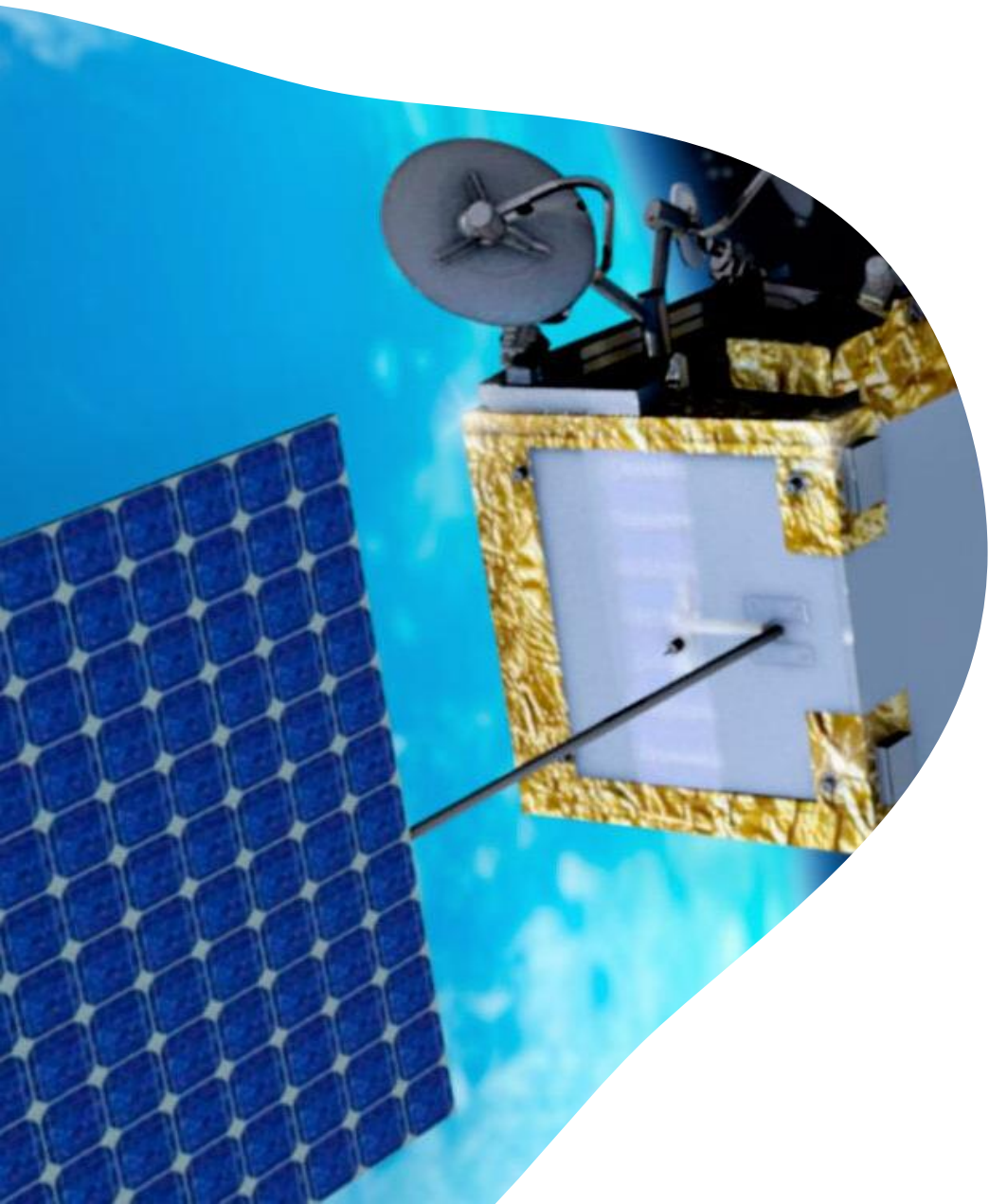
toegankelijkheid

financieel

fysiek

mentaal

© IDEA Consult 12 november 2024



## Digitale transitie



**technologie**

implementeren

toepassen

connecteren

↑↑ product/markt/mens ↓↓



**optimalisatie**

processen

diensten

strategie

© IDEA Consult 12 november 2024



# 3 transities

Voelbaar tot in elke bestemming en dus in elk onthaal

duurzame  
transitie



inclusieve  
transitie



digitale  
transitie



# 3 transitie's

Voelbaar tot in elke bestemming en dus in elk onthaal

duurzame  
transitie



inclusieve  
transitie



digitale  
transitie



meer beleving  
dankzij  
betekenis

## Aandachtspunten

- Geen mooie praatjes
- Open én eerlijk naar alle betrokkenen – het is een gezamenlijke opgave



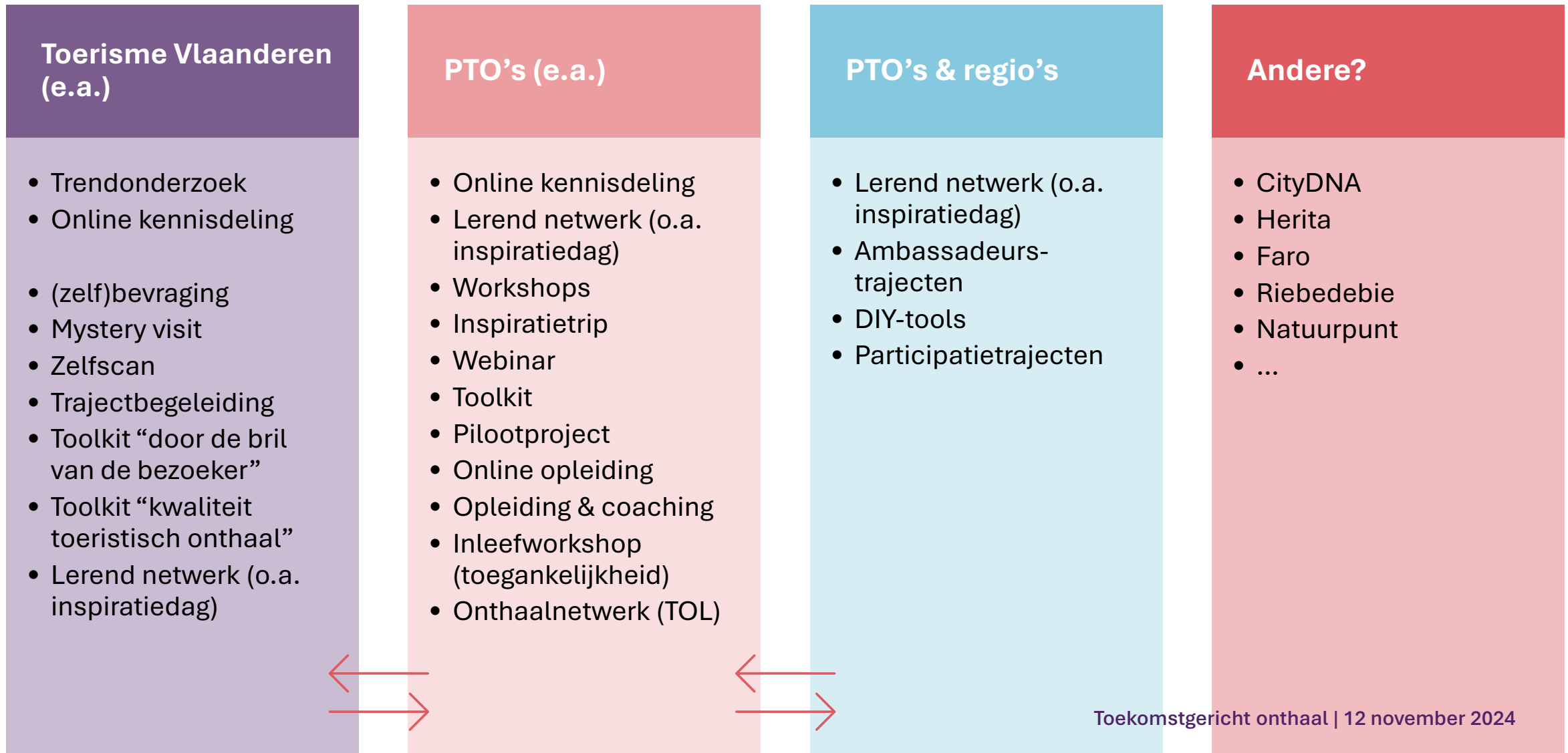
# toekomstbestendig onthaal

**wat** hebben we ervoor nodig?



# diverse ondersteuningsinstrumenten & aanbieders

(aanzet inventaris)



# diverse ondersteuningsinstrumenten

(aanzet inventaris)

Mystery visit

Toolkit “door de bril  
van de bezoeker”

(inleef)  
workshop

Online opleiding /  
webinar

Zelfscan

Toolkit “kwaliteit  
toeristisch onthaal”

Inspiratietrip

Lerend netwerk

Trajectbegeleiding

Online kennisdeling

Pilootproject

Ambassadeurs-  
trajecten

# toekomstbestendig onthaal

**wie** hebben we ervoor nodig?



## diverse partners

Toerisme Vlaanderen

andere provinciale diensten

FARO

beleidsmakers

andere stedelijke diensten

Natuurpunt

provinciale toeristische  
organisatie

sectororganisaties

andere



**idea  
consult**  
moving society



© IDEA Consult 12 november 2024

**Contact**

Michelle Accardo

T 0476 77 30 38

[michelle.accardo@ideaconsult.be](mailto:michelle.accardo@ideaconsult.be)

**IDEA Consult**

Jozef II-straat 40 B1  
1000 Brussel

T +32 (0)2 282 17 10

[info@ideaconsult.be](mailto:info@ideaconsult.be)

[www.ideaconsult.be](http://www.ideaconsult.be)