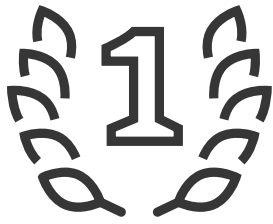




Vlaanderen  
is toerisme



**Op weg naar  
tevreden gasten  
door een focus  
op kwaliteit**



## INHOUD

1.	GASTVRIJHEID	4
2.	ONTHAAL	5
3.	TOEGANKELIJKHEID	7
4.	FAMILIEVRIENDELIJKHEID	10
5.	JONGEREN	11
6.	GIDSENWERKING	12
7.	DUURZAAMHEID	13
8.	ATTRACTIES, BELEVINGSCENTRA EN MUSEA	15
9.	KWALITEIT IN LOGIES	17





*“ Quality means  
doing it right  
when no one  
is looking ”*

HENRY FORD

### **Kwaliteit in al zijn facetten, daar gaan we voor!**

Alles kan beter! En Toerisme Vlaanderen legt de lat hoog, want onze bezoekers verdienen een topbeleving. We verwachten veel van onze partners op vlak van onthaal & dienstverlening, infrastructuur, beleving en communicatie, voor en achter de schermen. Zowel bij de begeleiding van subsidieprojecten als in onze eigen pilootprojecten streven we daarom ook naar topkwaliteit.

We helpen je graag om telkens het beste uit je project naar boven te halen en daarvoor van begin tot einde de juiste klemtonen te leggen. Uiteraard kan je ons altijd raadplegen maar met deze praktische tips, tools en contactadressen zetten we jou graag al op weg.





# 1. GASTVRIJHEID

Gastvrijheid speelt een grote rol bij de vakantiebeleving. Een warm welkom, respect, een oprechte interesse en behulpzaamheid die verder gaan dan verwacht, maken een belangrijk verschil voor de bezoeker. Denk maar aan de onthaalbediende die je met de glimlach op het gelaat welkom heet, wie je ook bent of waar je ook vandaan komt. Denk aan de medewerker die een snel en duidelijk antwoord geeft op je vragen of je tijdens je bezoek spontaan attent maakt op iets unieks. Of de bediende in de shop die je helpt met inpakken. Dergelijke ervaringen geven de bezoeker een speciaal gevoel en maken het bezoek memorabel. Gastvrijheid gaat echter verder dan louter het onthaal. Net als voor de andere kwaliteitstopics, zetten we vanuit gastvrijheid in op vier pijlers:

- **Onthaal en dienstverlening:** een warme welkom, snelle dienstverlening, behulpzaamheid, niet te veel administratieve beslommingen,...
- **Communicatie:** duidelijke en heldere informatie tijdens elke fase van een bezoek
- **Infrastructuur:** de uitstraling of inrichting van een gebouw kunnen al dan niet gastvrij zijn.
- **Beleving:** een toeristische beleving die tot in de puntjes is afgewerkt, en die gericht is op een zo breed mogelijk publiek, draagt ook bij tot een gevoel van gastvrijheid, denk maar aan een gelaagd aanbod dat jong en oud bekoort, een aanbod dat toegankelijk is voor iedereen, met of zonder een beperking, een aanbod dat beschikbaar is in de taal van je keuze en dat inspeelt op verschillende interesses en de mate van voorkennis.

In de loop van voorjaar 2022 verrijken we onze bedrijfswebsite stukje bij beetje met tools, best practices en interessante inzichten omtrent gastvrijheid:

[www.toerismevlaanderen.be/gastvrijheid](http://www.toerismevlaanderen.be/gastvrijheid)

## VRAGEN?

**Sara Lefèvre**

*kwaliteitscoach gastvrijheid*

[Sara.lefevre@toerismevlaanderen.be](mailto:Sara.lefevre@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 68

M +32 478 41 80 30

**Ingrid Van Wateghem**

*kwaliteitscoach gastvrijheid*

[Ingrid.Vanwateghem@toerismevlaanderen.be](mailto:Ingrid.Vanwateghem@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 95

M +32 476 60 42 95



## 2. ONTHAAL

---

Wat is er belangrijker dan een goede ontvangst? Met een eigentijdse aanpak en service vormen onze toeristische onthaalcentra de spil van de onthaalwerking in hun bestemming. Dat doen zij zowel als servicecontactpunt voor bezoekers als als aanjagers van onthaalkwaliteit bij andere toeristische contactpunten in hun bestemming (denk aan logies en belevingen).

Toeristisch onthaal' is een functie van het management van toeristische bestemmingen en van de contactpunten die deel uitmaken van de bezoekerscyclus van toeristen. Het wil in de eerste plaats bezoekers helpen om het beste te maken van hun tijdelijke verblijf op de bestemming. Het is gericht op:

- het verwelkomen (en afscheid nemen) van gasten
- het ontzorgen (op gemak stellen, onzekerheid wegnemen, oplossingen voor noden aanreiken)
- het informeren en wegwijzen 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, ...
- het introduceren van een beleving (bijv. de beleving van een stad, bezoekerscentrum)
- het creëren of versterken van een band tussen de bestemming (de plek, de bewoners, de ondernemers en mensen werkzaam in toerisme) en haar bezoekers
- het versterken van de reputatie van de bestemming (ambassadeurschap, branding)
- het oriënteren van bezoekersstromen en bezoekersgedrag (vermijden overdruk, overlast, ...).

De werking van Toerisme Vlaanderen is in de eerste plaats gericht op het internationaal onthaal. Vanuit die optiek werken we vooral samen met een selectie van 40 Vlaamse steden. Maar tegelijk worden ook de PTO's betrokken, zodat relevante inzichten en tools ook hun weg vinden naar het binnenlands onthaal.





## TIPS EN TOOLS

De [onthaal-toolkit](#) omvat instrumenten, inspirerende cases en achtergrondinfo voor 7 actiedomeinen:

- Duurzaamheid
- Infrastructuur en uitrusting
- Klantgerichtheid en beleving
- Marketing en communicatie
- Meten en monitoren
- Organisatie en medewerkers
- Regelgeving

Laat je ook inspireren door de workshops, webinars en presentaties over o.a. sociale media in het toeristisch onthaal, toekomstperspectieven, digitalisering...

[www.toerismevlaanderen.be/nl/tools-en-ondersteuning/toolkit/workshops](http://www.toerismevlaanderen.be/nl/tools-en-ondersteuning/toolkit/workshops)

## VRAGEN?

Voor vragen rond kwaliteitswerking van toeristische onthaal binnen het internationaal netwerk:

**Dirk Yzewyn**

*kwaliteitscoach onthaal*

[Dirk.Yzewyn@toerismevlaanderen.be](mailto:Dirk.Yzewyn@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 28

Voor specifieke vragen rond kwaliteitswerking van toeristische onthaal (binnenlands netwerk) verwijzen we je door naar de [Provinciale Toeristische Organisaties](#).





### 3. TOEGANKELIJKHEID

---

Toerisme Vlaanderen streeft naar een comfortabele toegankelijkheid van het aanbod. Want wat makkelijk bruikbaar is voor personen met een beperking wordt ook comfortabeler voor veel anderen.

Aan de hand van praktische tips en technische criteria bouwen we samen aan een inclusief, goed toegankelijk aanbod. Het samenwerken met doelgroeporganisaties en ervaringsdeskundigen bieden een grote meerwaarde. Hun ervaring en inzicht vormt een belangrijke aanvulling bij wat boeken en studies kunnen bijbrengen.

#### TIPS EN TOOLS

De [publicatielijst](#) over toegankelijk toerisme bevat een waaier aan nuttige bronnen, van *quick wins* tot omvattende naslagwerken.

Projecten die betaald worden door Toerisme Vlaanderen moeten voldoen aan de **normen voor toegankelijkheid**. Dit geldt zowel voor infrastructuur als evenementen.

Dit [praktisch handboek](#) bevat technische richtlijnen en aanbevelingen, speciaal ontwikkeld voor de toeristische sector. Elk onderdeel van een toeristisch gebouw of terrein komt aan bod: onthaal, toegang, sanitair, enz. Ook voor ontwerp, inrichting en communicatie vind je hier een houvast. Bezorg deze brochure dus zeker aan je projectpartners, architecten, communicatiebureau of conceptbureau – hoe vroeger, hoe liever – en sta erop dat zij toegankelijkheid meenemen in het projectverhaal.

Hoe stem je je infrastructuur, evenement of dienst af op **blinden en slechtzienden** of op **dove of slechthorende bezoekers**? Of hoe maak je een beleving toegankelijker voor hen? [Deze publicatie](#) brengt de belangrijkste tips in kaart.

Toegankelijkheid is niet alleen een kwestie van bakstenen. Hier zijn enkele folders met handige tips die geen geld kosten, maar die de dienstverlening op een hoger niveau brengen.

- [Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking](#)
- [10 tips voor toegankelijke infokantoren en bezoekerscentra](#)
- [10 tips voor toegankelijke horeca](#)

Voor logies, toeristische onthaalcentra en bezoekerscentra is er een beschermd **toegankelijkheidslabel** (A of A+), net als voor vergader- en congresinfrastructuur (M-label). Hiermee onderscheiden de beste voorbeelden in de sector zich van hun concurrenten. Hier lees je hoe zo'n [label](#) beoordeeld en toegewezen wordt.

Met een doelgerichte **promotie en communicatie** rond het toegankelijk aanbod laat je de inspanningen ten volle tot hun recht komen. [Deze tips](#) van ondernemers hebben hun effect bewezen.

Omdat een beeld soms duizend woorden waard is: Toerisme Vlaanderen heeft een fotocollectie met heel wat mooie plaatjes die, heel subtiel of iets meer opvallend, een aspect van toegankelijkheid toevoegen. Vraag deze gerust op bij de hub Beeld & Design: [design@toerismevlaanderen.be](mailto:design@toerismevlaanderen.be).

Laat je [inspireren](#) door goede praktijkvoorbeelden en getuigenissen, ook van collega's uit de sector. Of duik voor extra achtergrond in het boek "[20 jaar toegankelijk toerisme in Vlaanderen](#)".

Voor allerlei info rond toegankelijkheid, surf naar: [www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid)

## **VRAGEN?**

Voor specifieke vragen rond toegankelijkheid kan je terecht bij:

### **Toerisme Vlaanderen: Hub kwaliteit**

*team toegankelijkheid*

[toegankelijk@toerismevlaanderen.be](mailto:toegankelijk@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 40

#### **Karmen D'heedene**

*kwaliteitscoach toegankelijkheid*

[karmen.dheedene@toerismevlaanderen.be](mailto:karmen.dheedene@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 13

#### **Pieter Ghijssels**

*kwaliteitscoach toegankelijkheid*

[pieter.ghijssels@toerismevlaanderen.be](mailto:pieter.ghijssels@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 03

#### **Anja Verwilgen**

*kwaliteitscoach toegankelijkheid*

[anja.verwilghen@toerismevlaanderen.be](mailto:anja.verwilghen@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 96





Voor de toegankelijkheidsdoorlichting van je infrastructuurproject of evenement neem je contact op met:

## INTER

[info@inter.vlaanderen](mailto:info@inter.vlaanderen)

### Vestiging Hasselt // Maatschappelijke zetel

Belgiëplein 1, 3510 Hasselt

T +32 11 26 50 30

[hasselt@inter.vlaanderen](mailto:hasselt@inter.vlaanderen)

### Vestiging Brugge

Abdijbekastraat 9, 8200 Brugge

T +32 50 40 73 73

[brugge@inter.vlaanderen](mailto:brugge@inter.vlaanderen)

### Vestiging Sint-Niklaas

Kleine Laan 26B, 9100 Sint-Niklaas

T +32 3 766 49 68

[sint-niklaas@inter.vlaanderen](mailto:sint-niklaas@inter.vlaanderen)

### Vestiging Roeselare

Ardoisesteenweg 73, 8800 Roeselare

T +32 51 24 22 06

[events@inter.vlaanderen](mailto:events@inter.vlaanderen)

## ORGANISATIES

### Toerisme voor Autisme

[sien@toerismevoorautisme.be](mailto:sien@toerismevoorautisme.be)

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

### Symfoon

*inclusie in dialoog met blinde en slechtziende personen*

T +32 460 85 01 10

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

### DiAX

*toegankelijkheid van digitale toepassingen en media (websites, apps, documenten, videos,...)*

[www.di-ax.be](http://www.di-ax.be)

[info@di-ax.be](mailto:info@di-ax.be)

T +32 2 210 61 40

### TOEGANKELIJKHEID VAN WEBSITES

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

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

### PRODUCTIECENTRA VOOR GESPROKEN EN BRILLELECTUUR

*Hier kan je terecht om Nederlandstalige informatie in gesproken materiaal of in braille om te laten zetten.*

### Blindenzorg Licht en Liefde

Omzetsdienst

Oudenburgweg 40

8490 Varsenare

T +32 50 40 60 54

F +32 50 38 64 83

[omzet@blindenzorglichtenliefde.be](mailto:omzet@blindenzorglichtenliefde.be)

### Transkript vzw

C. Van Malderenstraat 33

1731 Zellik

T +32 2 466 94 40

F +32 2 466 92 86

[adeline.valkenborg@phk.be](mailto:adeline.valkenborg@phk.be)



## 4. FAMILIEVRIENDELIJKHEID

Toerisme Vlaanderen wil de bestemming Vlaanderen doelbewust aantrekkelijker maken voor families. Zij hebben bijzonder uiteenlopende motivaties om naar musea te gaan, een brouwerij te bezoeken, een stad of de natuur te ontdekken of er op uit te trekken met de fiets. Ook hoe zij ter plaatse hun bezoek invullen, kan sterk variëren. Door vanaf de beginfase na te denken hoe de behoeftes en verwachtingen van verschillende familievormen (leenoudergezinnen, grote gezinnen, nieuw samengestelde gezinnen, grootouders met kleinkinderen, ...) hun plaats krijgen, is er een meer integrale benadering van deze veelzijdige doelgroep.

Kortom, als het goed is voor families, is het goed voor iedereen. Daarom is het belangrijk dat er van bij de opstart van het project rekening wordt gehouden met de specifieke behoeften van de families op het vlak van:

- onthaal en dienstverlening
- infrastructuur
- beleving
- communicatie

### TIPS EN TOOLS

Toerisme Vlaanderen ontwikkelde een specifieke [handleiding](#) voor familievriendelijke projecten waarin deze 4 pijlers verder worden toegelicht. Met de [praktijkgerichte gids](#) voor musea en erfgoedsites kunnen ook anderen zeker aan de slag.

Kijk ook eens op [www.toerismevlaanderen.be/familievriendelijkheid](http://www.toerismevlaanderen.be/familievriendelijkheid)

### VRAGEN?

#### **Bernadette Baele**

*kwaliteitscoach familievriendelijkheid*

[Bernadette.Baele@toerismevlaanderen.be](mailto:Bernadette.Baele@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 96

M +32 479 40 45 07

#### **Sara Lefèvre**

*kwaliteitscoach familievriendelijkheid*

[Sara.lefevre@toerismevlaanderen.be](mailto:Sara.lefevre@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 68

M +32 478 41 80 30



## 5. JONGEREN

Toerisme Vlaanderen wil van Vlaanderen een aantrekkelijke vakantiebestemming maken voor binnen- en buitenlandse jongeren. Bij de ontwikkeling van een nieuw aanbod is het belangrijk om jongeren te bevragen en liefst ook actief te betrekken. Ook je communicatie correct afstemmen op deze doelgroep is cruciaal om hen te bereiken.

### TIPS EN TOOLS

Heel wat tips en inspiratie werden verzameld in de publicatie '[Weg met jongeren! Hoe maak je je museum of erfgoedsite aantrekkelijk voor jongeren?](#)' die je ook in brochurevorm kan verkrijgen.

Rond dit thema organiseerden we in 2020 de eigenzinnige livestream '["Weg met jongeren! Huh?"](#)' die nog steeds kan inspireren.

### VRAGEN?

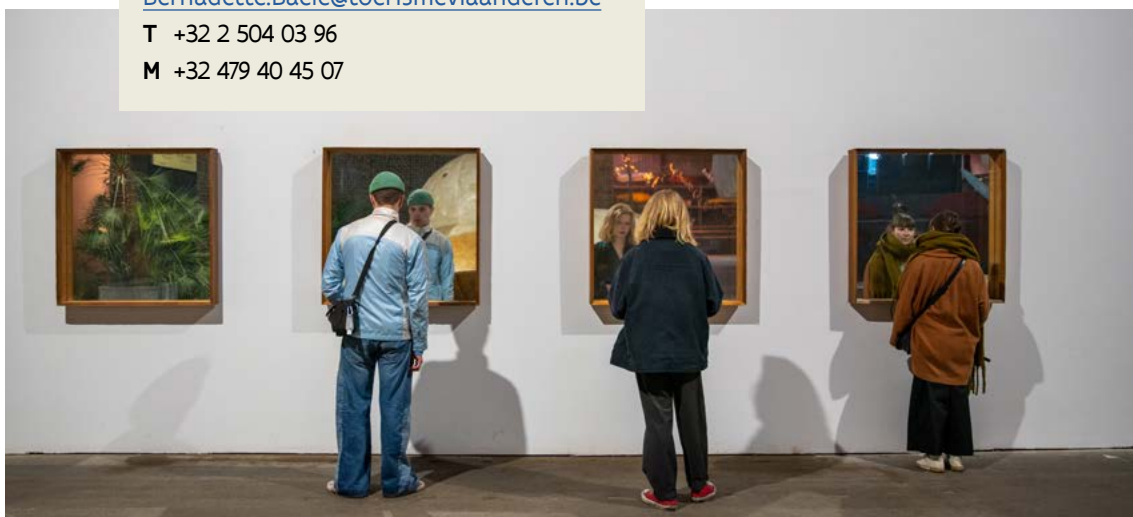
**Bernadette Baele**

*kwaliteitscoach jongeren*

[Bernadette.Baele@toerismevlaanderen.be](mailto:Bernadette.Baele@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 96

M +32 479 40 45 07







## 6. GIDSENWERKING

Gidsen zijn een belangrijke schakel in de bezoekerscyclus. Zij zijn het visitekaartje van je bestemming/beleving en zijn vaak een aanspreekpunt van de bezoeker. De kwaliteit van je rondleidingen wordt grotendeels bepaald door de capaciteiten van je gidsen.

### TIPS EN TOOLS

Bij onderstaande 3 thema's vind je instrumenten, inspirerende cases en achtergrondinfo over:

- [Kwaliteitszorg](#)
- [Afstemming op de klant](#)
- [Kwaliteitsvol gidsenbeleid](#)

Om gidsen grondig met de [toolkit](#) te laten kennismaken en te leren gebruiken zijn er [de workshops 'Kwaliteit in gidsenwerking'](#).

Verder beschikken we over een 'poule' van [kwaliteitscoaches in gidsenwerking](#). Het gaat om dienstverleners met theoretische en praktische expertise in website-presentatie, public relations, onthaal- en baliewerk, training of coaching van gidsen, enzovoort.

### VRAGEN?

#### Ingrid Van Wateghem

*kwaliteitscoach gidsenwerking*

[Ingrid.Vanwateghem@toerismevlaanderen.be](mailto:Ingrid.Vanwateghem@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 95

M +32 476 60 42 95

#### Greet Vandenrijt

*kwaliteitscoach gidsenwerking*

[Greet.Vandenrijt@toerismevlaanderen.be](mailto:Greet.Vandenrijt@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 38

M +32 479 66 05 98



## 7. DUURZAAMHEID

Toerisme Vlaanderen heeft met Reizen naar Morgen een ambitieuze toekomstvisie, waarbij we toerisme inzetten als een middel om bij te dragen aan een florierende bestemming Vlaanderen. Om een wezenlijk verschil te maken, is het noodzakelijk om duurzaamheid op een structurele manier te integreren. Daarom werkt Toerisme Vlaanderen in de loop van 2022 **een plan van aanpak uit i.f.v. duurzaamheid**.

Maar er werd in het verleden al [heel wat informatie](#) verzameld. Zo werd al een [brochure](#) opgemaakt hoe men zich kan profileren als duurzaam verblijf en staat er een [scan](#) om te waar je staat op het gebied van maatschappelijk verantwoord of duurzaam ondernemen.

### GREEN KEY



**Green Key**

Green Key is een internationaal programma van de Foundation for Environmental Education (FEE) dat in Vlaanderen gecoördineerd wordt door GoodPlanet Belgium. Het label wordt jaarlijks uitgereikt door Toerisme Vlaanderen en GoodPlanet Belgium en belooft dus de toeristische ondernemers die inspanningen leveren voor het leefmilieu. Dit label is het internationaal duurzaamheidslabel voor logies, vergaderlocaties, attracties, en restaurants.

Het label zorgt ervoor dat binnen- en buitenlandse toeristen die duurzaam willen reizen, steeds gemakkelijker locaties vinden die aan hun verwachtingen voldoen. Locaties die het Green Key label willen ontvangen, moeten voldoen aan een zeer uitgebreid aantal criteria waarbij er meerdere domeinen van de organisatie – zoals voeding, afval en educatie van personeel en gasten – onder de loep worden genomen. Het label is een continue inspanning: het moet jaarlijks opnieuw verdiend worden.

Hier vind je het globaal overzicht van alle criteria:

[www.green-key.be/over-green-key/criteria](http://www.green-key.be/over-green-key/criteria)

## BLUE FLAG



Blue Flag is eveneens een internationaal label en belooft uitbaters die extra inspanningen leveren op het vlak van bewustmaking en educatie, waterkwaliteit, milieu- en duurzaamheidsmanagement, veiligheid, dienstverlening en toegankelijkheid. Op deze manier herkent de toerist meteen de plekken die aandacht hebben voor mens en natuur. Stranden, zwembadcomplexen en jachthavens kunnen een Blue Flag behalen.

Dankzij het label en het nationale en internationale netwerk errond krijgen de duurzame initiatieven van de stranden, zwembadcomplexen en jachthavens meer zichtbaarheid. Locaties die de Blue Flag willen ontvangen, moeten voldoen aan een uitgebreid aantal criteria.

Hier vind je het globaal overzicht van alle criteria:

[www.blueflag.be/over-blue-flag/criteria](http://www.blueflag.be/over-blue-flag/criteria)

## VRAGEN?

Voor specifieke vragen rond duurzaamheid kan je terecht bij:

### Geneviève Delefortrie

*kwaliteitscoach duurzaamheid*

[Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be](mailto:Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 74

M +32 498 86 18 28

### Greet Vandenrijt

*kwaliteitscoach duurzaamheid*

[Greet.Vandenrijt@toerismevlaanderen.be](mailto:Greet.Vandenrijt@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 38

M +32 479 66 05 98

---

### GoodPlanet Belgium:

[green-key@goodplanet.be](mailto:green-key@goodplanet.be)

[blueflag@goodplanet.be](mailto:blueflag@goodplanet.be)





## 8. ATTRACTIES, BELEVINGSCENTRA EN MUSEA

Toerisme Vlaanderen organiseerde in 2019-2020, 2020-2021 en 2021-2022 het **opleidings- en begeleidingstraject 'Door de bril van de bezoeker'** en maakte deelnemers vertrouwd met methoden en technieken om een reële impact te hebben op het verbeteren van de bezoekerservaring. Dankzij dit traject werden heel wat nuttige tips en instrumenten verzameld.

### TIPS EN TOOLS

De [Online toolkit](#) bevat instrumenten rond o.m. bezoekerscyclus, werken met persona's, virtual/augmented reality, digitale communicatie, publieks- en tevredenheidsonderzoek en nog veel meer.

Bekijk ook de [Topical webinars en presentaties](#):

- [Onderzoek & data](#)
- [Toegankelijkheid](#)
- [Familiervriendelijkheid & jongeren](#)
- [WOW-belevingen](#)
- [Storytelling, scenografie en digitale hefbomen voor beleving](#)
- [Je website als opstap naar een betere bezoekerservaring](#)
- [Wayfinding](#)



## RELEVANTE ORGANISATIES

- [Riebedebie](#) (Koepel van Attracties en Musea vzw)
- [FARO](#). Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed
- [Herita](#)
- [Museumpas](#)
- [Vlaams Museumoverleg](#)
- [Brussels Museums](#)
- [Westtoer – Q-label](#)

## VRAGEN?

**Dirk Yzewyn**

*kwaliteitscoach attracties & musea*

[Dirk.Yzewyn@toerismevlaanderen.be](mailto:Dirk.Yzewyn@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 28







## 9. KWALITEIT IN LOGIES

Hoe maken we van de lokale ondernemers trotse ambassadeurs voor hun plekje op de wereld? Toerisme Vlaanderen zoekt met Reizen naar morgen naar antwoorden op deze vraag en zet logies in de kijker die bijdragen tot een florerende bestemming. Deze plekken kijken verder dan hun economische doelstellingen en het voorzien van een slaapplek. Ze nemen initiatieven waardoor ze het samenhorighheidsgevoel van de buurt bevorderen, zetten het welzijn van hun medewerkers voorop en/of werken samen met andere vaak, niet toeristische partners. Ze zijn creatief in hun ruimtegebruik, zijn zich bewust van hun milieu-impact en willen met een sociaal engagement bijdragen aan de lokale economie.

### 9.1 TOERISTISCHE KAMPEERBELEVING

#### TIPS EN TOOLS

Toerisme Vlaanderen investeert in de kwaliteit van het logiesaanbod.

Toerisme Vlaanderen ondersteunt via het begeleidingstraject “[toeristische kampeerbeleving](#)” een selectie van kampeerondernemers bij het doorvoeren van vernieuwing in strategie, werking en terreininrichting om de toeristische kampeerbeleving van hun terrein naar een hoger niveau te tillen. Deze terreinen worden mooie praktijkvoorbeelden voor andere ondernemers, op vlak van ruimtelijke innovatie, kampeerbeleving en toeristisch gastheerschap.

Nieuwe inzichten en tips worden gesprokkeld tijdens de [inspiratiedagen](#) en via [inspirerende artikels](#). Hier vind je een aantal inspirerende voorbeelden:

- Durf kiezen: [Nihcampings](#) / [Glamping](#)
- [Gastvrijheid 2.0](#)
- Je nieuwe doelpubliek: [Millenials](#)
- [Boekingsplatform](#), een vloek of een zegen
- [Duurzaam ondernemen](#) op je kampeerterrin
- [Samenwerken](#) met lokale partners, doe het!
- [Glamping is beleving!](#) 9 onverwachte glampingaccommodaties
- [Winterkamperen ; verleng je seizoen, verhoog je omzet](#)

Deze [brochure](#) gaat specifiek in op de investering en aanleg van camperplaatsen.



## VRAGEN?

**Anja Verwilghen**

*kwaliteitscoach logies*

[Anja.Verwilghen@toerismevlaanderen.be](mailto:Anja.Verwilghen@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 23

## 9.2 KAMERLOGIES

---

'Kwaliteit in logies' is een initiatief van Toerisme Vlaanderen in samenwerking met Horeca Vlaanderen en Agentschap Ondernemen.

### TIPS EN TOOLS

De [Toolkit](#) biedt een antwoord op de noden van de logiesuitbaters. Deze online inventaris reikt verschillende instrumenten aan die ondernemers op weg helpen om de kwaliteit van hun service te verhogen. De Toolkit is dynamisch en blijft daardoor steeds up-to-date aan de snel veranderende sector. Voorbeelden van tools: checklists, mystery visits, best practices, voorbeelden van klachtenbehandeling, links naar nieuwsbrieven, financiële ondersteuningsmaatregelen, opleidingen,...

## VRAGEN?

**Geneviève Delefortrie**

*kwaliteitscoach logies*

[Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be](mailto:Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 74

M +32 498 86 18 28

Voor vragen rond het logiesdecreet, erkenningen, classificatienormen,... kan je terecht bij de logiesadviseurs:

[logies@toerismevlaanderen.be](mailto:logies@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 04 00

Voor vragen over logiessubsidies:

[logiessubsidie@toerismevlaanderen.be](mailto:logiessubsidie@toerismevlaanderen.be)

T +32 2 504 03 28



## COLOFON

---

### VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Peter De Wilde, Toerisme Vlaanderen,  
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

### WETTELIJK DEPOT

D/2022/5635/20/1

### MEER INFORMATIE

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

### COPYRIGHTS

Toerisme Vlaanderen, Vlaamse Jeugdherbergen,  
Stad Gent, Piet De Kersgieter, Dries Lievens,  
Rudi Van Beek, Jo Mockers, Kris Jacobs en Luc  
Daelemans.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de  
uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag  
niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd,  
opgeslagen in een geautomatiseerd  
gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welk  
wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke  
toestemming van de uitgever.



**TOERISMEVLAANDEREN**