Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1021
van **CATHY COUDYSER**
datum: 21 mei 2021

---

aan **ZUHAL DEMIR**
VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Toerisme Vlaanderen - App YouFlanders en mobiele langetermijnstrategie

In het kader van de Vlaanderen Vakantielandcampagne ontwikkelde Toerisme Vlaanderen de app YouFlanders met real-time informatie voor de Vlaming van wat er in Vlaanderen allemaal te doen is met inbegrip van een indicatie van de reële drukte. Om het eigen logies of de eigen attractie te laten verschijnen op de app, dient de uitbater aangesloten te zijn bij koepelorganisaties Logeren in Vlaanderen of Riebedebie. Het lidmaatschap van beide werd voor 2020 tijdelijk gratis gemaakt.

In haar antwoord op schriftelijke vraag nr. 982 van 4 september 2020 stelde de minister dat de applicatie van juni tot september meer dan 46.000 keer werd gedownload. De minister voegde eraan toe dat volgens haar het potentieel van de applicatie veel groter is en verduidelijkte dat Toerisme Vlaanderen een groei ambieert van het aantal downloads naar 100.000 tegen eind 2020, en dat deze ambitie ondersteund zou worden door een breed gedragen communicatietraject.

Via de app YouFlanders konden gebruikers in september van vorig jaar alvast informatie raadplegen over meer dan 4600 toeristische punten verspreid in Vlaanderen.

Uit het antwoord van de minister op mijn schriftelijke vraag nr. 75 van 15 oktober 2020 blijkt dat er gewerkt wordt aan een langetermijnstrategie bestaande uit verschillende onderdelen, zoals een kwalitatieve bevraging van haar gebruikers en een analyse van de doelgroepen die Toerisme Vlaanderen via de app wenst te bereiken. Deze strategie zou ten laatste tegen het einde van het eerste kwartaal van 2021 afgewerkt zijn met het oog op de heropstart van het nieuwe toeristische seizoen in het voorjaar van 2021.

Tijdens de coronavoortgangsrapportage in de commissie van 23 februari 2021 verduidelijkte de minister dat er nauwkeurig onderzoek werd gedaan naar de juiste partner om Toerisme Vlaanderen te adviseren over mobiele strategie en gebruikersbehoeftes. De komende weken loopt er via de app en kanalen van Vlaanderen Vakantieland een bevraging. De resultaten daarvan mogen worden verwacht tegen eind april en zullen de basis vormen van de vooropgestelde langetermijnstrategie. De minister gaf nog mee dat het voor YouFlanders praktisch zou kunnen betekenen dat men het aanbod makkelijker brengt volgens interesses en passies, de beleving via de app opkrikt met moderne technologie, het digitale aanbod van toeristische attracties beschikbaar maakt, praktische oplossingen voor de gebruiker uitbreidt (met bijvoorbeeld horeca en reservaties), of het aanbod kan uitbreiden of aanpassen met evenementen of door de burger zelf voorgestelde toeristische troeven.

Tot slot nam de minister de suggestie mee om de opname van een gratis boekingsplatform in de YouFlanders app om de logiessector te steunen. Dat zou verder worden onderzocht.

1. Kan de minister verduidelijken hoeveel keer de applicatie in heel 2020 is gedownload? Werd het vooropgestelde streefdoel van 100.000 downloads bereikt? Groeide het aantal gebruikers in 2021 verder aan? Zo ja, over exact hoeveel downloads gaat het op heden?
2. Hoeveel toeristische punten waren op 31 december 2020 opgenomen in de applicatie en hoeveel zijn het er op heden?
3. Zal Toerisme Vlaanderen verdere inspanningen leveren om het bereik van de app zowel naar aantal gebruikers als naar aantal toeristische punten verder uit te breiden? Zo ja, welke acties worden daarvoor opgezet?
4. Klopt het dat logiesuitbaters en uitbaters van toeristische attracties die hun lidmaatschap bij Logeren in Vlaanderen/Riebedebie niet wensen te verlengen (in 2020 tijdelijk gratis maar voor 2021 opnieuw betalend), verdwijnen uit de YouFlanders app? Hoeveel toeristische partners hebben om die reden intussen afgehaakt?
5. Zijn er daarnaast toeristische partners die om andere redenen besloten hebben om niet langer actief te zijn op de applicatie? Kan de minister meer duidelijkheid scheppen over de achterliggende motivatie?
6. Kan de minister verduidelijken welke concrete vraagstelling(en) deel uitmaakte van de uitgevoerde bevraging rond de app YouFlanders/mobiele strategie van Toerisme Vlaanderen in zijn geheel en wat de voornaamste conclusies zijn die daaruit naar voren zijn gekomen? Heeft Toerisme Vlaanderen intussen uitgeklaard welke doelgroepen het agentschap precies wil bereiken?
7. Tot welke bijsturingen van de app YouFlanders zal de bevraging concreet aanleiding geven? In welke mate worden de elementen die de minister als voorbeelden aanhaalde (het aanbod brengen volgens interesses en passies, de beleving van de app opkrikken met moderne technologie, het digitale aanbod van toeristische attracties beschikbaar maken via de app, praktische modaliteiten voor de gebruiker via de app uitbreiden (met bijvoorbeeld horeca), toevoeging van evenementen of door de burger zelf voorgestelde toeristische troeven) meegenomen in de aanpassing van de app? Zal een gratis boekingsplatform eveneens worden geïncorporeerd in deze applicatie? Zo niet, waarom niet? Wanneer zal de aangepaste versie van de app operationeel zijn?
8. Kan de minister de grote lijnen van de mobiele langetermijnstrategie die werd ontwikkeld uiteenzetten? Met welke partner(s) heeft Toerisme Vlaanderen concreet samengewerkt voor de uitwerking van deze mobiele langetermijnstrategie?

ZUHAL DEMIR
VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

ANTWOORD
op vraag nr. 1021 van 21 mei 2021
van **CATHY COUDYSER**

---

1. Aan het eind van de zomer van 2020 bereikten we ongeveer 45k downloads, nu zitten we aan 48k.

2. Het aantal toeristische punten eind zomer was plusminus 4.500 POI's, nu ligt dat rond de 6.000. De stijging is vooral logies; iedere keer dat 1 logies zich inschrijft bij Logeren in Vlaanderen komt dit ook terecht in de app en idem voor Riebedebie content, waar weliswaar minder verandering te verwachten is.

3. Momenteel zal er eerst gekeken worden naar de resultaten van de enquête om te evalueren welke veranderingen er aan de app zouden kunnen gebeuren. Van daaruit zal beslist worden welke acties er dienen opgezet worden.

4. Dit gegeven is mij niet bekend en lijkt mij ook niet correct te zijn. In de feiten zien we vooral een stijging van aangemelde logies en attracties:

Rijlabels	**Aantal van id**
hotel	3.691
hikeRoute	407
museum	399
nature	310
building	285
bikeRoute	255
other	165
shopOrMarket	121
excursionOrDayTrip	121
monument	62
attractionOrAnimalPark	54
play	51
sport	35
cemetery	29
locationOrRegion	13
boat	7
nightLife	6
Eindtotaal	**6.011**

5. Ik sluit niet uit dat dit in een beperkt aantal situaties effectief het geval kan zijn. Maar voor zover ik weet, zijn dit absolute uitzonderingen. Ik verwijs naar de tabel bij antwoord 4 waaruit duidelijk blijkt dat er in geen enkele categorie een daling te merken is.

6. Het rapport wordt binnenkort aan Toerisme Vlaanderen bezorgd.
   De vraagstelling vanuit TVL was:
   - Hoe ervaren de huidige gebruikers de app YouFlanders? Wat vinden ze handig? Wat missen ze?
   - Wat met de mensen die de app niet downloadden/niet gebruikt hebben?
   - Is 'drukte-info' belangrijk om te integreren in de app? Hoe?
   - Wat met info over logeren en evenementen?

7. Een boekingsplatform werd niet in de app geïntegreerd omdat dit al bestaat. De URL van de POI leidt direct naar het hotel en de specifieke boekingspagina.

   De strategie was om niet aan te bieden wat anderen al aanbieden (bv hotelboekingen) en om dus een gezonde balans te vinden tussen ons aanbod in deze app en wat de partners (van wie we de data integreren) zelf al aanbieden.

   De app is bovendien ook maar één element binnen een breder geheel van ondersteuningsmaatregelen die ik via Toerisme Vlaanderen bied aan uitbaters van logies en attracties. Via het Vlaams Stimulusprogramma konden logies en attracties bijvoorbeeld wel financiële ondersteuning aanvragen voor investeringen op vlak van digitalisering. Investeringen in een boekingssysteem of online zichtbaarheid konden via dit kanaal ook worden betoelaagd.

8. Toerisme Vlaanderen werkt samen met AG Consult voor de enquête en wenst met hen verder te werken voor de mobiele strategie.