



Vlaanderen
is toerisme

Meten van de florerende bestemming

TOOLKIT VOOR LOKALE INVULLING

TOERISMEVLAANDEREN

Kennishub
Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61
1000 Brussel

INHOUDSOPGAVE

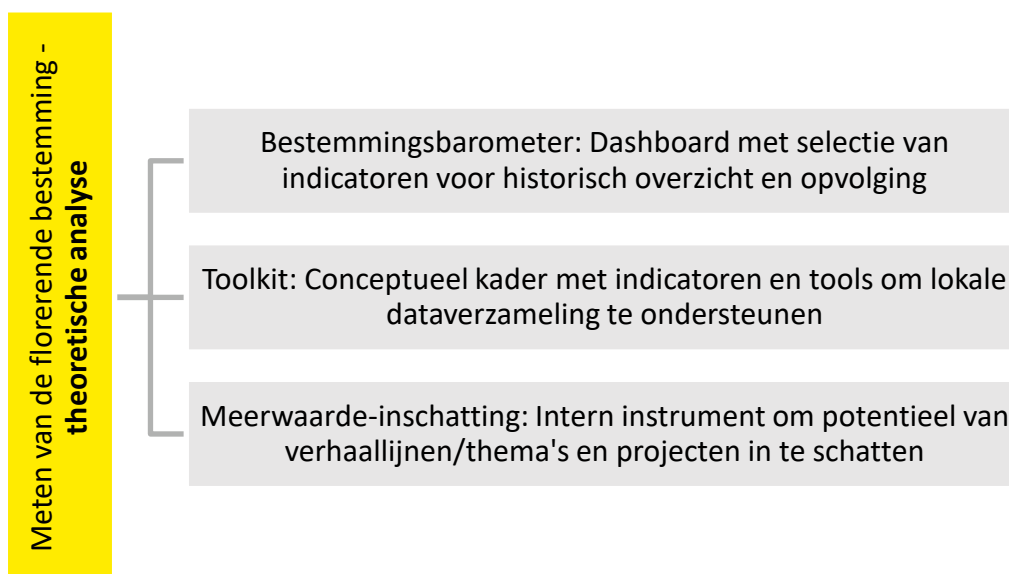
INHOUDSOPGAVE.....	1
1 INLEIDING.....	2
1.1 De Toolkit als bouwsteen voor het overzicht van de florerende bestemming	2
1.2 Inhoud van het rapport	2
2 EEN GEDETAILLEERDE ANALYSE VAN RELEVANTE DIMENSIES.....	3
2.1 Inleiding	3
2.2 Indicatoren omtrent bewoners	4
2.3 Indicatoren omtrent bezoekers	8
2.4 Indicatoren omtrent ondernemers/economie	10
2.5 Indicatoren omtrent de plek	12
ANNEX 1: TEMPLATE BEWONERSBEVRAGING.....	15
ANNEX 2: TEMPLATE BEZOEKERSBEVRAGING.....	19
ANNEX 3: TEMPLATE ONDERNEMERSBEVRAGING.....	24



1 INLEIDING

1.1 De Toolkit als bouwsteen voor het overzicht van de florerende bestemming

Dit rapport bouwt voort op de Theoretische analyse voor het meten van de florerende bestemming. Zoals in dat document werd aangehaald, zijn verschillende benaderingen nodig om de florerende bestemming op te volgen. De Toolkit is specifiek gericht op het vertalen van de theoretische invulling naar een conceptueel kader met tastbare potentiële indicatoren. Het doel is hierbij het aanbieden van een set van indicatoren en tools voor dataverzameling om op lokaal niveau relevante aspecten van de florerende bestemming beginnen te meten.



Figuur 1. Bouwstenen voor het opvolgen van de florerende bestemming

1.2 Inhoud van het rapport

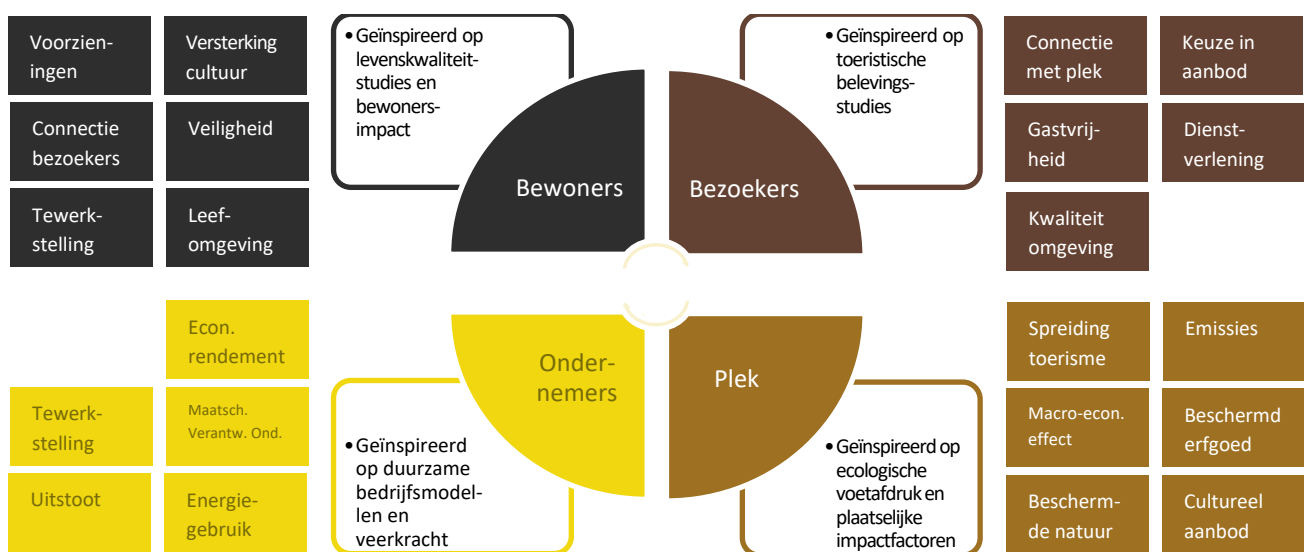
In het vervolg van het rapport wordt uiting gegeven aan de toolkit, een soort ingrediëntenlijst die oplijst op welke manier verschillende relevante indicatoren potentieel kunnen verzameld worden op lokaal niveau.



2 EEN GEDETAILLEERDE ANALYSE VAN RELEVANTE DIMENSIES

2.1 Inleiding

Voor de opbouw van de toolkit, wordt maximaal verder gebouwd op de theoretische analyse (zie “Theoretische analyse voor het meten van de florerende bestemming”) en bestaande onderzoeken binnen en buiten Toerisme Vlaanderen om relevante dimensies en indicatoren te onderscheiden. Vanuit de gerefereerde literatuur werden er 22 relevante dimensies geselecteerd, zoals te zien in *Figuur 2*.



Figuur 2. De 22 dimensies van de florerende bestemming (Bron: Eigen bewerking)

Elk van deze dimensies bestaat bovendien uit één of meerdere indicatoren (e.g. aparte survey vragen of statistieken). Omwille van de veelheid aan dimensies en indicatoren, heeft de toolkit een hoge mate van complexiteit, wat barrières met zich meebrengt voor een volledige invulling. In realiteit is er tot op heden nog een groot gebrek aan beschikbaarheid van data. Vandaar dat de dimensies vooral richtinggevend zijn voor een conceptualisering van ‘florerende bestemmingen’ en waarbij de indicatoren die binnen de dimensies voorgesteld worden, suggesties aanleveren voor toekomstige plaatsgebonden onderzoeken. Op de volgende bladzijden wordt daarom stelselmatig besproken wat we verstaan onder elk van deze dimensies en hoe deze idealiter kunnen gemeten worden.



2.2 Indicatoren omtrent bewoners

VOORZIENINGEN (CULTUREEL/PUBLIEK)

In hoeverre draagt toerisme, volgens de lokale bewoners, bij tot het culturele aanbod en het onderhoud van de publieke ruimte? Het spreekt voor zich dat wanneer toerisme gezien wordt als stimulans voor positieve ontwikkelingen in de omgeving, een florerende gemeenschap wordt ondersteund. Tabel 1 stelt daarom 7 mogelijke enquêtevragen voor die de lokale perceptie meten (en reeds aan bod komen in de bestaande bewonersonderzoeken van Toerisme Vlaanderen).

TABEL 1. OPERATIONALISERING 'VOORZIENINGEN (CULTUREEL/PUBLIEK)'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/*data	Antwoordschaal
Voorzieningen (cultureel/publiek)	Survey	"Toerisme zorgt er voor dat er een beter/bloeiend sociaal en cultureel leven is"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Dankzij toerisme zijn er meer recreatieve mogelijkheden voor bewoners"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Dankzij toerisme zijn er meer shopping- en ontspanningsmogelijkheden en meer restaurants"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme biedt stimulansen voor nieuwe parkontwikkelingen"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme biedt stimulansen voor de bescherming en het behoud van de natuurlijke omgeving"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme stimuleert publieke investeringen (zoals wegen, inrichting publieke ruimten, cultuur, ...)"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme helpt om onze culturele identiteit te bewaren en historische gebouwen te renoveren"	Ordinaal (5-punten)

VERSTERKING CULTUUR

Binnen deze dimensie onderscheiden we drie zogenaamde subdimensies (i.e. verschillende onderdelen die allen onder de noemer 'cultuur' passen). De centrale vraag die gesteld wordt is of toerisme het begrip voor andere culturen bevordert en bijdraagt tot de bescherming en het behoud van de eigen cultuur. Deze vragen hebben opnieuw betrekking op de perceptie van lokale inwoners en kunnen daardoor enkel beantwoord worden door enquêtes. Tabel 2 geeft een overzicht van 5 mogelijke enquêtevragen die samen een breed overzicht kunnen geven van de mate waarin toerisme het culturele lokale landschap bevordert. De interpretatie is opnieuw eenvoudig: des te groter het aantal lokale bewoners dat akkoord gaat met deze stellingen, des te groter is de bijdrage van toerisme aan het floreren van de plaatselijke gemeenschap.

TABEL 2. OPERATIONALISERING 'VERSTERKING CULTUUR'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/*data	Antwoordschaal
Beter begrip voor andere culturen	Survey	"Toerisme bevordert het begrip voor andere mensen (minder vooroordelen/stereotypes)"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme zorgt er voor dat mijn houding naar andere mensen/bezoekers beter is geworden (beleefdheid, sociale etiquette)"	Ordinaal (5-punten)
Versterking eigen culturele identiteit en gemeenschapsgevoel	Survey	"Door toerisme ben ik fier een inwoner van ... te zijn"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Door toerisme word ik aan onze unieke cultuur herinnerd die ik wil delen met bezoekers"	Ordinaal (5-punten)
Behoud en bescherming van lokale cultuur	Survey	"Toerisme helpt om onze culturele identiteit te bewaren en historische gebouwen te renoveren"	Ordinaal (5-punten)



CONNECTIE MET BEZOEKERS

In een florierende bestemming komt er een mogelijkheid tot stand om interessante nieuwe contacten te leggen met binnenlandse en buitenlandse bezoekers. Met andere woorden, toerisme kan bijdragen tot een verbreding van sociale relaties en dit kan gemeten worden via onderstaande specifieke enquêtevraag.

TABEL 3. OPERATIONALISERING 'CONNECTIE MET BEZOEKERS'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/*data	Antwoordschaal
Connectie met bezoekers	Survey	"Toerisme zorgt er voor dat ik leuke contacten heb met bezoekers	Ordinaal (5-punten)

VEILIGHEID

In tegenstelling tot de eerdere dimensies, wordt veiligheid eerder negatief verwoord. Indien er op zijn minst de perceptie leeft dat toeristen zich misdragen op een bestemming – en dit hoeft niet gelimiteerd te zijn tot crimineel gedrag – of dat toerisme lokale criminaliteit aantrekt, dan komt het doel van een florierende gemeenschap in gevaar. Percepties zijn opnieuw af te leiden uit lokaal enquête-onderzoek bij bewoners, maar binnen deze dimensie kunnen we eveneens proberen om absolute cijfers omtrent geregistreerde misdrijven mee te nemen in de analyse. Al moet in dat geval de bemerking gemaakt worden dat de link met toerisme hier niet eenvoudig te leggen is.

TABEL 4. OPERATIONALISERING 'VEILIGHEID'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/*data	Antwoordschaal
Veiligheid	Survey	"Door toerisme is er meer criminaliteit in ..."	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Misdragingen van toeristen vormen een probleem"	Ordinaal (5-punten)
	Provincies in cijfers	*Geregistreeerde misdrijven per 1000 inwoners	Absoluut

TEWERKSTELLING

Tewerkstelling is een logische variabele aan de ondernemerszijde (zie Figuur 2), maar is eveneens van belang om de positieve gedragenheid van toerisme bij de lokale bevolking te onderzoeken. Een degelijk inkomen is een basisvereiste om de levenskwaliteit van mensen te bevorderen en wanneer toerisme hier positief toe bijdraagt, kan gesteld worden dat toerisme een positief effect heeft op de economische dimensie van de gemeenschap. Om overlap met de ondernemerszijde te vermijden, focussen we hier opnieuw op de perceptie van de lokale inwoners via een enquêtevraag, in plaats van absolute tewerkstellingsaantallen (die later aan bod komen) te verzamelen.

TABEL 5. OPERATIONALISERING 'TEWERKSTELLING'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/*data	Antwoordschaal
Tewerkstelling	Survey	"Toerisme in ... helpt me mijn rekeningen te betalen"	Ordinaal (5-punten)



Onder 'Leefomgeving' kunnen een behoorlijk aantal subdimensies geplaatst worden, die elk op verschillende aspecten focussen. Toerisme kan, bij niet-duurzame groei, mogelijk een probleem van overtoerisme creëren, vandaar dat de eerste subdimensie aandacht geeft aan de perceptie die mensen hebben met betrekking tot de invloed van toerisme op de leefbaarheid en territorialiteit. Deze vier enquêtevragen zijn negatief geformuleerd en hogere cijfers hier wijzen dus op problematische situaties. Deze percepties kunnen nog aangevuld worden met twee eenvoudig te berekenen ratio's (toeristische intensiteit en densiteit). Deze worden vaak gebruikt om een inzicht te geven in de balans tussen lokale inwoners en toeristen en kunnen duidend zijn voor het ontstaan van een 'crowding-out' effect.

De subdimensie omtrent verkeer is eveneens negatief en kan duiden op toegenomen verkeers- en parkeerproblemen omwille van toerisme – of op zijn minst de perceptie dat toerisme zulke problemen veroorzaakt. In tegenstelling tot de verkeersproblematiek, kunnen er voor wat betreft milieu-impacts zowel negatieve als positieve effecten gezien worden. Enerzijds zou toerisme tot een toename in zwerfvuil kunnen leiden, anderzijds kan toerisme een stimulans zijn om natuurgebieden te beschermen en onderhouden. Buiten deze eerder ecologische impact, kan ook geluidsoverlast gekoppeld worden aan toerisme. Terwijl de eerdere indicatoren via perceptievragen benaderd worden, kan er – tenminste voor wat betreft geluidsoverlast omwille van horeca en evenementen – gebruik gemaakt worden van de Gemeentemonitor van de Vlaamse Statistische Autoriteit.

Tenslotte komen ook economische effecten opnieuw terug als onderdeel van de leefomgeving. Daar waar in de vorige sectie aandacht gegeven werd aan toerisme als bron voor persoonlijke inkomsten, hebben de vragen die hier gesteld worden een bredere focus en peilen ze naar de buurtbijdrage. Echter, naast deze twee potentieel positieve bijdragen van toerisme aan een florerende leefomgeving, wordt er eveneens een mogelijk negatief gevolg geanalyseerd: leidt toerisme tot een verlies aan diversiteit en een economie die in toenemende mate gefocust wordt op bezoekers?

TABEL 6. OPERATIONALISERING 'LEEFOMGEVING'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Gevoel van drukte	Survey	"Het toenemend aantal toeristen vermindert de leefbaarheid van de stad"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"De druk van het toerisme heeft een negatieve impact op mijn dagelijks leven"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Door toerisme heb ik het gevoel dat onze eigen stad/streek niet meer van ons is"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toeristen in ... zorgen voor overlast"	Ordinaal (5-punten)
	STATBEL	* <i>Tourism intensity (aantal bezoekers/aantal inwoners)</i>	Ratio
	STATBEL	* <i>Tourism density (aantal bezoekers/km²)</i>	Ratio
Verkeer	Survey	"Door toerisme zijn er meer verkeersproblemen in ..."	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Door toerisme zijn er meer parkeerproblemen in ..."	Ordinaal (5-punten)
Milieu-impacts van toerisme	Survey	"Door toerisme is er meer zwerfvuil in ..."	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme biedt stimulansen voor de bescherming en het behoud van de natuurlijke omgeving"	Ordinaal (5-punten)
	VSA	* <i>Buurtproblemen: lawaaihinder – door horeca en evenementen</i>	Percentage
Plaatselijke economische effecten	Survey	"Door toerisme in ... is er een economische ontwikkeling van de buurt waar ik woon"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Toerisme draagt bij tot het inkomen en de levensstandaard van ..."	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Door toerisme in ... verliezen de hoofdstraten aan diversiteit"	Ordinaal (5-punten)





2.3 Indicatoren omtrent bezoekers

CONNECTIE MET DE PLEK

Binnen Maslow's piramide van behoeften, linkt deze dimensie het meest aan de hoogste behoefte van zelfontplooiing. De gelinkte indicator wil meten of toeristen door middel van hun vakantie een diepgaande betrokkenheid hebben ontwikkeld met de plek en de lokale inwoners. Aangezien het hier gaat om persoonlijke, innerlijke transformaties, zijn cijfers hierover niet beschikbaar en ook moeilijk te verzamelen via eenvoudige enquêtevragen. Dergelijke kennis vereist een meer kwalitatieve onderzoeks aanpak (e.g. het luisteronderzoek van Toerisme Vlaanderen).

TABEL 7. OPERATIONALISERING 'CONNECTIE MET DE PLEK'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Betrokkenheid met het toeristisch product	Interviews	"Heb je tijdens je verblijf in ... een ervaring beleefd die je altijd zal bijblijven? Beschrijf dit moment en de impact die het op jou heeft gehad."	Open vraag

KEUZE IN AANBOD

Op een meer praktisch en tastbaar niveau kan gekeken worden naar de tevredenheid van de bezoekers met betrekking tot het aanbod aan toeristische attracties (in termen van aantal, kwaliteit, variatie). Het betreft in wezen een perceptie die bevraagd dient te worden via een bezoekerssurvey. Daarnaast kan ook in kaart gebracht worden wat het absolute aantal toeristische en culturele attracties is binnen een bestemming, al is zulke variabele van secundaire aard, aangezien bezoekerstevredenheid meer afhangt van de perceptie dan van objectieve, absolute cijfers.

TABEL 8. OPERATIONALISERING 'KEUZE IN AANBOD'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Keuzevrijheid in het toeristisch product	Survey	"Hoe tevreden bent u over het aanbod van culturele en vrijetijdsactiviteiten in ... ?"	Ordinaal (5-punten)
	Riebedebie	*Aantal toeristische en culturele attracties	Absoluut

GASTVRIJHEID

Een essentieel onderdeel van een positieve toeristische ervaring zijn de contacten met lokale inwoners. En dit zowel in de context van de toeristische dienstverlening (dat in de volgende dimensie aan bod komt), als met de alledaagse lokale bevolking. Het betreft hier opnieuw een perceptie van de bezoeker die via een enquêtevraag kan gemeten worden en waarbij hogere scores logischerwijze duiden op een positievere en meer diepgaande toeristische ervaring.

TABEL 9. OPERATIONALISERING 'GASTVRIJHEID'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Gastvrijheid binnen de bestemming	Survey	"Hoe tevreden bent u over de gastvrijheid van de lokale bevolking in ... (exclusief werknemers binnen de toeristische sector)?"	Ordinaal (5-punten)



DIENSTVERLENING/TOERISTISCHE INFORMATIE

Anders dan in de vorige dimensie, gaat het hier om de ervaring van de bezoeker met de professionele toeristische dienstverlening ter plaatse. Uiteraard is een correcte, vriendelijke en behulpzame dienstverlening van essentieel belang voor een positieve toekomstige ervaring en 'word-of-mouth'. Dienstverlening kan verschillende elementen omvatten en zowel gaan over menselijk contact als over bezoekersgemak (in termen van bewegwijzing, toeristische informatieverschaffing en toegankelijkheid). Binnen deze dimensie beperken de vragen zich tot een focus op toeristische informatie en toegankelijkheid. Aspecten van dienstverlening in attracties en plaatselijke horeca komen terug in de volgende dimensie 'Kwaliteit van de omgeving'.

TABEL 10. OPERATIONALISERING 'DIENSTVERLENING'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Toeristische informatie	Survey	"Hoe tevreden bent u over de toeristische bewegwijzing in ...?"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Hoe tevreden bent u over het toeristische infokantoor in ...?"	Ordinaal (5-punten)
Toegankelijkheid	Survey	"In hoeverre hebt u barrières ervaren om toeristische attracties te bezoeken in ... ?"	Ordinaal (5-punten)

KWALITEIT VAN DE OMGEVING

De meest omvattende categorie van indicatoren, heeft betrekking op de gepercipieerde kwaliteit van de omgeving. Aangezien de omgeving uit een veelheid aan kenmerken bestaat, kan deze dimensie onderverdeeld worden in verschillende subdimensies: veiligheid, netheid, transport, verkeer, accommodatie, architectuur, eten en drinken, toeristische attracties, uitgaan. Opnieuw gaat het hier veelal om percepties van bezoekers waarvoor bezoekersenquêtes aangewezen zijn. Terzelfdertijd bieden webscrapers van sociale media en toeristische reviewsites eveneens mogelijkheden om informatie te verzamelen omtrent tevredenheidsscores voor accommodatie, eten en drinken en toeristische attracties.

TABEL 11. OPERATIONALISERING 'KWALITEIT VAN DE OMGEVING'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Veiligheid	Survey	"In hoeverre gaat u akkoord met volgende stelling? ... is een veilige bestemming"	Ordinaal (5-punten)
Netheid	Survey	"Hoe tevreden bent u over de algemene netheid van de publieke ruimtes in ...?"	Ordinaal (5-punten)
Transport	Survey	"Hoe evalueert u de kwaliteit van het publieke transport in ...?"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Hoe tevreden bent u over de taxidiensten in ...?"	Ordinaal (5-punten)
Verkeer	Survey	"Hoe ervaarde u de kwaliteit van de wegen in ...?"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Hoe tevreden bent u over het parkeeraanbod in ...?"	Ordinaal (5-punten)
Accommodatie	Survey	"Hoe tevreden bent u over de toeristische accommodatie in ... (kwaliteit en gastvrijheid)?"	Ordinaal (5-punten)
	Pulse	*Review scores voor accommodatie	Percentage
Architectuur	Survey	"Hoe tevreden bent u over de historische sites en het erfgoed in"	Ordinaal (5-punten)
	Survey	"Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van het landschap, de architectuur en de stadsomgeving?"	Ordinaal (5-punten)
Eten en drinken	Survey	"Hoe tevreden bent u over het eten en drinken in ... (diversiteit, kwaliteit, gastvrijheid, waarde voor geld)?"	Ordinaal (5-punten)
	Pulse	*Review scores voor eten en drinken	Percentage
Toeristische attracties	Pulse	*Review scores voor toeristische attracties	Percentage
Uitgaan	Survey	"Hoe tevreden bent u over de shoppingmogelijkheden in ...?"	Ordinaal (5-punten)



2.4 Indicatoren omtrent ondernemers/economie

ENERGIEGEBRUIK

Binnen de Future-Fit bedrijfsmodellen wordt onder andere gekeken naar de lange termijn duurzaamheid van bedrijven op milieuvlak. Hoewel het gebruik van natuurlijke hulpbronnen als dimensie eerder gekoppeld lijkt aan de effecten van de onderneming op de plek, is er ook een intrinsieke kwaliteit aan verbonden. Ondernemingen die hun productie-inputs verduurzamen zijn minder onderhevig aan prijsfluctuaties en mogelijk toekomstige strengere reglementering. Binnen het gebruik van natuurlijke hulpbronnen onderscheiden we water- en energieverbruik. Zulke detailcijfers zijn tot op heden echter onbeschikbaar binnen de gekende statistische diensten, waardoor gegevens enkel bij de bron (de toeristische ondernemer) zouden kunnen verkregen worden.

TABEL 12. OPERATIONALISERING 'GEBRUIK NATUURLIJKE HULPBRONNEN'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Gebruik natuurlijke hulpbronnen	Survey	"Wat is het totale waterverbruik in uw ondernemingen op jaarbasis?"	Absoluut
	Survey	"Wat is uw totale energieverbruik op jaarbasis en hoe groot is het aandeel hernieuwbare energie hierin?"	Absoluut

UITSTOOT

Waar de vorige dimensie gericht is op het gebruik van omgevingsinputs, is deze dimensies gericht op het in kaart brengen van de outputs. De indicatoren onder deze dimensie zijn essentieel om de ecologische impact van de toeristische industrie in kaart te brengen. Echter, bij gebrek aan informatie op NACE-code niveau, zijn gegevens omtrent emissies, geproduceerd afval, en dergelijke enkel verkrijgbaar voor algemene industriële indelingen en/of op gemeenteniveau. De cijfers kunnen dus wel plaats specifiek gevonden worden, maar niet rechtstreeks gelinkt worden aan toeristische sectoren. Zolang dit causale verband niet gemaakt kan worden binnen de bestaande databanken, is het moeilijk te verantwoorden deze milieucijfers mee te nemen om de duurzaamheid van toerisme in kaart te brengen.

TABEL 13. OPERATIONALISERING 'UITSTOOT OPERATIONELE PROCESSEN'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Uitstoot operationele processen	VMM	*Emissies van broeikasgassen	Absoluut
	OVAM	*Geproduceerd niet-recycleerbaar afval	Absoluut
	OVAM	*Aandeel gevaarlijk afval	Absoluut
	OVAM	*Grijs water uit operationele processen	Absoluut

TEWERKSTELLING EN SECTORGROEI

Onder deze dimensie kijken we vooral naar de tewerkstellingscreatie en levenscyclus van de toeristische sector. Om tewerkstelling te bekijken vanuit een duurzaamheidsperspectief is het echter niet genoeg om enkel tewerkstellingsaantallen mee te nemen. Er zijn eveneens indicatoren nodig die een kwalitatieve invulling geven aan de tewerkstelling (voorzien trainingen, arbeidsongevallen, geregistreerde ziekte dagen), alsook inzichten in de gelijke behandeling tussen geslachten en etniciteit. Echter, van deze gegevens is enkel aantal tewerkstelden eenvoudig te verzamelen en moeten de kwalitatieve gegevens opnieuw verzameld worden bij de bron via surveys. Dit is niet vanzelfsprekend gezien de gevoelige aard van de gevraagde data.



De subdimensie omtrent sectorgroei is makkelijker in kaart te brengen aangezien het aantal actieve ondernemingen en de netto-groeiratio (i.e. het verschil tussen opgestarte en opgedoekte ondernemingen) vanuit beschikbare statistieken kan afgeleid worden. Vanzelfsprekend duid een positieve (of stabiele) netto-groeiratio op een gezonder ondernemingsklimaat.

TABEL 14. OPERATIONALISERING 'TEWERKSTELLING EN SECTORGROEI'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Tewerkstelling	RSZ, RSVZ	<i>*Tewerkstelling in toeristische sectoren</i>	Absoluut
	VDAB	<i>*Ratio salaris mannen/vrouwen</i>	Ratio
	Survey	"Wat is het percentage personeelsleden uit etnische minderheden, ouderen, vrouwen tewerkgesteld in de onderneming?"	Percentage
	Survey	"Hoeveel trainingsuren worden er voorzien per personeelslid op jaarbasis?"	Absoluut
	Survey	"Hoeveel geregistreerde werkongevallen telde uw onderneming het voorbije jaar?"	Absoluut
	Survey	"Hoeveel ziekte-dagen werden er het afgelopen jaar geregistreerd?"	Absoluut
Sectorgroei	STATBEL	<i>*Aantal ondernemingen in toeristische sectoren</i>	Absoluut
	STATBEL	<i>*Netto-groeiratio in toeristische sectoren</i>	Ratio

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Een florerende onderneming wordt ook geacht positief en actief verantwoord management te voeren dat verder gaat dan wettelijk opgelegde maatregelen. Hiertoe kunnen we onder andere het deelnemen aan toeristische kwaliteitssystemen meenemen, alsook het creëren van een toegankelijk aanbod en een deelname aan milieugerichte accountingsystemen om de voetafdruk van de ondernemingsimpact in kaart te brengen.

TABEL 15. OPERATIONALISERING 'ETHISCHE BEDRIJFSVOERING'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Duurzame bedrijfsvoering	Groene Sleutel	<i>*Percentage toeristische ondernemingen met Groene Sleutel</i>	Percentage
	Survey	"Heeft uw onderneming een vrijwillig environmental accounting systeem?"	Ja/Nee
Toegankelijkheid	TVL	<i>*Percentage vakantieverblijven met ten minste een A toegankelijkheidslabel</i>	Percentage
	TVL	<i>*Percentage toeristische infokantoren en bezoekerscentra met ten minste een A toegankelijkheidslabel</i>	Percentage
	TVL	<i>*Percentage meeting venues met ten minste een M toegankelijkheidslabel</i>	Percentage

FINANCIËLE RESULTATEN

Tenslotte blijft natuurlijk het economische aspect van belang, want een toeristische sector die geen winst maakt kan niet floreren. Het is hierbij van belang om zowel te kijken naar korte termijn indicatoren (cashflows, liquiditeit), alsook naar middellange termijn indicatoren (omzet, nettoverkoopmarge, toegevoegde waarde) en lange termijn indicatoren (investeringen). Hoewel deze ratio's berekend worden door de Nationale Bank van België zijn er drie beperkingen aan de huidige beschikbaarheid: (1) de cijfers beperken zich tot niveau België,



(2) de cijfers worden niet beschikbaar gesteld op NACE4-niveau, en (3) de data zijn niet up-to-date en lopen verschillende jaren achter.

TABEL 16. OPERATIONALISERING 'FINANCIËLE RESULTATEN'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Jaarlijkse omzet en winst	STATBEL	*Omzet (Balanspost 70)	Absoluut
	NBB	*Percentage van winstgevende ondernemingen (o.b.v. Balanspost 9904: Winst/verlies van het boekjaar)	Percentage
	NBB	*Nettoverkoopmarge	Ratio
	NBB	*Toegevoegde waarde per personeelslid	Ratio
Investerings	STATBEL	*Totaal van gemaakte investeringen	Absoluut
Rentabiliteit en solvabiliteit	NBB	*Cashflow/Eigen vermogen	Ratio
	NBB	*Nettorendabiliteit van het totaal der activa, voor belasting en kosten van schulden	Ratio
	NBB	*Liquiditeit in enge zin	Ratio

2.5 Indicatoren omtrent de plek

SPREIDING TOERISME (DOORHEEN TIJD EN RUIMTE)

Binnen de plek kijken we eerst en vooral naar de lokale druk van toerisme en meer bepaald de spreiding doorheen de bestemming. Hiervoor berekenen we de Gini-coëfficiënt van aankomsten en overnachtingen op gemeenteniveau om via een eenvoudig cijfer gaande van 0 (perfect gelijkmatige spreiding) tot 1 (ultieme concentratie waarbij alle aankomsten/overnachtingen zich binnen één gemeente afspelen) een algemeen overzicht te krijgen. Het verhogen van de duurzaamheid van toerisme in Vlaanderen houdt in dat we tot een betere spreiding tussen toeristische hotspots en onderontwikkelde gebieden willen komen, waardoor een hoge Gini-coëfficiënt een negatieve indicatie geeft.

Naast de spreiding in ruimte (die relevant is op Vlaams niveau), is ook de spreiding in tijd relevant, aangezien een seizoenale concentratie negatief is voor de draagkracht en de kwaliteit van tewerkstelling. Deze seizoenale concentratie kan ook op lokaal niveau gemeten worden, waarbij een betere spreiding doorheen de tijd de voorkeur geniet.

TABEL 17. OPERATIONALISERING 'TOERISME IN TIJD EN RUIMTE'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Ruimtelijke spreiding	STATBEL	*Gini coëfficiënt voor aankomsten en overnachtingen op gemeenteniveau	Ratio
Seizoenale spreiding	STATBEL	*Aandeel van top 3 maanden in totale toeristische aankomsten en overnachtingen	Percentage



EMISSIES

Binnen de ondernemersdimensie is er reeds rekening gehouden met uitstoot van schadelijke stoffen op bedrijfsniveau. Echter, zelfs in het ideale geval waarin deze cijfers verkrijgbaar zijn, zou een overzicht van deze emissies nog steeds onvoldoende zijn om de totale impact van toerisme in kaart te brengen. De belangrijkste factor die hierbij over het hoofd gezien wordt, is immers het transport van en naar de bestemming. Een onderzoek naar de ecologische voetafdruk, dat rekening houdt met toeristenaantallen, herkomstland, vervoersmiddel en gedrag ter plaatse kan hierbij helpen om een duidelijker beeld te krijgen van de totale ecologische impact (zeker bij gebrek aan emissiedata van toeristische ondernemingen). Dergelijk onderzoek is echter niet vanzelfsprekend en data-intensief.

TABEL 18. OPERATIONALISERING 'EMISSIES DOOR TOERISME'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Ecologische voetafdruk	BUAS	<i>*Berekening van totale ecologische voetafdruk van toeristen in de bestemming (plaatselijke consumptie en transport)</i>	Absoluut

MACRO-ECONOMISCHE ASPECTEN

Om naast de directe economische meerwaarde van toerisme voor de ondernemingen ook de indirecte effecten op de gehele economie mee in rekening te brengen, kan er gebruik gemaakt worden van de Toeristische Satellietrekeningen voor Vlaanderen, die de procentuele bijdrage van toerisme aan het Bruto Binnenlandse Product weergeeft. Een hogere bijdrage van toerisme aan de economie is uiteraard positief, al moeten er ook enkele kanttekeningen gemaakt worden. Een te hoog percentage zou immers wijzen op een economie die te weinig gediversifieerd is (en daardoor niet robuust ten aanzien van externe effecten). Daarom kan de Keynesiaanse multiplier als een interessante bijkomende indicator gezien worden, aangezien deze wel eenduidig te interpreteren valt (i.e. een hogere multiplier betekent dat de directe inkomsten vanuit toerisme zorgen voor hogere bijkomende indirecte effecten).

TABEL 19. OPERATIONALISERING 'MACRO-ECONOMISCHE ASPECTEN'

Subdimensies	Bron	"Vraag" / *data	Antwoordschaal
Macro-economische aspecten	VSA	<i>*Procentuele bijdrage van toerisme aan BBP</i>	Percentage
	VSA	<i>*Keynesiaanse multiplier in toeristische sector</i>	Absoluut

BESCHERMD CULTUREEL ERFGOED

Binnen de bewonersdimensie werd reeds bevraagd wat de gepercipieerde bijdrage is van toerisme aan de bescherming van het culturele patrimonium. Het betreft daar echter een perceptie van de bewoners, die niet noodzakelijk strookt met de werkelijkheid. Binnen de florerende plek kunnen we daarom additioneel kijken naar de werkelijke cijfers omtrent beschermd cultureel erfgoed binnen de bestemming. Deze cijfers kunnen gevonden worden in de inventaris van het Agentschap Onroerend Erfgoed. Een belangrijke beperking hierbij is dat er geen duidelijke causale link gelegd kan worden tussen toerisme en de aanwezigheid en bescherming van erfgoed.



TABEL 20. OPERATIONALISERING 'BESCHERMD CULTUREEL ERFGOED'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Beschermd cultureel erfgoed	AOE	<i>*Aantal waardevolle, niet beschermde, erfgoedobjecten volgens de inventaris van bouwkundig erfgoed</i>	Absoluut
	AOE	<i>*Geklasseerd beschermd erfgoed volgens de inventaris van bouwkundig erfgoed</i>	Absoluut

BESCHERMDE NATUUR

Binnen deze dimensie ligt de moeilijkheid opnieuw bij de directe link tussen toerisme en bescherming van natuurlijk erfgoed. Toch kan er een zekere link bedacht worden, specifiek in termen van de oprichting van de Vlaamse Nationale Parken waar een recreatieve en toeristische functie eveneens voorzien is. De oppervlakte effectief natuurbeheer, zoals bijgehouden door de Vlaamse Statistische Autoriteit, geeft de som van de oppervlakte van Vlaamse natuur- en bosreservaten, natuurdomeinen met een goedgekeurd beheerplan, erkende natuur- en bosreservaten, militaire domeinen met een natuurprotocol, domeinbossen en bossen in eigendom van derden met een goedgekeurd beheersplan. Deze cijfers zijn echter niet op lokaal niveau te bekomen. Vanuit de Provincies in cijfers databank, kunnen we echter teruggrijpen naar gegevens uit de Ruimteboekhouding, specifiek de oppervlakte per gemeente die is bestemd als respectievelijk 'recreatie', 'natuur en reservaat' en 'bos'.

TABEL 21. OPERATIONALISERING 'BESCHERMDE NATUUR'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Beschermd natuur	Provincies in cijfers	<i>*Oppervlakte bestemming recreatie (t.o.v. totale bestemde oppervlakte)</i>	Percentage
	Provincies in cijfers	<i>*Oppervlakte bestemming natuur en reservaat (t.o.v. totale bestemde oppervlakte)</i>	Percentage
	Provincies in cijfers	<i>*Oppervlakte bestemming bos (t.o.v. totale bestemde oppervlakte)</i>	Percentage
	STATBEL	<i>*Landoppervlakte in Natura 2000-gebied</i>	Percentage

CULTUREEL AANBOD

Een laatste dimensie omtrent het culturele aanbod vertrekt van het principe dat toerisme (zowel verblijfstoerisme als dagrecreatie) bijdraagt aan het ondersteunen van culturele en vrijetijdsactiviteiten binnen een plek, daardoor bijdragend aan een cultureel florerende omgeving. Hiertoe kan het totale gekende aanbod aan vrijetijds- en cultuurevenementen in kaart gebracht worden.

TABEL 22. OPERATIONALISERING 'CULTUREEL AANBOD'

Subdimensies	Bron	"Vraag"/ *data	Antwoordschaal
Cultureel aanbod	VSA	<i>*Aanbod aan vrijetijds- en cultuurevenementen</i>	Absoluut



ANNEX 1: TEMPLATE BEWONERSBEVRAGING

DEEL 1: FILTERVRAGEN

Vraag 1: Wat is uw leeftijd?

jaar

Vraag 2: In welke stad of gemeente woont u?

- Stad/gemeente A
- Stad/gemeente B
- Stad/gemeente C
- Stad/gemeente D
-

Vraag 3: Waar in [STAD/GEMEENTE] woont u op dit ogenblik?

- Stadsdeel A
- Stadsdeel B
- Stadsdeel C
- Stadsdeel D
-

Vraag 4: Hoeveel jaar woont u al in [STAD/GEMEENTE]?

jaar

DEEL 2: CULTURE EN SOCIALE EFFECTEN VAN TOERISME OP [STAD/GEMEENTE]

Vraag 5: In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
Door toerisme in [STAD/GEMEENTE] wordt ik aan onze unieke cultuur herinnerd die ik wil delen met bezoekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme ben ik fier een inwoner van [STAD/GEMEENTE] te zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] zorgt er voor dat mijn houding naar andere mensen/bezoekers beter is geworden (beleefdheid, sociale etiquette)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] bevordert het begrip voor andere mensen (minder vooroordelen/stereotypes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] zorgt er voor dat ik leuke contacten met bezoekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**DEEL 3: EFFECTEN VAN TOERISME OP DE LOKALE LEEFOMGEVING IN
[STAD/GEMEENTE]**

Vraag 6: In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] zorgt er voor dat er een beter/bloeiend sociaal en cultureel leven is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme heb ik het gevoel dat onze stad/streek niet meer van ons is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] helpt om onze culturele identiteit te bewaren en historische gebouwen te renoveren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] biedt stimulansen voor de bescherming en het behoud van de natuurlijke omgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme is er meer zwerfvuil in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme in [STAD/GEMEENTE] biedt stimulansen voor nieuwe parkontwikkelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 7: In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
Toerisme draagt bij tot het inkomen en de levensstandaard van [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme is er meer criminaliteit in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misdragingen van toeristen vormen een probleem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme in [STAD/GEMEENTE] is er een economische ontwikkeling van de buurt waar ik woon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme in [STAD/GEMEENTE] verliezen de hoofdstraten aan diversiteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme zijn er meer verkeersproblemen in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door toerisme zijn er meer parkeerproblemen in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 8: In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
Dankzij toerisme zijn er meer recreatieve mogelijkheden voor bewoners in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dankzij toerisme zijn er meer shopping- en onspanningsmogelijkheden en meer restaurants [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het toenemend aantal toeristen vermindert de leefbaarheid van de stad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toeristen in [STAD/GEMEENTE] zorgen voor overlast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toerisme stimuleert publieke investeringen (zoals wegen, inrichting publieke ruimten, cultuur, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De druk van het toerisme heeft een negatieve impact op mijn dagelijks leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Vraag 9: In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
In het algemeen wegen de voordelen van toerisme in [STAD/GEMEENTE] sterker door dan de nadelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik steun toerisme en ik wil dat het belangrijk blijft in [STAD/GEMEENTE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEEL 4: ENKELE AFSLUITENDE SOCIO-DEMOGRAFISCHE VRAGEN

Vraag 10: Geslacht

- M
- V
- X

Vraag 11: Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- Geen diploma
- Lager onderwijs
- Lager secundair onderwijs
- Hoger secundair onderwijs
- Niet-universitair hoger onderwijs
- Universiteit

Vraag 12: Uw beroepssituatie?

- Werkzoekend
- Huisvrouw/man
- Gepensioneerd
- Student
- In loondienst
- Als zelfstandige
- Andere:

Vraag 13: Bent u actief in de toeristische sector?

Met de toeristische sector bedoelen we elke toeristische of recreatieve activiteit die (deels) ten dienste staat van toeristen. Voorbeelden zijn: logies, kamer verhuren aan toeristen, restaurants en cafés, toeristisch vervoer (taxi's, bootjes, koetsen, minibusjes...) souvenirs, musea, andere cultuur, specifieke winkels, toeristische overheid, gidsen,...

- Ja, in [STAD/GEMEENTE]
- Ja, maar niet in [STAD/GEMEENTE]
- Nee, ik werk niet in de toeristische sector



Vraag 14: Welke activiteit precies? (Enkel indien Ja op Vraag 13)

- Logies: hotel, camping, B&B, vakantiewoning, kamers, ...
- Restaurant, café, drankgelegenheid, ijssalon
- Vervoer: taxi, koetsen, minibusjes, ...
- Attractie of museum
- Souvenirs
- Rond belevingsactiviteiten: rondleidingen (gids), city games, boottochten
- Streekproducten, bier, chocolade, ...
- Culturele sector
- Overheid
- Andere:



ANNEX 2: TEMPLATE BEZOEKERSBEVRAGING

DEEL 1: ALGEMENE PROFIELVRAGEN

Vraag 1: Spendeert u ten minste één nacht in [STAD/GEMEENTE]?

- Ja
- Nee

Vraag 2: Is dit uw eerste bezoek aan [STAD/GEMEENTE]?

- Ja
- Nee

→ **Vraag 2b: Indien Nee, hoeveel keer hebt u [STAD/GEMEENTE] bezocht in de laatste 5 jaar?** keer

Vraag 3: Wat is de voornaamste reden van uw bezoek?

- Vakantie, vrije tijd en recreatie
- Bezoeken van vrienden en familie
- Onderwijs en training
- Gezondheid
- Shopping
- Zakenreis
- Op doorreis
- Andere:

Vraag 4: Met wie bent u hier op reis/bezoek?

- Alleen
- Met partner
- Met partner en kind(eren)
- Met uitgebreide familie
- Met vrienden
- Andere:

Vraag 5: Wat was het belangrijkste transportmiddel (i.e. datgene waar u de grootste afstand mee hebt afgelegd) waarmee u naar hier gereisd bent?

- Trein
- Vliegtuig
- Boot/schip/ferry
- Bus
- Auto
- Caravan/motorhome
- Motorfiets
- Fiets
- Te voet
- Andere:



Vraag 6: Welke aspecten van [STAD/GEMEENTE] trokken u in de eerste plaats aan om op bezoek te komen?

- Strand
- Goede toegankelijkheid
- Historische interesse
- Rust en kalmte
- Sportfaciliteiten
- Recreatieve attracties en entertainment
- Kwaliteit van accommodatie
- Landschap en natuur
- Gastvrijheid van de plaatselijke bevolking
- Een specifieke activiteit, namelijk:
- Een specifiek evenement, namelijk:
- Andere:

DEEL 2: TEVREDENHEID OMTRENT TOERISTISCHE ASPECTEN VAN [STAD/GEMEENTE]

Vraag 7: Hoe tevreden bent u met volgende attractiekenmerken van [STAD/GEMEENTE]?

	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Neutraal	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet van toepassing
Het aanbod van culturele en vrijetijdsactiviteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De historische sites en het erfgoed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van het landschap, de architectuur en de stadsomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De algemene netheid van de publieke ruimtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De shoppingmogelijkheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gastvrijheid van de lokale bevolking (exclusief werknemers binnen de toeristische sector)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 8: Hoe tevreden bent u met volgende aspecten van het toeristische systeem in [STAD/GEMEENTE]?

	Helemaal niet tevreden	Eerder niet tevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Heel tevreden	Niet van toepassing
De toeristische accommodatie (kwaliteit, gastvrijheid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het eten en drinken (diversiteit, kwaliteit, gastvrijheid, waarde voor geld)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het toeristische infokantoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De toeristische bewegwijzering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Vraag 9: Hoe tevreden bent u met volgende transportkenmerken van [STAD/GEMEENTE]?

	Helemaal niet tevreden	Eerder niet tevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Heel tevreden	Niet van toepassing
Het publieke transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De taxidiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van de wegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het parkeeraanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 10: Reist iemand uit uw reisgezelschap met een fysieke beperking?

- Nee
 Ja

→ **Vraag 10b: Indien Ja, in hoeverre hebt u barrières ervaren om toeristische attracties te bezoeken in [STAD/GEMEENTE]?**

- Nooit
 Soms
 Regelmatig
 Vaak
 Altijd

Vraag 11: In hoeverre gaat u akkoord met volgende stelling? [STAD/GEMEENTE] is een veilige bestemming

- Helemaal akkoord
 Eerder akkoord
 Neutraal
 Eerder niet akkoord
 Helemaal niet akkoord

DEEL 3: ENKELE AFSLUITENDE SOCIO-DEMOGRAFISCHE VRAGEN

Vraag 12: Geslacht

- M
 V
 X

Vraag 13: Leeftijd

- 16-24 jaar
 25-34 jaar
 35-44 jaar
 45-54 jaar
 55-64 jaar
 65 jaar of ouder



Vraag 14: Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- Geen diploma
- Lager onderwijs
- Lager secundair onderwijs
- Hoger secundair onderwijs
- Niet-universitair hoger onderwijs
- Universiteit

Vraag 15: Uw beroepssituatie?

- Werkzoekend
- Huisvrouw/man
- Gepensioneerd
- Student
- In loondienst
- Als zelfstandige
- Andere:

Vraag 16: Van waar bent u afkomstig?

- België, Vlaams Gewest
- België, Waals Gewest
- België, Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Nederland
- Frankrijk
- Duitsland
- Verenigd Koninkrijk
- Spanje
- Italië
- Verenigde Staten
- China
- India
- Andere:



ANNEX 3: TEMPLATE ONDERNEMERSBEVRAGING

DEEL 1: ALGEMENE POSITIONERING VAN DE ONDERNEMING

Vraag 1: In welke sector van toerisme is uw onderneming specifiek actief?

- Transport (land, water, lucht)
- Accommodatie
- Eet- en drinkgelegenheden
- Sport, ontspanning en recreatie
- Reisbureaus, reisorganisatoren
- Organisatie van congressen en beurzen
- Sport, ontspanning en recreatie
- Reisbureaus, reisorganisatoren
- Organisatie van congressen en beurzen
- Creatieve activiteiten, kunst en amusement
- Musea en overige culturele activiteiten
- Andere:

Vraag 2: Waar in [STAD/GEMEENTE] is uw onderneming gevestigd? (Indien u meerdere vestigingen hebt, gelieve dan de plaats van de hoofdzetel te noteren)

Vraag 3: Wat is uw positie binnen de onderneming?

DEEL 2: TEWERKSTELLING IN UW ONDERNEMING

Vraag 4: Hoeveel personeelsleden telt uw onderneming op jaarbasis (gemiddeld) in elk van volgende categorieën?

- voltijdse medewerkers
- deeltijdse medewerkers
- seizoenale medewerkers
- trainees/stagiairs
- Andere, namelijk:

Vraag 5: Wat is het percentage vrouwen binnen de voltijdse en deeltijdse arbeid?

-% voltijdse medewerkers
-% deeltijdse medewerkers



Vraag 6: Wat is het percentage medewerkers met een migratieachtergrond binnen de voltijdse en deeltijdse arbeid?

.....% voltijdse medewerkers
.....% deeltijdse medewerkers

Vraag 7: Wat is het geslacht van de algemene manager/eigenaar in uw onderneming?

- M
- V
- X

DEEL 3: WELZIJN OP DE WERKVLOER

Vraag 8: Hoeveel trainingsuren worden er gemiddeld voorzien per voltijds personeelslid op jaarbasis?

..... uren

Vraag 9: Hoeveel geregistreeerde werkongevallen telde uw onderneming het voorbije jaar?

..... ongevallen

Vraag 10: Hoeveel ziektedagen werden er het afgelopen jaar geregistreeerd?

..... ziektedagen

DEEL 4: ECOLOGISCHE PRESTATIES EN INVESTERINGEN

Vraag 11: Wat was gedurende het voorbije jaar het totale waterverbruik in uw onderneming?

..... m³/jaar

Vraag 12: Wat is uw totale energieverbruik op jaarbasis?

..... kilojoule

Vraag 13: Maakt uw onderneming gebruik van hernieuwbare energiebronnen (e.g. zonnepanelen, biomassa, windturbines)?

- Nee
- Ja

→ **Vraag 13b: Indien Ja, hoeveel procent van uw totaal energieverbruik komt uit hernieuwbare energiebronnen?** %

Vraag 14: Onderneemt uw bedrijf acties om de energieconsumptie te reduceren (bv. door LED-verlichting, verbetering van de isolatie, etc.)?

- Ja
- Nee





Vraag 15: Heeft uw onderneming een vrijwillig environmental accounting systeem?

- Ja
 Nee

DEEL 5: ECONOMISCHE PRESTATIES

Vraag 16: Welke financiële resultaten behaalde uw onderneming tijdens het voorbije boekjaar?

..... € Omzet (Balanspost 70)
..... € Winst/verlies van het boekjaar (Balanspost 9904)

Vraag 17: Kan u enige informatie geven over de volgende financiële ratio's als indicator voor de gezondheid van de toeristische sector?

..... Nettoverkoopmarge
..... Cashflow/Eigen vermogen
..... Nettorendabiliteit van totale activa, voor belastingen en kosten van schulden
..... Cashflow/Eigen vermogen

