

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1363

van **LOES VANDROMME**

datum: 16 september 2021

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Toeristisch aanbod - App YouFlanders

YouFlanders, een mobiele app die sinds 5 juni 2020 gratis beschikbaar is, geeft een overkoepelend zicht op het Vlaamse toeristische aanbod en bevat een druktebarometer waarbij bezoekers en toeristische uitbaters aangeven hoe druk het is in een toeristische uitbating. De app geeft ook aan welke coronamaatregelen daar van toepassing zijn. Tegen half mei werd de app al 48.000 keer gedownload. De minister hanteert een streefdoel van 100.000 downloads.

1. Wat waren de ontwikkelingskosten van deze app en wie betaalde precies?
2. Hoe vaak werd deze app ondertussen geïnstalleerd? Graag de cijfers per maand sinds de opstart en tot en met 15 september 2021.
3. Heeft de minister ook zicht op het aantal keren dat de app effectief gebruikt werd? Zo ja, ook graag hiervan een overzicht sinds de invoering van de app, opgesplitst per maand.
4. Hoe evalueert de minister het gebruik van de tool tijdens de pandemie?
5. Eind mei 2021 was het rapport van een uitgebreide bevraging bij gebruikers van de app en logiesverstrekkers bijna afgerond.

Zijn de resultaten ondertussen al bekend? Zo ja, wat zijn de belangrijkste conclusies en hoe zal de minister er in de toekomst rekening mee houden?

ANTWOORD

op vraag nr. 1363 van 16 september 2021
van **LOES VANDROMME**

1. Toerisme Vlaanderen investeerde 278.368 euro in de ontwikkeling van de app. De details hiervan worden in onderstaande tabel weergegeven.

YouFlanders Budget	Project ontwikkeling Recovery App	95.706,00 €
	Pentest - Recovery App	4.275,00 €
	Opzet mobiele data Orange	25.000,00 €
	Heatmap data voor juli en augustus	11.000,00 €
	Verdere ontwikkeling YouFlanders App	96.330,00 €
	YouFlanders app video (uitbaters)	1.850,00 €
	Bevraging	7.250,00 €
	App vertaling	4.500,00 €
	Heatmap data voor september	5.500,00 €
	Totaal budget YouFlanders (dev)	251.411,00 €
Corporate Communication Budget	Social media campagne (ads)	620,00 €
Content & Conversation Budget	You Flanders app video (bezoekers)	1.500,00 €
	Social media campagne (ads)	5.000,00 €
	NMBS Campagne (digitale schermen stations) 1 week	20.000,00 €
	Brussels Airport campagne - 2 maand	0,00 €
	Totaal budget YouFlanders (marketing)	27.120,00 €
Totale kost YouFlanders		278.531,00 €

Voor de ontwikkeling en de inhoud werd nauw overlegd in de schoot van het samenwerkingsverband Vlaanderen Vakantieland. Om zo snel mogelijk te kunnen schakelen, werd de coördinatie en financiering echter in zijn geheel opgenomen door het agentschap Toerisme Vlaanderen. Deze app was immers de snelste manier om aan de dringende nood te voldoen om de drukte in de toeristische plaatsen in Vlaanderen in kaart te brengen én tegelijk de Vlaamse toeristische aanbieders in de aandacht te brengen.

- 2-3. De app werd 48.394 keer geïnstalleerd en werd 33.364 keer gebruikt (unieke bezoeken).

We zien een terugval vanaf januari 2021 omdat de gunning voor de heatmaps toen eindigde. De heatmaps waren gegund voor een periode van 6 maanden (van juli tot december 2021). Door middel van de heatmaps was het mogelijk om te zien waar de drukte in Vlaanderen het grootst is. Er werd besloten het gebruik verder te evalueren vooraleer een nieuwe gunning uit te schrijven. Deze evaluatie gebeurde in het voorjaar van 2021 door het bureau AG Consult.

Onderstaand vindt u een overzicht met het aantal downloads en het gebruik.

Maand	Jun-20	Jul-20	Aug-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dec-20	Jan-21	Feb-21	Mar-21	Apr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21
Aantal keer geïnstalleerd	25655	8631	10398	932	288	179	1200	208	136	131	103	131	122	135	82	76
Aantal keer gebruikt	3200	12000	14000	4200	3100	4200	3100	1900	1500	1600	2300	1400	1200	1300	1200	930

3. De app is vorig jaar tijdens de lockdown ontwikkeld om de druktestromen in Vlaanderen in kaart te brengen. Met de app wensten we de bezoeker in Vlaanderen te informeren hoe veilig te reizen binnen Vlaanderen en welke maatregelen waar van toepassing waren..

Dit doel werd bereikt voor 48.394 gebruikers (downloads). Ter vergelijking, de ZOOM app werd in dezelfde periode even vaak gedownload als de YouFlanders app.

Inmiddels is gebleken dat andere kanalen goed aan de noden van de bezoekers tegemoet komen zoals bijvoorbeeld google maps en de kustbarometer. Dit werd ook bevestigd door het bureau AG Consult.

Ter info, de live druktemeter van google was nog niet beschikbaar toen YouFlanders werd ontwikkeld.

- 4-5. Het onderzoek concludeerde dat er voor de druktebarometer intussen andere kanalen minstens even goed en zelfs beter scoren, zoals google maps en de kustbarometer bijvoorbeeld. De functionaliteit die google maps intussen gebruikt – live drukte – was bij opstart van de ontwikkeling van de app nog niet beschikbaar.

Er was het idee om de app te doen evolueren naar een extra inspirerend kanaal maar uit het onderzoek blijkt dat mensen hun inspiratie eerder via andere kanalen zoeken (generieke website visitflanders.com, lokale websites, ...).

Het onderzoeksbureau raadde daarom aan om de noden verder te onderzoeken voor we verder investeren in de app. Indien we wel met de app zouden verdergaan, zouden er immers behoorlijk wat investeringen nodig zijn om de app verder te ontwikkelen.

Vooraleer tot deze beslissing over te gaan, wordt de app mee met andere kanalen van Toerisme Vlaanderen onder de loep genomen in een oefening rond de digitale visie voor Toerisme Vlaanderen. Voorlopig wordt er dus niet verder geïnvesteerd in de YouFlanders app en worden er geen nieuwe attracties aan de YouFlanders app toegevoegd.