



# Toerisme van de toekomst

---

2 maart 2021

**BELEIDSNOTA 2020-2025**

**Bram Van Braeckevelt**  
Schepen van toerisme  
Stad Gent



# Colofon

## **Stad Gent**

Botermarkt 1  
9000 Gent

## **Publicatiedatum**

2 maart 2021

## **Contact**

Schepen Bram Van Braeckvelt  
Schepen.VanBraeckvelt@stad.Gent  
Tel. 09 264 51 13

## **Postadres**

Stad Gent - Kabinet Schepen Van Braeckvelt  
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

# Inhoud

Samen voor toerisme op z'n Gents	5
<b>1. Verloop van het traject</b>	<b>6</b>
<b>2. Alles samengevat</b>	<b>7</b>
<b>3. Toerisme in en voor Gent: een omgevings-analyse</b>	<b>10</b>
3.1. Inleiding	10
3.2. Cijfers en onderzoek	11
3.2.1. Stijgend aantal overnachtingen en logiesaanbod	11
3.2.2. Toeristen: van waar komen ze, wat doen ze en wat vinden ze ervan?	13
3.2.3. Impact van toerisme?	15
3.3. Wat denkt de Gentenaar?	16
3.4. Cijfers en onderzoek als kompas voor toeristisch beleid	18
<b>4. Integraal toeristisch beleid</b>	<b>19</b>
4.1. Duurzame toeristische ontwikkeling	20
4.2. Uniek DNA van Gent als uithangbord	21
4.3. Aantrekkelijk, fair en innovatief aanbod	28
4.4. Met gerichte spreiding, nemen we druk weg van het historisch centrum	33
4.5. Gent klimaatneutraal, ook met toeristen	36
4.6. We beperken de impact verplaatsing van toeristen naar en in de stad	38
4.7. Toerisme als hefboom voor een drempelvrije stad	42
4.8. Toerisme als hefboom voor lokale werkgelegenheid	46
4.9. Toerisme van de toekomst is van, voor en door ons allemaal	47
<b>5. Addendum aan Beleidsnota Toerisme van de toekomst 2020-2025</b>	<b>49</b>
5.1. Situatieschets	49
5.2. Beleidsreactie	50
5.3. Doelstelling	50
5.4. Strategische positie	50
5.5. Flexibel relanceplan	51

5.6. Modulair relanceplan	52
<b>6. Bijlagen</b>	<b>54</b>
6.1. Bijlage 1 - Budget	54
6.2. Bijlage 2 – Eindnota procesbegeleiding burger- participatietraject toerisme Gent	54
6.3. Bijlage 3 – bijkomend cijfermateriaal	54
6.3.1. Dienstverlening Dienst Toerisme:	54
6.3.2. Draagvlak Gentenaars:	55
6.4. Bijlage 4 - SDG's en toerisme, UNWTO	56

# Samen voor toerisme op z'n Gents

Welkom!

Gent is een schitterende, open stad. We kunnen de toeristen die onze stad bezoeken alleen maar gelijk geven. Gent is een bruisende stad met een hoek af. Een fantastische *schuune* stad om te wonen, te werken en ook om te bezoeken. Welkom, bienvenue, welcome, willkommen en bienvenido in Gent dus!

Gent zou Gent niet zijn zonder bezoekers. Toerisme is belangrijk voor onze stad. Voor de arbeidsmarkt en onze economie. Maar ook omdat we fier zijn op wat je hier kan beleven en ontdekken. En omdat het contact met bezoekers ons verrijkt en inspireert. Gent zou Gent niet zijn, als ze niet bereid was om zichzelf ook door de ogen van buitenstaanders te bekijken. Bovendien kunnen investeringen die goed zijn voor bezoekers, ook goed zijn voor de Gentenaars zelf.

Hoe zorgen we er voor dat we als stad dat aantrekkelijkheid de leefbaarheid van Gent niet in het gedrang brengt? Die vraag stond centraal, om het draagvlak en dus de toekomst van toerisme in Gent voorop te stellen. Tot begin maart 2020. De prangende vraag op korte termijn is nu, hoe we de sector door de coronacrisis loodsen en... op welke manier krijgen we de beleving van Gent, door Gentenaars, bezoekers én verblijfstoeristen weer op een gezond niveau, met blik op toerisme van de toekomst?

Toerisme van de toekomst, waarbij een evenwicht tussen bezoekers, leefbaarheid en authenticiteit in onze stad, centraal staat. Toerisme van de toekomst vertrekt meer dan ooit vanuit het unieke DNA van onze stad en haar bewoners.

Naast de vier gekende troeven die Gent typeren: levendigheid, lekker, licht, Lam Gods voegen we ook *leefbaarheid* toe als belangrijk unieke beleving.

Kwaliteitsvol toerisme dat focust op verblijfstoeristen, uit het binnenland en de buurlanden, is in (post)-corona-tijden extra relevant. We kiezen voor de verblijfstoerist die een levendige stad verwacht, die de stad wil ontdekken en savoureren.

We ontsluiten extra parels, ook buiten het historisch centrum. We kiezen ervoor toerisme aan te wenden om de integrale toegankelijkheid te verbeteren, innovatief ondernemerschap en tewerkstellingskansen te stimuleren. Met een doordachte aanpak kan toerisme zijn ecologische impact verkleinen. We betrekken en versterken Gentenaars als ambassadeurs en de actieve dialoog met de Gentse toeristische ondernemers wordt verder vorm gegeven.

We trekken ten volle de kaart van onze grote geschiedenis en gaan voor een stralende toekomst.

Zodat we, fier en kritisch zoals wij Gentenaars zijn, met volle overtuiging kunnen zeggen, nu meer dan ooit: "Beste bezoekers, welkom!"

Bram

# 1. Verloop van het traject

Wat voorligt, is het resultaat van een vrij uniek en uitgebreid inspraaktraject. Samen met de Gentenaars en ondernemers in de toeristische sector gingen we het gesprek aan over welk toerismebeleid Gent de komende jaren nodig heeft. Maar ook studenten en onderzoekers van UGent, collega's van Toerisme Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Scheldeland en Leiestreek, maar ook vertegenwoordigers uit de Stedelijke Adviesraad Personen met een Handicap en een aantal stedelijke diensten tekenden present: Dienst Milieu en Klimaat, Historische Huizen,...

Dit gebeurde onder de noemer 'Stadsdebat: Toerisme van de toekomst'. Meer dan 260 deelnemers inspireerden elkaar én het beleid.

Het stadsdebat resulteerde in een bijzonder engagement van de deelnemers: 3 avonden (gespreid in de periode november 2019 tot februari 2020) luisteren naar en spreken met elkaar, over wat Gent uniek maakt. Maar ook en vooral over hoe we de verwachte toekomstige stijging van het aantal toeristen in Gent blijvend kunnen verzoenen met een hoge levenskwaliteit voor de Gentenaars.

Deelnemers aan het stadsdebat kregen een inkijk in de profielschets van de stad als toeristische bestemming en haar bezoekers, prognoses over de verwachte groei van het aantal overnachtingen en de resultaten van het bewonersonderzoek toeristische draagkracht<sup>1</sup>. Daarnaast gingen ze ook interactief aan de slag. Met nieuwe methodieken (zoals digitale polls), maar ook in workshops, thematisch opgebouwd en gericht op het formuleren van acties die de Stad Gent, bewoners zelf en de toeristische sector kunnen ondernemen opdat de Gentenaar ook in de toekomst de (verblijfs)toerist kan en wil blijven verwelkomen.

Uit het stadsdebat kwamen heel wat signalen die raakvlakken hebben met diverse beleidsdomeinen. Het toont eens te meer aan dat een succesvol toerismebeleid een integraal beleid moet zijn en samenwerking vergt op verschillende fronten tegelijk: zowel met de collega's binnen het stadsbestuur als met de Gentenaars, de sector en andere overheden.

Het is evident dat de inspraak hier niet stopt of éénmalig mag blijven. Uit het bewonersonderzoek (2019) blijkt immers een verhoogd gevoel van betrokkenheid bij het toerismebeleid in Gent in vergelijking met de resultaten van 2017. We willen op deze ingeslagen weg verder gaan en formuleren daarover in deze beleidsnota ook voorstellen. Zowel bij de opmaak als bij de uitvoering van het relanceplan Toerisme wordt vinger aan de pols gehouden bij de sector.

<sup>1</sup> *Bewonersonderzoek toeristische draagkracht 2019, uitgevoerd in opdracht van Toerisme Vlaanderen en Vlaamse Kunststeden*

## 2. Alles samengevat

Toerisme in Gent, dat is de zoektocht naar evenwicht tussen de leefbaarheid die voor elk van ons belangrijk is en de aantrekkelijkheid waar we zo trots op zijn. Dat de focus op dat evenwicht geen rechtlijnigheid is, heeft corona eens te meer duidelijk gemaakt. Deze periode is bijzonder, niet in het minst omdat onze sector gevat wordt door verschillende maatregelen om het virus in te dijken, maar te meer om dat dit een wereldwijde uitdaging is die wereldwijd het reizen onder druk zet.

Tijdens de crisis zetten we in op het ondersteunen van toeristische ondernemers door hen te informeren over beslissingen en mogelijkheden rond financiële ondersteuning van diverse overheden. We werkten samen met de toeristische sector en betrokken beleidsdomeinen een relanceplan uit, dat samen met deze beleidsnota aan de gemeenteraad wordt voorgelegd (hoofdstuk 5). Hierbij leggen we een gefaseerde aanpak voor, waarin zowel promotie van Gent als specifieke steunmaatregelen uitgewerkt zijn, binnen de gekende doch constant wijzigende context. Met als focus de bezettingsgraad binnen de logiesector terug op niveau te krijgen. Dit om de nodige dynamiek te geven aan het handelsweefsel, horeca en zgn. toeristische attracties.

Hierbij gaat ook de nodige aandacht naar het herplannen van uitgestelde congressen en events.

Kortom, we zetten alle zeilen bij om de normale toeristische golven weer op een gezond niveau te brengen, wanneer mogelijk. De relance van het toerisme in Gent vertrekt met blik op “toerisme van de toekomst”. En dat toerisme is er één in evenwicht met de Stad en haar bewoners, met voldoende spreiding, zo duurzaam mogelijk en zal gebruikt worden als hefboom voor lokale werkgelegenheid en toegankelijkheid.

We ageren in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers uit de sector. Uiteraard in afstemming met de respectievelijke domeinen en bevoegdheden: handel, horeca en haven (schepen Bracke), evenementen (schepen Storms) en cultuur (schepen Souguir). Een toerisme dat een evenwicht wil bereiken tussen bezoekers, leefbaarheid en authenticiteit in onze Stad.

### **Toerisme van de toekomst: leefbaar en authentiek, voor bezoekers en Gentenaars**

#### **1. Het DNA van Gent en Gentenaars als uithangbord**

Gentenaars hebben hun gedacht en Gent is Gent: authentiek, bruisend en levendig, met een hoek af. Dat willen we zo houden, meer zelfs, het is dat wat Gent zo aantrekkelijk maakt. Toerismemakers zijn de gastheren en gastvrouwen van onze Stad. We ondersteunen hen door een “Ambassadeurs van Gent” op te zetten.

We zetten in op het aantrekken van verblijfstoeristen die zich willen onderdompelen in onze stad en haar savoureren. Daarom zetten we deze beleidsperiode in op gerichte marketing om verblijfstoeristen uit buurlanden en binnenland aan te trekken, waarbij ook aandacht is voor regio's met vlotte treinverbindingen en lange afstandsbusen.

Flankerende maatregelen om verblijfstoerisme te stimuleren en kortverblijf te beperken zijn het niet verhogen van de verblijfstaks en ontmoedigen van (eendaags) groepstoerisme.

## **2. We zetten in op een aantrekkelijk, fair en uniek aanbod**

We kiezen voor fair en legaal **logiesaanbod** dat de woningmarkt niet verstoort. Daarom voerden we een vakantiewoningenstop in. Om illegale vakantiewoningen in Gent aan te pakken zal extra en doorgedreven controle opgezet worden. Om een fair platform voor delen van logies ingang te doen vinden, ondersteunen we lokale stakeholders om gesprekken op te zetten met FairB&B. We willen als eerste stad in België dit fair deelplatform op starten.

We werken actief mee aan de opmaak en uitrol van een cultuur-toeristisch Masterplan van het **Historisch Patrimonium** in de Gentse Binnenstad. Het historisch patrimonium geeft betekenis aan een stad. Daarnaast ondersteunen we de cultuur-toeristische projecten, zoals de realisatie van de Bijlokesite en de eerste fase opera, en de renovatie van het Vleeshuis die deze bestuursperiode in de steigers staat.

Binnen het aanbod van **lokale handel en horeca** zetten we in het kader van toeristische stadspromotie nog meer in op het “only-in-Ghent”-imago: van authentieke Gentse kroonjuwelen tot de nieuwe scene van veggie, eco en lokale makers, zowel ambachten als culinair. Dit is wat ons uniek maakt en bezoekers aantrekt. Voor de ontwikkeling hiervan werken we nauw samen met Puur Gent.

Om toeristische rondleidingen in de stad in evenwicht te houden met de leefbaarheid en de aantrekkelijkheid van onze stad streven we naar een afsprakenkader, intentieverklaring of charter met de verschillende **gidsen**(verenigingen). We rekenen op gezond verstand om controlerend optreden te vermijden.

## **3. Met gerichte spreiding, nemen we druk weg van het historisch centrum**

Gent heeft zoveel meer troeven dan enkel het historisch centrum. Dit potentieel zetten we in om toerisme te spreiden. Twee specifieke assen waar we op willen inzetten zijn: Centrum – Dampoort en Centrum – Kunstenkwartier. Instrumenten die we inzetten zijn: voetgangersbewegwijzering, cycle-seeing, hop-on-hop-off boot en verbinding met wat buiten de kuip te beleven valt. Daar kunnen de toekenning van hotelvergunningen ook een rol in spelen.. Door de impact van de corona-crisis op de logiessector zullen we versneld een kader uitwerken rond gewenste evolutie van bijkomend logies in onze Stad.

## **4. Gent klimaatneutraal, ook met toeristen**

We stimuleren de duurzaamheid in logies en toeristisch aanbod: via de stedelijke screenings- en investeringsprogramma's of het Green Key programma. Zo zal de hotelsector als één van de volgende bedrijfssectoren de ondersteuning van de Dienst Milieu en Klimaat krijgen in hun aanpak richting verkleinde ecologische voetafdruk

In overleg met de uitbaters van rondvaartbootjes gaan we aan de slag om de vloot te verduurzamen.

## **5. We verminderen de impact van verplaatsingen van toeristen naar en in de stad**

We ontwikkelen alternatieven voor de touringcars die vandaag tot in het historisch centrum komen. Onder meer door de verbinding met de stadsrand te ontsluiten via watervoer, voortbouwend op de uitgangspunten in de visienota 'water in de stad'.

We stimuleren, samen met de Fietsambassade Gent, het fietsverhuur door toeristen. We focussen op het aanbod onder de stadshal en Dampoort. Door de verbrede openingsuren is de toegankelijkheid van fietsverhuur al een pak verbeterd. De reservatietool die in de loop van 2020 werd uitgerold, maakt boekingen vooraf mogelijk en zal het gebruik verder verhogen.



We ontsluiten het station Gent Dampoort als leesbare toegangspoort tot de stad gezien Dampoort een knooppunt vormt van diverse vervoersmodi: bus, fiets, te voet, trein, P&R Web; en zich op wandelafstand bevindt van het historisch centrum.

## 6. We gebruiken toerisme als hefboom voor een drempelvrije stad

Om de **toegankelijkheid** van het historisch centrum te verhogen, zetten we in op mensen met een mobiele beperking, een verstandelijke, auditieve of visuele beperking of beperkte financiële mogelijkheden. We vertalen het “toegankelijkheidscharter” naar een “actieplan toegankelijk toerisme” waarin de reeds geplande concrete acties worden uitgebreid. Deze acties worden opgenomen in een integraal plan van aanpak met als focus de beleving van onze stad voor zowel Gentenaars als toeristen, met fysieke, mentale of financiële beperking te vergroten.

In 2018 werd in Gent ook een Rap op Stapkantoor opgestart (reisbemiddelingskantoor voor mensen met een beperkt inkomen). In minder dan 2 jaar is een werking uitgebouwd om **Gentenaars toe te leiden naar vakantie** in eigen land via het *Rap Op Stap kantoor*. We engageren ons als Stad om deze werking te blijven financieren en de dienstverlening verder uit te breiden en te verbeteren.

Ontdek het authentieke Gent op een **gezinsvriendelijke** manier: daar willen we de komende jaren extra aandacht aan besteden. De sterkte van Gent is dat binnen het (toeristisch) aanbod van onze stad een heel aantal belevenissen zijn die aantrekkelijk zijn of kunnen gemaakt worden voor gezinnen met kleine kinderen tot gezinnen met tieners en jongeren. We onderzoeken via een bevraging van Gentse kinderen en jongeren de blind spots en besteden extra aandacht aan bijkomende logiesmogelijkheden voor gezinnen en jongeren.

## 7. Toerisme aanwenden als hefboom voor lokale werkgelegenheid

De te verwachten stijging van het verblijfstoerisme in Gent kan voor extra jobs zorgen in onze stad. Volgens het hotelrapport 2017 leveren elke drie kamers in onze hotelsector een voltijdse job op voor de Gentse arbeidsmarkt. De reeds vergunde 1.100 extra kamers die de komende jaren beschikbaar komen in Gent, kunnen zo voor meer dan 360 voltijdse posities zorgen op onze arbeidsmarkt. Omwille van het soort jobs en de niet altijd evidente arbeidsvoorwaarden (bv. avond- en nachtwerk) dat in de horecasector aangeboden wordt, biedt deze sector in het bijzonder kansen voor de kortgeschoolde werkzoekenden.

## 8. Toerisme van de toekomst is van, voor en door ons allemaal

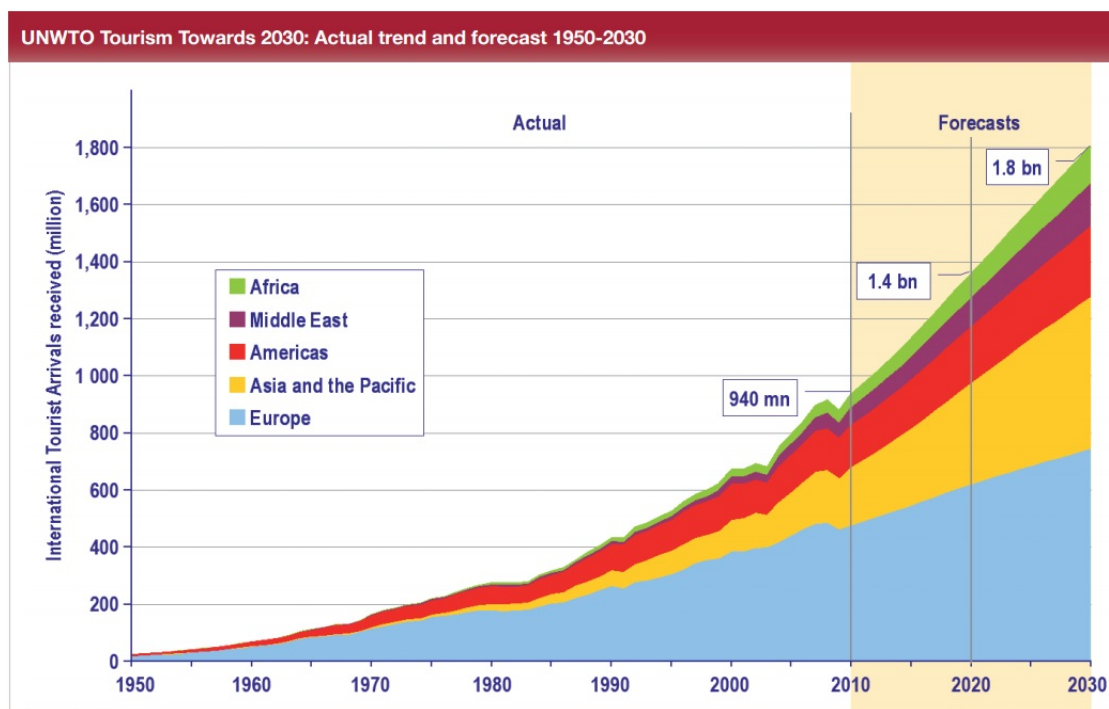
Het hele schepencollege, de andere overheden, diverse belangenverenigingen en uiteraard de Gentenaars: we moeten samen aan de slag. We bouwen verder op de ingeslagen weg van actieve participatie. **Voor de lokale toeristische sector** installeren we een toeristische community of ‘adviesraad voor toerisme’.

De **Gentenaars** nemen we voor het eerst als specifieke doelgroep of partner op. Naast de ambassadeurswerking zal de Dienst Toerisme daarom actiever richting bewoners communiceren en zo de Gentenaar uitnodigen om meer *toerist in eigen stad te zijn*.

# 3. Toerisme in en voor Gent: een omgevingsanalyse

## 3.1. Inleiding

Weinig economische sectoren zijn zo onderhevig aan nieuwe en vaak globale markttendensen als toerisme. De digitalisering van de bemiddeling tussen vraag en aanbod is sterk doorgedrongen. Wie boekt nu eens geen kamer via digitale platformen zoals booking.com? Tegelijk nestelden fenomenen zoals het aanbieden van slaapplekken voor toeristen in privéwoningen zich ook in Gent, en zijn ze een wezenlijk onderdeel van het toeristisch logiesaanbod. De groep wereldburgers die wil, kan en mag reizen groeit jaarlijks. Voor toeristen uit nieuwe herkomstlanden uit Azië en Zuid-Amerika is Europa een geliefde bestemming. Zo komt ook Gent in beeld bij de groeiende groepen toeristen. Al valt het af te wachten welke de wereldwijde corona-crisis voor gevolgen zal hebben voor het toerisme in Gent.



2

Dienst Toerisme houdt alleszins de vinger aan de pols door overleg met sector en voeling met de toeristische markttendensen te combineren met gericht onderzoek.

<sup>2</sup> *Mondiale groeicijfers toerisme volgens UNWTO (agentschap van Verenigde Naties voor Toerisme)*

## 3.2. Cijfers en onderzoek

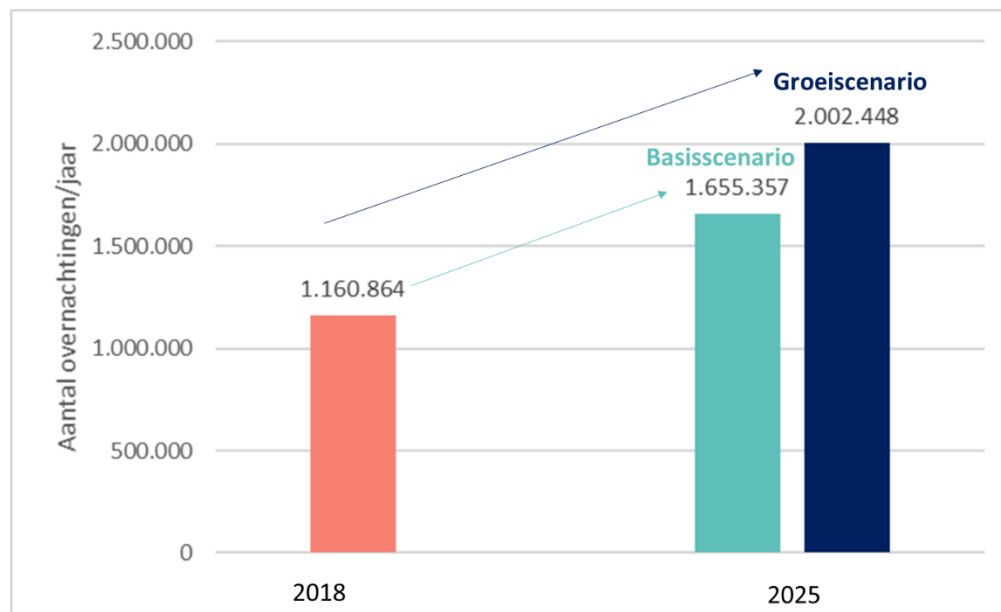
Toerisme in Gent, daar kan je veel over vertellen, schrijven en dromen. In dit deel schetsen we een beeld van (de evolutie van) het toerisme, naar en in Gent. We nemen hier een aantal significante data op in functie van de beleidskeuzes die toegelicht worden in het volgende hoofdstuk. Bijkomende informatie en andere data zijn terug te vinden in bijlage 2.

### 3.2.1. Stijgend aantal overnachtingen en logiesaanbod

#### Overnachtingen:

Steeds meer toeristen overnachten in Gent. Het uitbreidend aanbod speelt dan ook in op de vraag: tussen 2012 (919.477) en 2018 (1.160.864) steeg het aantal overnachtingen met 26%. Ondanks de terugval in 2016 door de aanslagen te Brussel en Brussels Airport betekent dit een gemiddelde jaarlijkse toename van 4,4%. Voorlopige cijfers voor 10 maanden van 2019 tonen een jaargroei van 7,4%. Prognoses zijn niet evident en externe crisissen zoals het corona-virus zijn onmogelijk te voorspellen. Dat maakt dat de verwachte groeicijfers, opgemaakt net voor de corona-crisis, nog zullen moeten worden bijgesteld.

Desondanks werd tot voor kort een verdere stijging verwacht, vooral door de toegenomen toeristische aantrekkelijkheid van Gent en indirect door het stijgend aanbod aan logies in Gent.



#### OVERNACHTINGEN VOORUITZICHT TOT 2025<sup>3</sup>

Alvast de voorlopige cijfers voor 2019 bevestigen een groei van 10,9% op jaarbasis, gemeten naar het aantal overnachtingen.

<sup>3</sup> berekening VisitGent, 2019

De impact van corona op 2020 is totaal onbekend. In het beste scenario kunnen we uitgegaan van een tijdelijke terugval, en kan vanaf het najaar 2021 weer aangeknoopt worden met een bezetting zoals in het najaar van 2019.

### **Capaciteit:**

Door de marktontwikkelingen in de sector en de aanmeldingsplicht opgelegd door het nieuwe logiesdecreet<sup>4</sup> van Toerisme Vlaanderen, steeg het aantal toeristisch gekende exploitaties in Gent van 186 (eind 2012) naar 661 (begin 2020). Dit is toe te schrijven aan de sterke ontwikkeling van het aantal aangemelde vakantiewoningen en kamergerelateerde logies, en in mindere mate door de groei van het aantal gastenkamers. Als gevolg stijgt de overnachtingscapaciteit in Gent van 7.031 personen (eind 2012) naar 10.860 (begin 2020).

Ondanks de komst van veel kleine spelers bieden hotels nog steeds de helft (5.473) van deze capaciteit. De afgelopen jaren keurde het stadsbestuur een heel aantal bouwvergunningen goed voor extra hotelcapaciteit.

Dit zijn de grote projecten in effectieve bouw:

- Seminariestraat: 142 kamers
- Kouter: 103 kamers
- Brabantdam: 84 kamers
- Akkerhage: 200 à 260 kamers
- Veldstraat / Volderstraat: 114 kamers
- Leopoldskazerne: 112 kamers
- Augustijnenkaai: 42 kamers

Vergunde kamers die nog niet in bouw zijn:

- Kleindokkaai: 160 kamers
- Stationstuinen: 133 kamers
- Houtlei: uitbreiding: 43 kamers
- Hoogstraat: 40 kamers

Samen goed voor zo'n 1.100 kamers met minstens het dubbele qua capaciteit. Hierdoor zal de hotelcapaciteit met zo'n 50% uitbreiden.

Uit het bewonersonderzoek (2019) blijkt dat 28% van de Gentenaars achter een hotelstop in het toeristisch gebied staat. 30% is tegen zo'n hotelstop, en 42% antwoordt eerder neutraal.

### **Logiesvormen:**

Onze verblijfstoeristen blijven vooral overnachten in hotels. Ondanks een beperkte daling van hun aandeel tussen 2012 (84%) en 2018 (73%), was het absoluut aantal overnachtingen in hotels nooit zo hoog als in 2018 (844.922). In dezelfde periode stijgt het marktaandeel overnachtingen door

<sup>4</sup> <https://www.toerismevlaanderen.be/vlaamse-logiesdecreet>; in voege sinds 1 april 2017

recreatieve toeristen van 61% naar 72%, terwijl het aandeel van zakentoeuristen juist zakt van 18% naar 8%. Het absoluut aantal congretoeristen stijgt nog wat, maar hun relatief aandeel daalt licht van 17% naar 16%. Zaken- en congretoeristen verkiezen meer dan gemiddeld hotels, terwijl recreatieve toeristen meer dan gemiddeld andere logiesvormen kiezen, zoals hostels en B&B's. Zo stijgt het aantal overnachtingen in 'hostels' van 78.306 (2014) naar 95.376 (2018).

#### **Illegale logies:**

Illegale logies slaat op kamers, studio's, appartementen en hele woningen die niet aangemeld zijn bij Toerisme Vlaanderen, geen citytaks betalen en vaak ook niet in orde met brand- en andere verzekeringen. Op basis van onderzoek uit 2016 en 2018 schatten we in dat het aantal exploitaties, dat effectief 'onder de radar' ligt, daalt van zo'n 600 naar zo'n 500. Dat betekent dat het aandeel, van wat we verder illegale logies zullen noemen, 11% van de totale overnachtingen bedraagt.

De acties van Toerisme Vlaanderen om alle logies aan te melden binnen het logiesdecreet, en de stedelijke informatiecampagnes over de aangescherpte regelingen met betrekking tot vakantiewoningen hebben een positief effect. Het schepencollege van 11 april 2019 keurde een vakantiewoningenstop<sup>5</sup> goed. Die was vooral ingegeven om de druk op woningprijzen niet te verhogen. Volgens het bewonersonderzoek (2019) vindt 44% van de Gentenaars de ingevoerde vakantiewoningenstop in het begin van deze legislatuur een goede zaak. 16% kan er zich niet in vinden, terwijl 40% neutraal antwoordt.

#### **Spreiding in tijd:**

Tussen 2012 en 2018 verbetert de spreiding van het aantal overnachtingen over de maanden van het jaar. Dat wil zeggen dat er in Gent, in tegenstelling tot vele andere steden, minder sprake is van hoog- en laagseizoen. Inderdaad, ook in voor- en najaar zijn de bezettingsgraden hoger dan gemiddeld. Dat komt omdat ons congretoerisme zich concentreert in het najaar, en daarmee de recreatieve markt van de zomer en de lente aanvult. Enkel januari en februari kennen minder bezoekers om van een optimale spreiding te kunnen spreken. Ook de inspanningen van het marketingteam van VisitGent concentreren zich op de maanden met lagere bezettingsgraad om de ideale spreiding in tijd te ondersteunen.

#### **Spreiding in ruimte:**

Iets meer dan de helft (54%) van de hotelkamers zijn gelegen in het historisch centrum. Aanvullend zijn 12% van de kamers gelegen in het Kunstenkwartier, 26% in de rest van 9000 Gent en slechts 8% in de deelgemeenten. Illegaal logies is iets minder sterk geconcentreerd in postcode 9000 (76%) dan 'formeel' logies (84%).

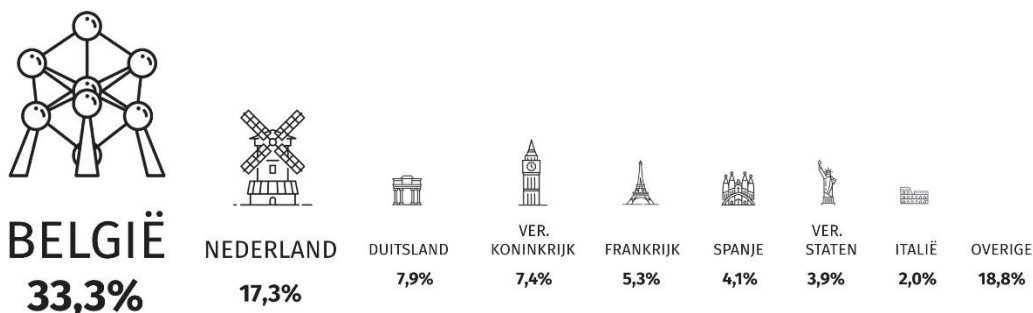
### **3.2.2. Toeristen: van waar komen ze, wat doen ze en wat vinden ze ervan?**

#### **Herkomstlanden en verblijfsduur:**

We zetten voornamelijk in op verblijfstoeristen uit de buurlanden (NL, D, VK, F) en Spanje. Samen met de thuismarkt België vertegenwoordigen deze prioritaire markten het grootste aantal

<sup>5</sup> <https://stad.Gent/nl/cultuur-sport-vrije-tijd/nieuws-evenementen/Gent-roept-vakantiewoningen-een-halt-toe>

overnachtingen. Tussen 2013 en 2018 daalt hun gezamenlijk marktaandeel wel van 71,3% tot 63,0%. De opkomst van nieuwe herkomstlanden uit Azië en Zuid–Amerika is hiervan de oorzaak.

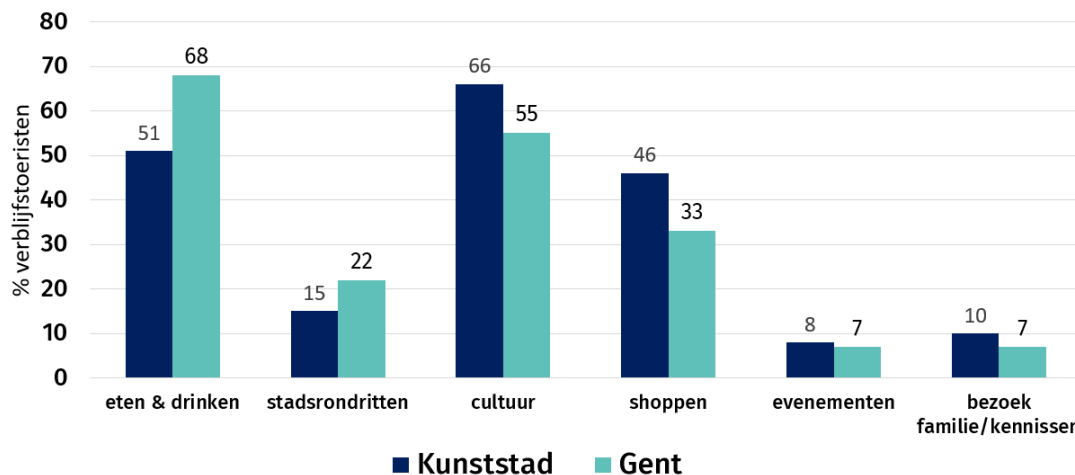


TOP 10 OVERNACHTINGEN IN 2018 NAAR HERKOMST<sup>6</sup>

### Doel van het verblijf:

In 2018 is bijna drie vierde van de overnachtingen (71,8%) afkomstig van reizigers in de klassieke zin van het woord: mensen die hier op vakantie komen om zich te ontspannen. Deze recreatieve markt groeit sterk, in 2012 was het aandeel 61,3%. Ook deelname aan congressen is een belangrijke reden om te komen overnachten in Gent. In 2018 bedroeg het marktaandeel van de congresstoerist 18,0%. Al is dat een kleine daling t.o.v. het aandeel in 2012 (20,1%), het absoluut aantal overnachtingen geboekt door congressisten stijgt wel met meer dan 26.000 tot 208.000 tussen 2012 en 2018.

De groeiende groep aan recreatieve toeristen wordt voornamelijk aangetrokken door “eten en drinken” (significant meer dan in de andere Kunststeden<sup>7</sup>) en – iets minder - door cultuur. Gezien het succes en aantrekkelijkheid van boottochten in ons stadscentrum scoren we met 22% ook hoger dan het gemiddelde van de Kunststeden. Evenementen hebben in geen van de Kunststeden een grote aantrekking op recreatieve verblijfstoeristen. Net zoals bij shopping is hier mogelijks nog potentieel.



<sup>6</sup> TOP 10 OVERNACHTINGEN IN 2018 NAAR HERKOMST, Cijfers VisitGent

<sup>7</sup> Antwerpen, Brugge, Gent, Leuven en Mechelen

#### **Bezoeken aan attracties:**

Tussen 2012 en 2019 stabiliseert het aantal bezoeken aan het Lam Gods rond de 180.000 per jaar. In deze periode stijgt het aantal bezoeken aan 10 overige attracties met culturele meerwaarde (musea en historische huizen) van 0,99 naar 1,22 miljoen. Het Gravensteen is een van de structureel sterke stijgers, met zo'n 450.000 bezoeken (2019). Populairst blijft de Sint-Baafskathedraal.

#### **Watertoerisme:**

Gelegen aan Leie en Schelde, is water een essentieel onderdeel van het toeristisch product Gent. 5 rederijen hebben begin 2020 samen een vloot van 23 sloepen waarmee begeleide rondvaarten gemaakt worden. Samen maken ze zo'n 11.000 boottochten en vervoeren ze zo'n 250.000 passagiers per jaar. Aanvullend zijn er 2 rederijen die individueel te huren bootjes verhuren. Samen goed voor een vloot van 43 sloepen en zo'n 7.850 tochtjes op jaarbasis.

Tussen 2013 en 2019 steeg het aantal in de Gentse haven aangemeerde cruiseschepen (zee- + rivierschepen) van 240 tot 306, waarvan 2 zeeschepen in 2019. Het aantal passagiers steeg in die periode van zo'n 29.000 naar zo'n 45.000. Deze toeristen slapen allen aan boord en komen overwegend uit de landen langs de Rijn (Zwitserland, Nederland, Duitsland, Oostenrijk) en verder uit het Oosten en het Noorden van Europa.

### **3.2.3. Impact van toerisme?**

#### **Economische impact:**

De toeristische groei kent positieve economische gevolgen voor de stad en zijn inwoners. Ze zorgt voor een stijgend aantal jobs in Gent. In 2017 waren er 6.850 jobs voor loontrekkenden in de toeristische sector, wat er 712 meer zijn als in 2014. Hierdoor stijgt het belang van de toeristische sector tussen 2014 en 2018 tot 4,0% van het totaal aantal jobs in Gent. Volgens het Kunststedenonderzoek (2017) geeft een verblijfstoerist in Gent per 24 uur 163€ uit, wat op Antwerpen na het hoogste bedrag is van alle Vlaamse Kunsteden, Brussel inbegrepen. Daarmee genereert het verblijfstoerisme in Gent een omzet van 189 miljoen €. Een dagtoerist in Gent geeft per trip 81€ uit, wat op Brussel na het hoogste bedrag is van alle Vlaamse Kunststeden, Brussel inbegrepen. We ramen de omzet door dagtoerisme in Gent voorzichtig op 253 miljoen €.

De inkomsten voor Stad Gent, door het belasting reglement op het verstrekken van toeristisch logies, stijgen door het groeiend aantal overnachtingen, tussen 2015 en 2018, van 2.870.789€ naar 3.323.645€.

Uit het bewonersonderzoek 2019 blijkt dat volgens 68% van de bewoners de groei van het aantal toeristen de economie van de ganse stad versterkt. Slechts 10% van hen vindt dat niet, en 22% blijft hierover neutraal.

Uit het hotelrapport 2017 blijkt dat de Gentse hotelsector de meest performante van de Kunststeden is. Zowel de gemiddelde kamerprijs (101,4€) als de bruto bezettingsgraad (80,7%) scoren hoog. Uit

<sup>8</sup> Kunststedenonderzoek,....

andere onderzoeken blijkt dat het Gentse hotelwezen ook in Europese vergelijking economisch fundamenteel gezond is.

#### **Ecologische impact:**

Tussen 2012 en 2017 stijgt de CO<sub>2</sub> - uitstoot door de Gentse horeca van 52.998 ton naar 53.883 ton, en in dezelfde periode stijgt de gemiddelde heen- en terug reisafstand per verblijfstoerist in Gent van 1.855 km naar 2.015 km<sup>9</sup>. Dat laatste heeft te maken met de globalisering van het reizen, en heeft tot gevolg dat de CO<sub>2</sub> uitstoot door het reisgedrag van verblijfstoeristen naar Gent stijgt tussen 2012 (103.966 ton) en 2017 (128.090 ton). Eind 2019 beschikken slechts 7 van de 643 logiesexploitaties over een Green Key label. Volgens de criteria opgesteld door de Global Destination Sustainability Index, is Gent met 61% de 25<sup>e</sup> meest duurzame toeristische bestemming van de 49 deelnemers, wat internationaal gemiddeld is, maar beter dan de andere Vlaamse Kunststeden.

#### **Integraal toerisme:**

In 2019 zijn er 796 contacten met Gentenaars via de *Rap Op Stap kantoren*, waardoor Gentenaars met financiële beperkingen ook op vakantie kunnen gaan in Vlaanderen. Anderzijds hebben eind 2019 slechts 4 van de 643 logiesexploitaties een A / A+ label voor fysieke toegankelijkheid.

#### **Klanttevredenheid:**

Uit het Kunststedenonderzoek (2017) blijkt dat een verblijfstoerist in Gent een algemene tevredenheid van 8,5/10 laat optekenen, wat na Brugge de hoogste score is van de Vlaamse Kunststeden en Brussel. De vriendelijkheid en gastvrijheid van de bevolking scoort hoger dan het gemiddelde, de toegankelijkheid voor mensen met een beperking lager. 81% van de verblijfstoeristen vinden dat Gent geschikt is voor een trip met kinderen, wat overeenkomt met het gemiddelde van de Vlaamse Kunststeden en Brussel.

### **3.3. Wat denkt de Gentenaar?**

#### **Toeristische druk**

De laatste jaren haalde 'overtourisme' het nieuws: de toeristische drukte zou het dagelijkse leven in bepaalde bestemmingen hinderen. Is er één waarheid? Nee, het hangt af van welke kant je het bekijkt. Het is belangrijk om zowel met perceptie als feiten rekening te houden. Let wel, deze analyse dateert van voor de corona-crisis.

De Gentenaar blijft overwegend positief over toerisme en heel fier op zijn Stad. In vergelijking met 2 jaar geleden zijn er wel een aantal aandachtspunten.

Op basis van het bewonersonderzoek uitgevoerd in 2019 voelt het voor 74% van de Gentenaars effectief aan alsof er de laatste 2 jaren meer toeristen zijn in Gent (stad). Dat klopt ook met de feiten: er zijn meer overnachtingen. Maar voor slechts 26% van de Gentenaars voelt het aan alsof er de

<sup>9</sup> <https://www.tourmis.info/>



laatste 2 jaren meer toeristen zijn in hun eigen wijk. Dat klopt met de realiteit, want slechts een beperkt aantal wijken van de stad zijn effectief toeristisch relevant.

Dienst Toerisme gebruikte een index<sup>10</sup> “toeristische druk (td)” die toont dat tussen 2012 en 2018 de toeristische druk door verblijfstoerisme effectief stijgt van 2,4 naar 2,8. Afgerond is Gent met waarde 3 wat drukker dan Antwerpen, maar minder druk dan Brugge (td: 14) of Brussel (td: 4).

Het Kunststedenonderzoek (2017) leert ons dat slechts 11% van de dagtoeristen en 12% van de verblijfstoeristen Gent te druk vonden. Gent scoort even laag als Mechelen en Leuven en zit sterk onder de waarden die toeristen lieten optekenen voor Antwerpen, Brugge of Brussel.

Anderzijds blijkt uit de bewonersonderzoeken dat tussen 2017 en 2019 het aandeel Gentenaars dat vindt dat door het toerisme het centrum overvol is significant stijgt, van 33% naar 42%.

Het participatietraject ‘toerisme van de toekomst’ leert dat de drukte niet door alle deelnemers als problematisch of even problematisch wordt ervaren.

### **Aandacht voor diversiteit en authenticiteit van het winkelaanbod**

Uit het bewonersonderzoek blijkt dat het aandeel Gentenaars dat vindt dat er door toerisme meer shopping/ontspanningsmogelijkheden zijn daalt tussen 2017 en 2019, tot minder dan de helft (47%). Bovendien blijkt dat in die periode meer Gentenaars vinden dat hoofdstraten diversiteit verliezen door het toerisme (27% in 2019). Locaties die alvast binnen het participatietraject Toerisme van de Toekomst werden aangestipt als zijnde onderhevig aan een daling van de diversiteit van het aanbod zijn Groentemarkt, hoek Hoogpoort, Gras- en Korenlei, Hooiaard.

Weinig concrete en objectieve informatie is voorhanden over de evolutie van het toeristisch winkelaanbod in de stad. Op basis van cijfers van Dienst Economie weten we dat in 2019 in de binnenstad 2 souvenirwinkels, 16 cadeaushops en 23 chocoladewinkels gelegen zijn. Dit zijn zaken die toeristen ook bezoeken.

### **Steun voor het toerisme**

Het aandeel Gentenaars dat vindt dat door toerisme de stad er beter uitziet stijgt tot 66% in 2019.

Gentenaars zijn en blijven de meest kritische bewoners van een Vlaamse Kunststad. Bovendien blijken bewoners van de binnenstad (binnen R40/N430) kritischer te zijn dan de gemiddelde Gentenaar. En die binnenstad komt grotendeels overeen met het gebied waarin het toerisme zich manifesteert. Onder dit algemeen beeld zijn heel wat uiteenlopende trends waar te nemen.

### **Betrokkenheid en beleidsparticipatie**

Uit het bewonersonderzoek (2019) blijkt dat 50% van de Gentenaars aangeeft bekend te zijn met het toeristisch beleid van de stad. Tegelijk geeft 43% van de Gentenaars aan dat het stadsbestuur voldoende rekening houdt met bewoners bij de uitwerking van het toeristisch beleid.

In vergelijking met vorige editie (2017) vinden in 2019 meer Gentenaars dat ze juist genoeg betrokken worden bij het beleid (stijging tot 37%). In deze periode vinden minder Gentenaars dat ze meer betrokken willen worden bij het beleid (daling tot 26%).

<sup>10</sup> *Index toeristische druk = aantal overnachtingen in jaar x / aantal inwoners in jaar x / oppervlakte gemeente in jaar x*

### 3.4. Cijfers en onderzoek als kompas voor toeristisch beleid

Bovenstaande omgevingsanalyse en onderzoek naar perceptie bij de Gentenaars onderstrepen het belang van onderzoek dat we rond toerisme als Stad voeren, al dan niet in samenwerking met andere partners of Gentse kennisinstellingen. We moeten ons beleid kunnen baseren op representatieve studies en betrouwbare resultaten. Lopende onderzoeken zoals die naar dagtoerisme of toeristisch georiënteerde winkels kunnen essentiële informatie opleveren voor de keuzes die we de komende jaren kunnen en moeten maken.

Als Schepen van toerisme wil ik hier de komende jaren verder op inzetten, zodat we beleidskeuzes kunnen maken op basis van zowel cijfers als de inzichten en draagvlak van de bewoners.

Een integrale set toeristische indicatoren zal ons toelaten om de toestand en de evolutie van het toerisme naar en in Gent van nabij te kunnen opvolgen. We ontsluiten deze informatie via VisitGent en de website van de Stad.

Bovendien onderzoeken we de mogelijkheden van citizen science (burgerwetenschap) om ook Gentenaars, toeristen, toeristische sector en onderzoeksinstellingen bij deze onderzoeken of bij het wetenschappelijk onderbouwen van vraagstukken en oplossingen te betrekken.

## 4. Integraal toeristisch beleid

De recente lovende woorden in diverse internationale kranten en magazines spreken voor zich. Het bruisende Gent heeft zijn plek als alternatieve citytrip verworven. Gent wordt geprezen omwille van zijn magische, opwindende en prikkelende karakter: “Medieval and magical, vibrant and edgy”, The Guardian, 23 februari 2020.

De internationale persaandacht voor Gent als toeristische bestemming is een indicator voor het kantelpunt waarop ons toerismebeleid zich bevindt. We willen, moeten én kunnen als Stad meer doen dan enkel Gent promoten. We moeten eerder intrinsiek met Gent zelf aan de slag gaan, als authentieke, bruisende en leefbare stad die Gentenaars delen met bezoekers en toeristen. Want laat ons wel wezen, toerisme heeft een impact op diverse facetten van onze stad: op de woonmarkt, op ons economisch weefsel, de mobiliteit, het cultuuraanbod, etc. Ook de ecologische impact van toerisme is groot.

Ons doel is om het evenwicht tussen leven in en beleving van Gent te behouden, te versterken en uit te dragen. Wij gaan dit doen door, aanvullend op de verdere slimme en gerichte promotie, met Gent zelf aan de slag te gaan. Om Gent duurzaam toeristisch te ontwikkelen gaan wij werken volgens 3 principes die de stad in balans houden met het toerisme:

- 1) **Een stad in balans vergt integratie.** Het verzekeren van het evenwicht tussen toeristische groei en de draagkracht van onze stad en haar bewoners vergt een transversale aanpak over beleidsdomeinen heen. Het momentum is er om het toerismebeleid in te bedden in een bredere context en met het ganse stadsbestuur samen werk te maken van een afgestemd toerismebeleid. Voor een toerisme op maat van onze stad en niet omgekeerd. We ontwikkelen vanuit de ambitie dat onze stad in eerste orde aantrekkelijk moet zijn voor de Gentenaars zelf. Als de Gentenaar zich toerist in eigen stad kan voelen, dan zal dit zeker toeristen aantrekken.
- 2) **Een stad in balans vergt samenwerking.** De kennis en passie dat het participatietraject ‘toerisme van de toekomst’ los maakte bij zowel individuele bewoners, vertegenwoordigers uit de toeristische en culturele sector en diverse overheidsdiensten toont aan dat samenwerking de aangewezen manier is om het sociaal draagvlak voor toerisme in Gent te vergroten. Daarom gaan we de komende jaren inzetten om de banden met alle bij het toerisme betrokken belanghebbenden en geïnteresseerden op een blijvende manier aan te halen. Ook bij de uitwerking van onze coronastrategie heeft dat zijn nut bewezen.
- 3) **Een stad in balans vergt onderbouwing.** De omgevingsanalyse onderstreept het belang van toeristisch onderzoek, al dan niet in samenwerking met andere partners. We baseren ons beleid op representatieve studies en betrouwbare informatie. Als Schepen van toerisme wil ik hier de komende jaren verder op inzetten, zodat we beleidskeuzes kunnen maken op basis van zowel cijfers als de inzichten en draagvlak van de bewoners.

Deze beleidsnota is dan ook geen eindpunt, maar de start voor dialoog en verdere afstemming in functie van een aantrekkelijke stad in balans.

## 4.1. Duurzame toeristische ontwikkeling

De doorgedreven gerichte promotie gecombineerd met aandacht voor draagvlak, draagkracht, samenwerking en integratie leidt tot een kwaliteitsvol en veerkrachtig toeristisch product dat gesteund is door de bewoners en begeerd door de bezoekers. Zo floreert Gent als gemeenschap en bestemming en werkt toerisme als hefboom voor de verduurzaming van Gent. Deze ambitie operationaliseren we via 8 krachtlijnen (zie §5.2 t.e.m. §5.9) die richting geven aan het beleid.

Elke krachtlijn beantwoordt aan één of meerdere van de 17 doelstellingen voor duurzame ontwikkeling (SDG's), zoals vooropgesteld door de Verenigde Naties. Deze doelstellingen vormen een blauwdruk voor een betere en duurzamer toekomst voor elk van ons. Ze pakken de knelpunten aan waar de wereld voor staat, en staan allen in verband met elkaar. Dat toerisme aan de realisatie ervan zijn bijdrage kan leveren verwoordt de VNWTO<sup>11</sup> helder.



<sup>11</sup> <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417254>

Onderstaande tabel toont duidelijk aan welke SDG's de 8 krachtlijnen van het toeristisch beleid te koppelen zijn:

Krachtlijn	SDG 4	SDG 8	SDG 9	SDG 10	SDG 11	SDG 12	SDG 13	SDG 16	SDG 17
Uniek DNA van Gent als uitgangsbord		X				X	X	X	X
Aantrekkelijk, fair en innovatief aanbod					X	X			X
gerichte spreiding, om druk weg te nemen van de kuip (HC)			X	X	X				
Gent Klimaatneutraal, ook met toeristen					X		X		X
Beperken impact verplaatsing van toeristen in en naar de stad			X		X				
Toerisme als hefboom voor een drempelvrije stad					X			X	
Toerisme als hefboom voor lokale werkgelegenheid	X	X							
Toerisme van de toekomst van voor en door ons allemaal									X

Ik ben ervan overtuigd dat wij enkel op deze manier de authentieke, bruisende en leefbare stad kunnen blijven die de Gentenaars zelf graag delen met bezoekers en toeristen. Deze beleidsnota is geen eindpunt, maar de start voor dialoog en verdere afstemming in functie van een aantrekkelijke stad in balans.

## 4.2. Uniek DNA van Gent als uithangbord

Gentenaars hebben hun gedacht en Gent is Gent: authentiek, bruisend en levendig, met een hoek af. Dat willen we zo houden, meer zelfs, het is dat wat Gent zo aantrekkelijk maakt.

De bestaande speerpunten in de toeristische merkidentiteit van Gent zijn en blijven 'on brand' of 'écht Gents': Lam Gods, Lekker, Licht en Levendig (de 4L'en). Gezien de evolutie van onze Stad en het belang om ook Gentenaars actief in het toeristisch verhaal te betrekken vullen we de 4L'en aan met *Leefbaar*. Elke 'L' zet in de verf wat Gent uniek zijn voor onze stad ten opzichte van de concurrentie.

Of zoals verwoord in het stadsdebat *"De echte Gentse levensstijl mag meer uitgespeeld en meer in de verf gezet worden"* en *"Gent is een stad van wereld(bewuste)burgers en heeft talrijke inwoners van diverse afkomst. Dat moet zijn weerslag krijgen, veel meer dan nu het geval is, in de toeristische ontwikkeling en vermarkting van de stad."*

Door *leefbaarheid* op te nemen in de merkidentiteit van toeristisch Gent, toont het stadsbestuur dat het toeristisch beleid rekening houdt met de bekommernis van de bevolking om het sociaal draagvlak voor toerisme en de fysieke draagkracht van de stad in de toekomst te vrijwaren.

Keuzes in het toeristisch beleid zullen afgewogen worden aan de impact die ze hebben op de leefbaarheid van onze stad.

De uitgangspunten voor het toeristisch beleid vallen ook samen met het merkbeleid dat voor de stad wordt ontwikkeld. De Gentse identiteit vormt de leidraad van hoe we in Gent met toerisme aan de slag gaan: “In Gent doen we ons ding, op onze eigenzinnige manier. Ongedwongen, kritisch en met respect voor elkaar.”

#### **4.2.1. Naar toerisme dat Gent alle eer aan doet**

Het aantal hefboomen van een lokale overheid om het verschil te maken in de wereld van toeristen is beperkt. Daarom moeten we onze keuzes duidelijk maken. Meerdere studies tonen aan dat draagvlak en meerwaarde voor onze stad gelinkt zijn aan een specifieke groep: de zogenaamde meerwaardezoekers. Dit zijn verblijfstoeristen die zich individueel verplaatsen (dus niet het georganiseerde groepstoerisme), culinaire of culturele meerwaardezoekers, eco-fans en congrestoeristen. Gent zal zich blijvend op de kaart zetten als een stad om je in onder te dompelen en te savoureren, niet om af te vinken op basis van een paar selfies. Ook het participatietraject bevestigt deze keuze: *“Men weet wel duidelijk welk soort toeristen men niet wil in de eigen buurt: bussen en groepstoeristen in het algemeen, cruisetoeeristen in het bijzonder.”*

##### **Verblijfstoeristen**

We kiezen dus resoluut voor de verblijfstoerist en ontwikkelen daarom een beleid dat voortbouwt op “Gent, te veel voor één nacht”. We spelen onze authenticiteit uit, stimuleren het intensief beleven van Gent en mikken ook op niches of passies.

We promoten Gent als unieke meerdaagse citytrip in het binnenland en de buurlanden. Zij waren in 2019 goed voor bijna 75% van de overnachtingen. Hier zit, post-corona, nog een groot potentieel. Volgens het Kunststedenonderzoek uit 2017 verbleef slechts 22% van de ondervraagde verblijfstoeristen in Gent voordien al eens in Gent. Dat is het laagste cijfer van alle Vlaamse Kunststeden en Brussel. Het gemiddelde ligt op 36%. Daarom onderzoeken/ambiëren we of we herhaalbezoeken uit de buurlanden in samenwerking met buitenlandkantoren Toerisme Vlaanderen kunnen versterken. We maken immers de bewuste keuze om, zeker nu, niet te focussen op de verre markten, maar onze energie in verblijfstoerisme uit de ons omringende landen te investeren.

Naast de potentiële toeristen uit de buurlanden, zetten we deze beleidsperiode gerichte marketing op voor:

- verblijfstoeristen uit het binnenland, in samenwerking met andere actoren die deze ambitie delen
- regio's met vlotte treinverbindingen (nachtstrein Wenen) en lange afstandsbussen
- thema-bezoekers zoals tijdens Van Eyck-jaar

Een bijkomende maatregel om verblijfstoerisme te ondersteunen is het niet verhogen van citytaks of verblijfstaks. De Gentse verblijfsbelasting behoort immers al tot de hoogste ten opzicht van vergelijkbare steden. Bovendien zullen we een deel van de stijgende totaalinkomsten budgettair afzonderen en specifiek inzetten op een aantal maatregelen van “flankerend toeristisch beleid” die inzetten op het evenwicht tussen Gentenaars en toeristen in onze stad.

## **Congrestoerisme**

De meerwaarde van congresoerisme voor Gent is meervoudig. Congressen zijn interessant voor Gent, als kennisstad. Congresoeristen zijn economisch interessant, zowel op het moment van het verblijf, als in de toekomst. De charmes van Gent kunnen partners van congresdeelnemers overtuigen om mee te komen of zorgen voor “mond-aan-mond-reclame” waardoor later vrienden of familie terugkomen naar Gent. Bovendien is congresoerisme complementair met vrijetijdstoerisme in tijd en ruimte: de piek van vrijetijdstoerisme ligt in de zomer en de weekends, die van congresoerisme buiten toeristisch seizoen en tijdens de week.

De inzet van Gent Congres als onderdeel van Dienst Toerisme is tweërlei.

Ten eerste faciliteert dit team het aantrekken van (internationale) congressen naar Gent. Gent Congres promoot Gent als congresstad in binnen- en buitenland en ondersteunt alle potentiële congresorganisatoren, veelal de Gentse kennisinstellingen, om te kandideren via de opmaak van kwalitatieve ‘bidbooks’ (kandidaatsdossiers). Dit gebeurt in nauwe samenwerking en afstemming binnen de vernieuwde en positieve samenwerking rond congressen met Toerisme Oost-Vlaanderen.

Voornaamste samenwerking is met universiteit Gent als congresorganisator. Voor de internationale positionering van UGent is de organisatie van internationale congressen een “succes”-parameter om zo meer gerenommeerde professoren en internationale studenten aan te trekken.

Ten tweede zijn er de internationale congressen waar we als Stad mee onze schouders onder zetten aangezien ze specifiek aansluiten bij de beleidsvisie en het imago van onze stad. Zoals ook in het bestuursakkoord gesteld, is congresoerisme belangrijk voor een stad als Gent. We willen daarom meer topcongressen aantrekken, zeker diegene die inhoudelijk ook passen binnen de strategische doelstellingen van de stad.

We werken hiervoor actief samen binnen een nog op te richten platform met de Dienst Internationale Relaties en Netwerken, Dienst Communicatie en Dienst Economie. Vanuit de ambitie dat specifieke congressen het (internationale) profiel van onze Stad extra in de verf zetten gebruiken we de strategische doelstellingen en merkstrategie van de Stad als toetssteen.

Gent Congres wordt nauw betrokken bij de evaluatie en de herijking van het stadsmarketingsfonds. Onder meer wordt de meerwaarde van het fonds tot het binnenhalen en mee organiseren van internationale congressen, die de stedelijke ambities en het merkbeleid versterken, onderzocht. Voor dit type congressen zetten we in op lokale verankering. Door zichtbare of beleefbare meerwaarde voor Gentenaars of Gentse stakeholders te vergroten haken we met het congresoerisme in op de trend rond Corporate Social Responsibility.

Met ICC/Floralienhal, Sint-Pietersabdij, STAM en Muziekcentrum De Bijloke realiseren we een “congres-cluster” binnen de Vlaamse beleidslijn van de Flanders heritage venues<sup>12</sup>. Zo zetten we in op meetings in Gent die een kennismaking met ons erfgoed toelaten. Op die manier valoriseren en versterken we verder ons erfgoed.

De realisatie van een vernieuwd ICC tegen eind deze legislatuur, gelinkt aan een multifunctionele Floralienhal met rechtstreekse toegang tot het park, is prioritair de komende jaren. Mede met de middelen van Toerisme Vlaanderen, een specifieke projectstructuur en in samenwerking met Citadel Finance en de Schepenen voor Stadontwikkeling, realiseren we een state-of-the-art congresgebouw.

## Cruisetoerisme

Sinds 2016 is het aantal cruisetoeristen dat jaarlijks in Gent aanmeert met de helft gestegen tot meer dan 45.000. In 2020 worden om en bij de 350 riviercruises in de Gentse haven verwacht. Elk van hen goed voor zo’n 130 toeristen. Op piekdagen kunnen tot 12 binnenvaartschepen aangemeerd liggen in de Gentse haven. Zo’n kwart van deze toeristen brengt een dagje door in de stad om een begeleide wandeling te maken, iets te eten en te shoppen en een 5.000-tal van die cruisetoeristen maken een boottochtje in de binnenstad. Ze komen onder begeleiding van een gids en met de bus naar het historisch centrum.

Uit het bewonersonderzoek rond draagvlak toerisme (2019) blijkt dat er, met slechts 10% steun, geen draagvlak is voor meer cruisetoerisme bij de Gentenaars, en met slechts 25% is er ook weinig steun voor extra groepstoerisme. Aan dit type toerisme wordt door de Gentenaar een negatieve impact op de leefbaarheid gelinkt.

Gecombineerd met de analyse van de economische return<sup>13</sup> en de ecologische impact<sup>14</sup> concluderen we dat de meerwaarde van het cruisetoerisme voor Gent beperkt is. Daarom willen we de impact van dit groepstoerisme, in samenspraak met North Sea Port, de komende jaren aanpakken.

De visie van de Stad op toekomstig cruise toerisme is opgebouwd uit volgende elementen:

- geen bijkomende cruise-toeristen aantrekken
- zee-cruises meren niet rechtstreeks in Gent aan, maar in Vlissingen (onderdeel van North Sea Port)
- de pieken van aanleggende riviercruises worden verlaagd van 12 naar maximaal 5 schepen per dag, zodat de impact van de groepen op de binnenstad naar beperkter niveau gaat
- de ecologische impact riviercruises maximaal verminderen:
  - verplichte aansluiting op walstroom (van zodra beschikbaar seizoen 2022)
  - duurzame vervoerswijze van Rigakaai naar centrum

<sup>12</sup> <https://www.toerismevlaanderen.be/kwaliteitmeetingindustrie/begeleidingstrajectbeleving#watzijspecialmeetingvenues>

<sup>13</sup> In vergelijking met verblijfstoeristen is de economische return van cruisetoeristen een stuk minder: ze logeren en eten immers op het cruiseschip en spenderen maar een paar uur effectief in de stad: uitgaven toeristen/dag: Verblijfstoerist – 163 € nacht vs dagtoerist – groepstoerist 71 € (44% van verblijfstoerist)

Bron: Kunststedenonderzoek

<sup>14</sup> De impact van (rivier)cruisetoerisme is hoog: niet enkel de CO2 uitstoot, maar ook de productie van roet en fijn stof van varende schepen is hoog. Ook aangemeerd produceren hun dieselgeneratoren veel vervuilende stoffen.



- invoeren van een verblijfstaks (dus gelinkt aan overnachting) vergelijkbaar met de citytaks in reguliere logies die het eerste jaar wordt ingezet voor investeringen in walstroom

## 4.2.2. Toerismemakers zijn de gastheren en gastvrouwen van onze Stad

### *Informeren en onthalen:*

Uit het Kunststedenonderzoek 2017 bleek dat toekomstige toeristen aan Gent zich vooraf significant minder informeerden dan deze aan andere Kunststeden. De **website [www.VisitGent.be](http://www.VisitGent.be)** werd intussen grondig vernieuwd om de inhoud beter op de noden van de bezoekers en op de beleidsdoelstellingen af te stemmen. We blijven, samen met Digipolis, de nieuwe digitale trends op de voet volgen en verder optimaliseren.

Het aantal bezoekers aan de website stijgt sterk sinds de invoering van de vernieuwde versie in 2018. We zetten de inspanningen op de website (contentmarketing, conversieoptimalisatie, ...), alsook de promotie ervan verder om ervoor te zorgen dat de juiste doelgroepen uit de gekozen doelmarkten, in alle fases van de boekingscyclus optimaal overtuigd en geïnformeerd worden: Teneinde bezoekers vooraf optimaal te informeren over een bezoek aan Gent, zoekt Dienst Toerisme manieren om potentiële bezoekers uit de buurlanden vóór hun reis naar de website te leiden. De Dienst Toerisme zal deze informatieve webtool ook pushen aan de gasten, eens in Gent. Hiervoor zullen we nauw verder samenwerken met Digipolis.

We ontwikkelen een eigentijds aanbod dat aansluit op de noden van onze bezoekers zodat ook potentiële buitenlandse bezoekers van Gent beter geïnformeerd zijn. We maken ook ruimte om de relevante Gentse initiatieven in beeld te brengen. We stemmen de inhoud af op de nieuwe keuze zoals herhaalbezoekers, niche-toeristen,... uit buurlanden.”

Het **infokantoor van VisitGent** in de Vismijn krijgt op Tripadvisor een waardering van 4,5/5. Bovendien is het Infokantoor de belangrijkste informatiebron voor bezoekers eens ze in Gent aanwezig zijn. Het aantal bezoekers aan het infokantoor daalt tussen 2013 en 2016, erna is er een beperkte groei. We blijven ons inzetten om toeristen kwaliteitsvol te onthalen in het infokantoor en zetten verder in op digitale tools en vernieuwde vormen van onthaal die breder over de stad worden verspreid. Tegelijk blijven we inzetten op het gastvrij onthalen van toeristische professionelen en journalisten in Gent, zodat zij met gedegen informatie en een goed gevoel over Gent als bestemming schrijven.

Duurzaam reizen naar Gent verdient aanbeveling. Daarom promoten we dit ook actief en zal het belang van het aanleveren van heldere, toeristische informatie in de **infopunten in onze stations** aan belang toenemen.

Het bestaande digitale infopunt in Station Gent-Sint-Pieters kent in absolute termen een terugloop van het aantal bezoeken en scoort het relatief gezien slecht onder de bezoekers uit België, Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. De informatiemodule in Gent-Sint-Pieters zal prioritair worden aangepast. In de zomer van 2020 moet het weer een onbemand, maar wel interactief en visueel aantrekkelijk digitaal infopunt zijn.

Naast Gent-Sint-Pieters onderzoeken we of er aan (niet in) Gent Dampoort een bijkomende toeristische infomodule kan geïnstalleerd worden. Bij het hoofdstuk rond ontsluiting en spreiding van

toerisme gaan we dieper in op de mogelijkheid om Dampoort als toekomstige toegangspoort tot het historische centrum uit te bouwen voor bussen en trein. Station Dampoort ligt immers op wandelafstand van het centrum.

Bij de potentiële ontwikkeling van Gent Dampoort als toeristische poort zal op basis van de ervaring van de vernieuwde tool in Gent-Sint-Pieters, en ervaring bij andere steden zoals gedeeld binnen het Europees Netwerk *European Cities Marketing* een bijkomend digitaal infopunt worden ingericht.

### **Ambassadeurs van Gent**

We zijn als Gentenaars fier op onze stad en vinden het terecht dat toeristen onze stad willen bezoeken. Dit geldt zowel voor de toeristische sector als voor een meerderheid van het aantal Gentenaars, zo is gebleken uit het inspraaktraject *toerisme van de toekomst*.

Het zijn immers zowel medewerkers en ondernemers in de toeristische sector (taxichauffeurs, horeca-uitbaters, baliebedienden in de hotels, ticketmedewerkers van musea, gidsen e.d.), maar ook Gentenaars op straat, op café of op de tram die Gent mee vorm of een gezicht geven. Al deze mensen zijn de eerste ambassadeurs van onze stad.

**Voor de professionals** starten we een 'adviesraad voor toerisme' op, <sup>15</sup> waarbinnen we het debat over het Gentse toerisme verder voeren:

- » *In deze raad zetelen vertegenwoordigers van de toerisme sector: hoteliers, restaurants, taxibedrijven, gidsbonden...*
- » *Knelpunten rond toerisme worden van hieruit geleid naar het beleid en omgekeerd kan beleidsinformatie doorstromen naar dit orgaan (en zo verder naar hun leden)*
- » *Ook mensen die niet in de stad wonen, maar er wel ondernemen, actief te betrekken.*

Hierbij zal aandacht worden besteed aan informeren zoals de jaarplanning van diverse attracties (tentoonstellingen, events, ...), en aan onthaalcompetenties (zoals specifieke aandacht voor omgaan met mensen die minder mobiel zijn, meertaligheid,...) en innovatie (van cashless betalen, tot open data). Zo bouwen we een toeristische community uit.

Uit het stadsdebat blijkt dat heel wat **Gentenaars**, die niet professioneel actief zijn binnen de toeristische sector, een actieve rol als ambassadeur willen opnemen. Ze willen participeren aan en meer weten over het Gents toerismebeleid, Gentse culturele kalender etc. Fierheid is de belangrijkste motivatie om een rol als ambassadeur op te nemen. Ambassadeurs zijn trots op hun stad en willen dit ook uitdragen. De fierheid kan met zoveel mogelijk mensen gedeeld worden, ook met toeristen. Er is groot animo om toeristen de stad echt te laten 'voelen'. Dat doet men door een verhaal met passie te brengen en zo persoonlijk mogelijk te maken. Met verhalen vanuit het hart is de ambassadeur een bezieler van de beleving.

De interactie tussen Gentenaars en toeristen bevordert net het authentieke karakter van Gent. Om onze bezoekers nog beter, nog échter welkom te heten en de Gentenaars hierbij te ondersteunen, zetten we een ambassadeurswerking op.

<sup>15</sup> Eindnota participatietraject *Toerisme van de toekomst*, IDEA consult, 11 maart 2020

Zoals in het eindrapport van het participatietraject vermeld, draagt zo'n ambassadeurswerking ook bij tot het verbindend aspect van toerisme. *"Een ambassadeurstraject kan de sociale cohesie versterken en bevorderen. Je brengt inwoners samen rond een bepaald topic. Dat samenbrengen is al een belangrijk doel op zich. Niet enkel Gentenaars maar ook nieuwe inwoners of tijdelijke inwoners (expats) kunnen als ambassadeur optreden. De diversiteit in de stad kan je zo ook toeristisch valoriseren, dat gebeurt nu nog niet."*

De mate waarin Gentenaars betrokken willen worden is variabel. Suggesties gaan van een soort "toerist-in-eigen-stad"-dag tot verhalenvertellers.

Voor Gentenaars die een vrijwillig gastheerschap willen opnemen, onderzoeken we aanvullend de mogelijkheid om een vorm van *greeter community* op te zetten<sup>16</sup>. Ook bekijken we de mogelijkheden om via *active storytelling* heel wat doorleefde Gentse verhalen te ontsluiten.

<sup>16</sup> Zoals: <http://www.dovergreeters.org.uk/> of <http://internationalgreeter.org/>

## 4.3. Aantrekkelijk, fair en innovatief aanbod

### 4.3.1. Logiessector

De focus van ons toerismebeleid ligt op verblijfstoerisme. Om het evenwicht tussen wonen en logeren in onze stad te bewaken, stimuleren we het 'legaal verblijfstoerisme'. Ook door de bewuste keuze om de verblijfsbelasting (citytaks) deze legislatuur niet te verhogen stimuleren we het verblijfstoerisme in Gent

#### Hotels en B&B's

Het schepencollege heeft op 11 april 2019 een vakantiewoningenstop goedgekeurd<sup>17</sup>. Permanente omvormingen van woningen en appartementen naar vakantiewoningen worden niet meer toegestaan. Alleen Gentenaars die hun woning tijdelijk of gedeeltelijk willen verhuren, kunnen dat blijven doen, maar onder duidelijke voorwaarden. Het delen van leegstaande kamers met bezoekers die willen overnachten in onze stad, is in theorie een fantastisch concept. Het bevordert interactie tussen de bezoekers aan onze stad en de Gentenaars en draagt bij tot een authentieke beleving van de stad. Echter, wanneer er een structurele invulling wordt gegeven aan dit verhuurmodel kan het fout lopen.

Daarenboven is er ook sprake van oneerlijke concurrentie, zowel op financieel vlak als op kwaliteit. Financiële oneerlijke concurrentie tussen enerzijds diegenen die niet aangemeld zijn (en dus wellicht ook geen citytaks en/of belastingen betalen) en anderzijds de reguliere logiessector die investeert en wordt gecontroleerd op kwaliteit en (brand)veiligheid. Het Gentse stadsbestuur keurde ook een actieplan goed dat ervoor moet zorgen dat ook illegale logies voldoen aan de regels van het Vlaams logiesdecreet.

Voor de handhaving zal door de Dienst Belastingen extra en doorgedreven controle opgezet worden om illegale vakantiewoningen in Gent aan te pakken. We bekijken met de betrokken diensten (belastingen, toezicht) hoe een heldere werking opgezet wordt zodat vragen rond vakantiewoningen die de Stad via diverse kanalen ontvangt, snel en éénduidig worden beantwoord.

Achilleshiel blijft dat bepaalde deelplatformen de gegevens van de uitbaters niet delen. Hierdoor wordt het moeilijk om effectief na te gaan dat aan de voorwaarden van reguliere logies wordt voldaan. Samen met Toerisme Vlaanderen en de andere Kunststeden zetten we verder in op overleg en mogelijke verdere stappen om van AirBnb om de nodige data te bekomen. Er lijkt alvast enige bereidheid zodat deze dialoog de goede richting uit kan gaan.

Er zijn platformen die de spelregels wel volgen, en bovendien verder gaan. Zo investeert FairBnB<sup>18</sup>, een deel van de boekingsfee terug in de lokale gemeenschap. Op deze manier leveren logies een bijdrage aan lokale initiatieven in de buurt waar ze gevestigd zijn en die de toerist zelf uitkiest. De boekingsadministratiekost gaat dus niet integraal naar het platform. We moedigen de lokale stakeholders aan om gesprekken op te zetten met FairBnB om als eerste stad in België dit

<sup>17</sup> <https://stad.Gent/nl/cultuur-sport-vrije-tijd/nieuws-evenementen/Gent-roept-vakantiewoningen-een-halt-toe>

<sup>18</sup> <https://fairbnb.coop/local-node-activation/>

deelplatform in Gent op te starten.. We willen de Gentenaren die logies aanbieden aanmoedigen om in de toekomst via FairBnB of andere, vergelijkbare duurzame platformen, hun vakantieverhuur te realiseren. Op deze manier moedigen we een legaal aanbod aan dat tegelijkertijd een bijdrage levert aan de lokale gemeenschap. Zo zetten we dus vooral het bestaande, legale aanbod in de kijker. Het is niet de bedoeling een bijkomend aanbod aan te moedigen.

Op die manier creëren we een dubbele meerwaarde: zowel voor de toerist als voor de lokale gemeenschap, en zonder bijkomende druk op de woonmarkt te leggen.

Op vandaag is de druk op de hotelmarkt in Gent vrij hoog: we hebben de hoogste revpar<sup>19</sup> van alle Kunststeden. Op basis van het aantal in de afgelopen jaren door de Stad vergunde hotelkamers die nog gerealiseerd kunnen worden, zo'n 1.100, verwachten we dat de druk op de overnachtingsprijzen zal dalen. Met de reeds toegekende vergunningen zal het kameraanbod de komende jaren immers met zo'n 50% toenemen.

Voor toekomstige, bijkomende hotelprojecten is het dus nodig om goed te overwegen waar die moeten komen - buiten de 'kuip' als katalysator - en tot welk doelpubliek ze zich zullen richten, met de voorkeur voor een aanvullend aanbod dat inzet op kind- en familievriendelijk logies en dat vb. toelaat om erfgoed te ontsluiten (herbestemming).

## Kamperen

Kamperen in en om de Stad is een aanvullend en betaalbaar aanbod op de eerder "klassieke" logiessector. In samenspraak met de Schepen van Sport zetten we ons in voor een kwalitatief kampeeraanbod.

**Camping Blaarmeersen**, wordt vandaag geëxploiteerd door Farys. Onder de bevoegdheid van de Schepen van Sport worden de sanitaire blokken op de camping wel nog vernieuwd en gebeuren enkele nodige renovatiewerken (2020 en 2021). Het schepencollege heeft echter geoordeeld dat het uitbaten van de camping niet per definitie een zaak van een overheid is. Daarom werd in samenspraak met Farys een traject opgestart om te bekijken of een gespecialiseerde aanbieder niet beter geplaatst is om onze stad **vanaf 2022** te voorzien van een up-to-date camping.

**Camperplaatsen:** We maken eind 2020 een evaluatie van de eerste werkingsjaren van camperplek Driebeek. We sturen op basis van de resultaten Farys aan om waar nodig te investeren in de infrastructuur. We onderzoeken of bijkomend aanbod nodig is. Een experiment rond **pop-up-kamperen als** tijdelijke invulling, behoort tot de mogelijkheden. Private partijen zouden -eventueel via ondersteuning van het Fonds Tijdelijke Invulling- een tijdelijke camping kunnen opzetten.

### 4.3.2. Erfgoed en cultuur

Het aantal bezoeken aan de meeste attracties met culturele meerwaarde stijgt tussen 2013 en 2019. Met het jaar van Van Eyck en de opening van het nieuwe bezoekerscentrum van het Lam Gods in 2021 zal dat cultuurtoerisme verder verankerd worden in Gent. VisitGent heeft tot doel het ontwikkelde

<sup>19</sup> kameromzet gedeeld door het aantal beschikbare kamers in een bestemming.

culturele aanbod dat aantrekkelijk is voor verblijfstoeristen te promoten. Hiervoor wordt structureel samengewerkt met de cultuursector.

Het opwaarderen van het historisch stadslandschap door renovatie en restauratie betekent dan ook een toeristische troef. Bij herbestemming en invulling van het historisch patrimonium houden we als stad rekening met naar de hedendaagse stedelijke noden. De noden van de Gentbezoeker worden daarin meegenomen. We zetten, samen met de Schepen van Cultuur, verder in op, wat Gentenaars tijdens het participatietraject “toerisme van de toekomst”, een *dynamisch openingsbeleid* noemden. Zodat, nog meer dan vandaag, een aantal attracties of musea ook ’s avonds te bezoeken zijn.

We werken actief mee met Dienst Monumentenzorg en Stadsarcheologie, Dienst Stedenbouw, Team Stadsbouwmeester, Historische huizen en cultuur aan een cultuur-toeristisch Masterplan van het Historisch Patrimonium in de Gentse Binnenstad. Het historisch patrimonium geeft betekenis aan een stad. Daarnaast ondersteunen we als Stad de cultuur-toeristische projecten, zoals de realisatie Bijlokesite en de eerste fase opera, en de renovatie van het Vleeshuis<sup>20</sup> die deze bestuursperiode in de steigers staan. Eens deze zijn afgewerkt zal VisitGent de promotie op zich nemen naar toeristen toe.

We werken samen met de musea een actieplan uit om de aantrekkelijkheid van het kunstenkwartier te verhogen. Hierbij gaan we gesprek aan met o.a. de Vooruit, het Wintercircus en UGent (vb. ontsluiting van de Boekentoren). In overleg met Schepen Watteeuw, o.a. bevoegd voor openbaar domein, maken we een aantrekkelijke wandelroute. Ook de herontwikkeling van de Leopoldskazerne en een vernieuwd en toegankelijk Citadelpark zijn hierbij belangrijke hefboomen. Bij herontwikkeling van de Heuvelpoort bekijken we de mogelijkheden om de mentale link met het kunstenkwartier (binnenring) te overbruggen.

We onderzoeken, in samenwerking met Schepen Watteeuw, bevoegd voor architectuur of we ook het nichetoerisme rond architectuur verder kunnen stimuleren. Een aantal architecturale parels van Henri Van de Velde, bijvoorbeeld, zouden hiertoe kunnen bijdragen.

We werken samen met schepen van Cultuur Souguir aan de kandidatuur van Gent Europese Culturele Hoofdstad. Een stedelijk totaalconcept zoals een programma voor Culturele Hoofdstad, zou 10 jaar na Van Eyck de culturele meerwaardezoeker opnieuw de weg naar Gent moeten tonen, voor een herhaalbezoek of een eerste ontdekking.

## **Citycard**

De verkoop van de citycard stijgt. Het is een nuttig instrument dat een meerwaarde biedt voor de bezoekers, maar ook het spreiden in tijd en ruimte (72u) stimuleert. Echter, het marktaandeel van de 72u kaart blijft gelijk, en het aandeel van de citycard die in het kunstenkwartier gebruikt wordt, daalt elk jaar.

We zetten verder in op promotie van de citycard. We proberen de citycard zoveel mogelijk te gebruiken om het beleid te ondersteunen zoals: spreiding richting kunstenkwartier, gebruik fiets of openbaar vervoer, overnachtingstoerisme. We voeren een éénduidige prijs in voor de citycard tot 2025 wat de marketing een pak efficiënter maakt.

## **Evenementen**

<sup>20</sup> Eindnota participatietraject Toerisme van de toekomst, IDEA consult, 11 maart 2020

Op vandaag wordt slechts een klein deel van de verblijfstoeristen getriggerd door specifieke evenementen in onze Stad. Dit potentieel aan unieke evenementen zoals het Lichtfestival of Floraliën moeten we verder uitwerken. Zo zagen we tijdens de eerste maanden van 2020 een duidelijke stijging in verblijfstoerisme door de internationale campagne én aantrekking van de MSK-tentoonstelling rond Van Eyck.

### **4.3.3. Shopping, restaurants en cafés**

#### **Eten, drinken en nightlife**

Het aantal bezoeken aan attracties met culturele waarde mag dan wel stijgen, toeristen komen nog liever naar Gent omwille van het goede leven hier in de stad. Verrassend of niet maar onze horeca – cafés én restaurants – scoren nog beter dan ons cultureel aanbod. Gent heeft dan ook heel wat culinaire troeven: van sterrenrestaurants tot authentieke klassiekers en een bloeiend veggie- en veganaanbod.

Donderdag Veggiedag heeft Gent immers mee als alternatieve culinaire topbestemming in Europa op de kaart gezet. Een heel aantal restaurants in Gent onderscheidt zich al op dit vlak. VisitGent zal naast de authentieke culinaire trekpleisters, het nieuwe culinaire Gentse geweld actief promoten zowel bij de logiessector als bij potentiële toeristen.

Ook het Gentse nachtleven kan heel wat bezoekers en toeristen bekoren. We spelen dat graag uit en onderzoeken of dit complementair aan het horeca-aanbod mee kan opgenomen worden.

#### **Shopping**

Toeristen associëren Gent vooral met eten, drinken en cultuur. Veel minder dan gemiddeld wordt Gent gepercipieerd als shoppingstad of voor zijn lokale producten. Significant minder inwoners vinden in 2019 dat toerisme meer shopping- en recreatiemogelijkheden biedt dan in 2017, en significant meer inwoners vinden in 2019 dat door toerisme de hoofdstraten aan diversiteit verliezen dan in 2017. Toch geeft slechts 17% van de bevolking aan voor strengere regels te zijn.

Op vandaag is de aantrekking van Gent op toeristen als shoppingstad dus eerder beperkt. Er is dus nog een potentieel om, samen met PuurGent, vooral het authentieke Gentse aanbod als motivatie voor verblijfstoerisme te verhogen. Willen we ons onderscheiden, dan moet het aanbod origineel en authentiek blijven en dus aansluiten bij het “only-in-Ghent”-imago dat we willen uitdragen. We geloven in een specifieke Gentse aanpak, en die kan – gericht – best afwijken van de andere toeristische steden.

Daarom werken we samen met Schepen Bracke, bevoegd voor o.a. Middenstand, en PuurGent aan een beleid dat een divers en authentiek winkelaanbod, met specifieke aandacht voor Gentse makers, stimuleert. Gent moet uniek blijven, ook in zijn kleinhandel. We zijn een levendige stad en dat mag zich ook uiten in het winkelaanbod. We onderzoeken welke hefboomen we als stad kunnen aanwenden om te vermijden dat het winkelaanbod aan diversiteit inboet zodat het zich niet eenzijdig focust op toeristen. We willen immers een win-win creëren voor Gentenaars en bezoekers.

Zoals opgenomen in het bestuursakkoord gaan we de dialoog aan met de werkgevers- en de werknemersorganisaties over de mogelijke erkenning van Gent als toeristisch centrum. De Schepen van Middenstand zal, in nauw overleg met Schepen van toerisme en Werk, dit overleg opzetten.

Hierbij zal de leefbaarheid van Gent (waarbij ook de input uit het stadsdebat toerisme wordt meegenomen), de ondernemers en hun medewerkers en de authenticiteit van het Gentse winkelaanbod in balans gelegd worden met een stijgend bezoekersaantal op zondag en de flexibiliteit van handelaars om te kunnen openen.

#### **4.3.4. Gidsen in Gent**

Met de gestegen aantrekkelijkheid van Gent en het groeiend aantal toeristen is ook de diversiteit in het aanbod aan gidsmogelijkheden in onze stad fors toegenomen.

Op vandaag is er een brede waaier aan gidsen: gediplomeerde georganiseerde Gentse gidsen, themarondleidingen of biertours, fietstochten, looptours, free tours,... . Het aanbod is heel divers en het debat over kwaliteit is subjectief en emotioneel.

Los van het subjectief kwaliteitsdebat is het belangrijk dat de spelregels tussen gidsen gelijk zijn en er een eerlijke concurrentie is. In eerste orde gaat het over het fiscale luik van de “vrije bijdrage of fooi” versus belastingplichtige handelingen. Het is aan de federale overheidsdienst Financiën om die gelijkwaardige voorwaarden te bewaken. We kaarten deze problematiek aan binnen het kunststedenoverleg in functie van een globale aanpak.

Als Schepen van toerisme wil ik inzetten op het oprichten van een community van gidsen als onderdeel van de toeristische community of ambassadeurswerking vanuit VisitGent. Dit is zowel een informerend als lerend netwerk waarbinnen gidsen van elkaar iets opsteken en we in overleg gaan om afspraken kunnen maken. Om rondleidingen in de stad in evenwicht te houden met de leefbaarheid en aantrekkelijkheid streven we naar een afsprakenkader, intentieverklaring of charter met de verschillende gidsen(verenigingen). We rekenen op gezond verstand, om regulerend, controlerend of repressief optreden te vermijden. In dat charter kunnen afspraken rond onderlinge verwachtingen en afstemming met Stad Gent centraal staan: groeps grootte, vertrekplaatsen, geluidsversterkende middelen, spreiding in tijd en ruimte,....



## 4.4. Met gerichte spreiding, nemen we druk weg van het historisch centrum

### 4.4.1. Gentenaars delen hun stad, zonder haar te verdelen

Hoewel verblijfstoeristen vinden dat Gent significant minder druk is dan gemiddeld en de toeristische druk door verblijfstoerisme vanuit internationaal perspectief gezien laag is, meent 42% van de Gentenaars dat het historisch centrum van de stad door toerisme overvol is. Om de beleving van het historisch centrum voor iedereen leefbaar en aantrekkelijk te houden, zetten we in op spreiding. Maar ook omdat Gent veel te bieden heeft buiten de zgn. 'kuip'. We willen toeristen die rijkdom meer laten ontdekken, en die gebieden zo mee laten profiteren van de economische meerwaarde van het toerisme.

Eén van de belangrijkste en mooiste conclusies van het stadsdebat was dat Gentenaars hun kuip of historisch centrum wel willen delen met bezoekers en toeristen maar niet willen afstaan. *“Gentenaars willen de schoonheid van de middeleeuwse kuip, hun Gras- en Korenlei laten zien, maar in een ‘hybride’ vorm: samen genieten van de pracht.”* Of zoals in het eindrapport van het participatietraject is verwoord: *“Het concentreren van toerisme in de stadskern (in handelszone) wordt niet als voorkeursscenario beschouwd... Er kan wel kritischer bekeken worden welke activiteiten echt een meerwaarde vormen in het stadscentrum en welke vnl. voor extra drukte of overlast zorgen (horeca, events, toeristen in groep, kajakken...). De balans bewaken is nodig. We gaan uit van spreiding omwille van de aantrekkelijkheid van bepaalde wijken, attracties en buurten buiten en als aanvulling op het klassieke toeristische centrum, om toeristen een ander en authentiek stukje Gent te laten beleven, krijgt wel vrij algemeen bijval. Dat is ook een trend, daar is vraag naar. Men wil gerust de lokale bakker en het stamcafé delen met bezoekers.”*

Spreiding in de tijd is reeds een sterkte in Gent. Om dit in de toekomst nog verder te verzekeren stemt de Dienst Toerisme verder af met de dienst Cultuur en de dienst Feesten en Ambulante handel teneinde de goede spreiding in de tijd te behouden. Zoals hoger reeds gezegd kiezen we ook voor congrestoerisme om seizoenpieken uit te vlakken.

Naar drukte veroorzaakt door dagtoerisme is momenteel nog weinig onderzoek gevoerd. Binnen het Europees onderzoeksproject VLOED zal samen met de Dienst Economie, en de Stad Brugge door de Dienst Toerisme onderzoek gebeuren naar de omvang en impact ervan.

Om bezoekers en toeristen te verleiden in de richting van plekken die vandaag voor hen minder gekend zijn – maar daarom niet minder interessant – zullen we een bepaalde troeven buiten het historisch centrum in onze toeristische promotie meer naar voor schuiven.

**Twee specifieke assen** waar we op willen inzetten zijn: Centrum – Dampoort (transportknooppunt bus/fiets/trein) en Centrum – Kunstenkwartier. De leesbaarheid en navigeerbaarheid van deze assen willen we verhogen, door interessante routing uit te zetten.

Voor Dampoort kunnen site Sint-Baafsabdij, waarvoor een masterplan wordt opgemaakt, zwembad Van Eyck en de recent opnieuw opgelegde Reep tot aan het Maaseikplein een *must-see* route vormen.

Voor het Kunstenkwartier zijn al heel wat oefeningen gebeurd. De komende jaren komen echter een aantal essentiële bouwstenen op een hoger niveau: de voetgangers-as via de brug naar De Krook, het Wintercircus, de afwerking van de Boektentoren, de ontwikkeling van de site aan de Leopoldskazerne, het ICC-project en de heraanleg van het Citadelpark.

Gentenaars schuiven tijdens participatietraject als nieuwe attractiepolen de **wijken** rond de Dampoort, Rabot, Sint-Baafssite, Studentenbuurt (Vooruit/Sint-Pietersnieuwstraat/Sint-Pietersplein), Kunstenkwartier, Stationsbuurt, Macharius-Heirnis wijk naar voor.

Andere acties om tot spreiding te komen zijn:

1. We zetten verder in op **voetgangersbewegwijzering**, zowel voor Gentenaars als bezoekers. Voetgangersnavigatie is een stedelijke ambitie waarvoor de regie zal gedeeld worden met IVA Mobiliteitsbedrijf. Functionele en toeristische voetgangersbewegwijzering zijn immers niet steeds dezelfde. Wel zal de look-and-feel van de voetgangersbewegwijzering die werd uitgerold door VisitGent worden doorgetrokken. Ook digitale ontsluiting zal gebeuren.
2. We maken de toeristische vertaalslag van **themaroutes**, ontwikkeld door beleidsdiensten zoals lichtwandeling, architectuur, eco,...
3. **Cycle-seeing** : In samenwerking met Schepen Watteeuw, bevoegd voor mobiliteit en voorzitter van de Fietsambassade Gent, zetten we in op cycle-seeing bij toeristen en bezoekers. We bouwen de bestaande groenpolen en recreatiegebieden en parken uit tot volwaardig onderdeel van de toeristische infrastructuur. Groenklimaatassen brengen het groen tot diep in de stad, zorgen voor verkoeling en verluchting. Naast het groen brengen we ook deelgemeenten zoals Afsnee in beeld, of de Oude Dokken of Campo Santo.  
In overleg met Toerisme Vlaanderen/Leiestreek/Scheldeland/Meetjesland promoten we het fietsnetwerk dat de koppeling tussen Stad en hinterland maakt. Ook in het eindrapport van het participatietraject wordt hier een lans voor gebroken: "Fietsverbindingen op grotere assen of lussen kunnen fietsers (bewoners en bezoekers) leiden in het centrum en vanuit het historisch centrum naar het buitengebied. Daarbij is een inhaalbeweging nodig, de fietsfaciliteiten in het centrum moeten verder doorgetrokken worden naar het buitengebied. Het verschil binnen en buiten de ring kan zo opgeheven worden. De bewegwijzering kan meer helder en consequent toegepast worden in groot Gent. Ook aantakken op bestaande assen buiten Gent is een belangrijke opgave."  
De combinatie van een dagje cultuur in Gent met een dagje ontspanning op de fiets kan een extra aantrekkingsfactor zijn. Hiermee spelen we ook in op de nood aan stilteplekken bij toeristen<sup>21</sup>.
4. **Hop-on hop -off**: we faciliteren het hop-on-hop-off boot-aanbod tijdens het hele toeristische seizoen van 1 maart tot het einde van de herfstvakantie. Dit doen we door het aanbod in onze communicatie op te nemen, te voorzien in bewegwijzering, kwaliteitsvolle en toegankelijke aanlegsteigers.

<sup>21</sup> <https://www.iedereenverdientvakantie.be/sites/default/files/atoms/files/Onderzoek%20Stilte%20in%20Vlaanderen.pdf>

#### **4.4.2. We zetten bij toekennen van hotelvergunningen in op spreiding**

Iets meer dan de helft van de hotelkamers liggen nu in het (uitgebreid) historisch centrum. Echter, bij effectieve realisatie van het groeiscenario nl. de reeds vergunde hotelkamers, zal de toeristische druk verder stijgen.

De hotels in aanbouw en de uitgereikte vergunning zijn samen goed voor zo'n 1.100 kamers met zo'n 2.500 bedden. Nu is er capaciteit voor 5.400 personen in hotels.

De komende jaren zullen we moeten monitoren of het evenwicht tussen het logiesaanbod en de vraag niet onder druk komt te staan. Hierbij zal veel afhangen van het al dan niet terug aantrekken van verblijfstoerisme in het post-corona-tijdperk.

Bij het uitreiken van nieuwe vergunning noopt zeker de potentiële overdruk van hotelvoorzieningen in het historisch centrum tot een aandachtig beleid.

We onderzoeken samen met Schepen Watteeuw, bevoegd voor Stedenbouw, en Schepen Heyse, bevoegd voor Wonen, de mogelijkheden om hotel(kamer)s in de stad beter te kunnen spreiden. Als katalysator voor het spreiden van toerisme zetten we hierbij in op de spreiding hotels buiten het historisch centrum: oa. aan stations, kunstenkwartier of Oude Dokken. In die optiek onderzoeken we de mogelijkheden in het historisch centrum enkel te vergunnen voor panden die niet of moeilijk ontwikkelbaar zijn voor de woonmarkt. . Bovendien onderzoeken we welke instrumenten we hebben bij het tegengaan van stukverkoop van hotelkamers.

We ontwikkelen hiervoor een ruimtelijk gedifferentieerd toeristisch logiesbeleid in een "Visienota logies". In deze nota bakenen we toeristische en potentieel toeristische zones af en bekijken we hoe we dit doorvertalen naar het Algemeen Bouwreglement. Gent kan een testcase zijn voor het aangekondigd Vlaams beleid rond draagkracht.

Waar mogelijk linken we deze aanpak aan de visienota "Detailhandel & Horeca", een initiatief van de Schepen van Economie.

## 4.5. Gent klimaatneutraal, ook met toeristen

Gent als vegetarische hoofdstad, trendsetter in modal split of voorloper in Climate Alliance. Gent neemt het voortouw als duurzame stad. Ook dat is authentiek en ook toerisme kan mee bijdragen tot de antwoorden op weg naar een klimaatneutrale stad.

Vanuit toerisme zoeken we synergiën met de bevoegde diensten om hun beleid en de mogelijkheden die dit biedt om een niche aan bezoekers aan te spreken, actief te promoten.

Via de Global Destination Sustainability Index<sup>22</sup> (GDSI) gaan we aan slag met de beschikbare kennis en ervaring en in nauwe samenwerking met Tine Heyse, Schepen van Milieu en Klimaat, en de toeristische sector, zetten we in op het stimuleren van een duurzame aanpak.

### 4.5.1. Monitoring aan de hand van de Global Destination Sustainability Index

Gent heeft in Vlaams perspectief een goede uitgangspositie als duurzame stad, we scoren beter dan de andere Vlaamse Kunststeden. Echter, in internationaal perspectief scoort Gent slechts de mediaanwaarde. Zo heeft minder dan 1% van de logiesexploitaties een Green Key label (internationaal ecolabel voor toerisme en vrijetijdsbesteding), stijgt de CO2 uitstoot door de horeca absoluut en relatief. We hebben ook geen goed zicht op afvalproductie en drinkwaterverbruik door de horeca.

De Dienst Toerisme zal, omwille van haar sterk netwerk met toeristische ondernemers en haar goed contact met de Dienst Milieu en Klimaat, een intermediaire rol opnemen om toeristisch beleid te koppelen aan milieubeleid. De GDSI en de SDG's (Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen) van de VN, zullen ons toelaten het gevoerde beleid te monitoren

### 4.5.2. Stimuleren van duurzaamheid in logies en toeristisch aanbod

#### Logies

Bij het verlenen van advies over bouwaanvragen voor logies zal de Dienst Toerisme exploitanten leiden naar de stedelijke screenings- en investeringsprogramma's (energiecoaching en investeringssubsidies voor energiebesparende maatregelen bij bedrijven) of het Green Key programma. Zo zal de hotelsector als één van de volgende bedrijfssectoren de ondersteuning van de Dienst Milieu en Klimaat krijgen in hun aanpak richting verkleinde ecologische voetafdruk.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> *The Global Destination Sustainability Index (GDS-Index) is a destination level programme that measures, benchmarks and improves the sustainability strategy and performance of meetings, events and business tourism destinations.*

<sup>23</sup> *Klimaatplan 2020-2024: Actie 2: Open oproep voor specifieke actoren: We testen of 'open oproepen' een goed instrument zijn om, samen met specifieke actoren (bv. in de hotelsector, bedrijventerreinverenigingen,..)*

Complementair hieraan zal de Dienst Toerisme in samenspraak met de Dienst Milieu en Klimaat een subsidiereglement uitwerken om investeringssteun (co-financiering) ter verduurzaming van de toeristische exploitaties toe te kennen die nodig zijn om Green Key label te ontvangen (zowel label als investeringen).

### **Rondvaartbootjes**

De bootjes op de binnenwateren zijn een essentieel onderdeel van de beleving van Gent, voor toeristen en voor Gentenaars – in familieverband, voor een feestelijke gebeurtenis of met bezoekers. In Gent maken toeristen meer dan gemiddeld een stadsrondrit/-vaart. Slechts 4 van de 23 rondvaartboten op de binnenwateren zijn elektrisch aangedreven. Dit zorgt zowel qua uitstoot, geur als geluid<sup>24</sup> voor hinder voor de omwonenden.

In Gent bepaalt niet de stad de prijs of spelregels. Behalve De Lieve valt het beheer en gebruik van de Gentse wateren onder de bevoegdheid van NV Vlaamse Waterweg.

In overleg met uitbaters gaan we aan de slag om de vloot te verduurzamen. Dienst Toerisme zal in overleg met de sector en de Dienst Milieu en Klimaat een plan van aanpak uitwerken met de sector zodat binnen afzienbare tijd volledig wordt overgeschakeld naar milieuvriendelijke en stillere aandrijving. We onderzoeken hoe de pleziervaart in Gent kan overschakelen op emissiearme aandrijving en onderzoeken het gebruik van koptelefoons in plaats van een versterkers bij toeristische rondvaarten.

Voor passantenhaven Portus Ganda zal de concessiehouder samen met de dienst Toerisme het traject opstarten om het Internationaal kwaliteitslabel voor duurzaam toerisme en duurzame recreatie, de Blauwe Vlag te behalen.

### **Groen in en rond de stad**

Een aantrekkelijke stad, ook voor toeristen, is een stad die in de zomer verkoeling en groen biedt. Willen we de stad aantrekkelijk houden in de toekomst, dan zullen we met hitte en droogte rekening moeten houden, ook op de toeristische hotspots van de stad. Ontharding zoals het Maaseikpleintje is een voorbeeld. Ook de spreiding richting groenpolen en Gentse rand sluit hier op aan.

### **Netheid**

*“De stad proper houden dat is goed voor de Gentenaar en dus ook voor de toerist”<sup>25</sup>*

Zowel uit het stadsdebat als uit het bewonersonderzoek kwam het belang van een nette stad en de ergernis over zwerfafval sterk naar voor. Het is moeilijk om de problematiek rond zwerfvuil toe te wijzen aan één type gebruiker van de stad. De netheid van onze stad is immers een gedeelde opdracht van alle gebruikers van Gent: van bewoners, eigenaars van honden, bezoekers, studenten en toeristen.

Daarom verwijzen we voor deze uitdaging naar de aanpak van Ivago en team netheid, zoals geformuleerd in de beleidsnota “Minder zwerfvuil en afval, samen voor een proper Gent”.

*projecten, investeringen en haalbaarheidsonderzoek te stimuleren, die bijdragen aan de CO2-reductiedoelstellingen.*

<sup>24</sup> Eindnota participatietraject Toerisme van de toekomst, IDEA consult, 11 maart 2020

<sup>25</sup> Eindnota participatietraject Toerisme van de toekomst, IDEA consult, 11 maart 2020

## 4.6. We beperken de impact verplaatsing van toeristen naar en in de stad

De afgelopen jaren werd door Stad Gent reeds sterk ingezet op het verduurzamen van verplaatsingen naar en in de Stad, zowel voor Gentenaars, medewerkers van Stad en OCMW, bezoekers en toeristen. Hierdoor werd ook ingezet op het verhogen van de leefbaarheid en verkeersveiligheid van het centrum

De gestegen aantrekkelijkheid van Gent zorgt voor steeds meer (dag)toeristen. Daarom zullen we, in overleg met de Schepen van Mobiliteit, het bestaande aanbod behouden (denk bijvoorbeeld aan de Park+Ride met gratis shuttle) en bijkomende initiatieven uitrollen.

De rol van Dienst Toerisme zal zijn om de bereikbaarheid van Gent en het historisch centrum via duurzame en alternatieve vervoersmodi duidelijk te communiceren.

### 4.6.1. Touringcars

Met het toenemend aantal toeristen groeit ook het aantal toeristenbussen dat de stad binnenrijdt tot in het hart van het voetgangersgebied. Om de leefbaarheid en de verkeersveiligheid in de binnenstad te verhogen en het autovrijgebied maximaal te vrijwaren van gemotoriseerd verkeer, streven we, in samenwerking met de Schepen van Mobiliteit, ernaar de toeristenbussen zoveel mogelijk op te vangen buiten het centrum. Zo blijft het veilig en aangenaam voor bewoners én bezoekers. De overlast van touringcars in het historisch centrum wordt als storend ervaren.

Als Stad faciliteren we de toeristen die per bus naar Gent met een comfortabel onthaal aan de rand van de stad. IVA Mobiliteitsbedrijf zal aan de Dampoort, het Rabot en het Citadelpark voorzien in open afstapplaatsen voor toeristenbussen. Vanaf hier wordt voorzien in voetgangersbewegwijzering. Daarnaast wordt onderzocht of er kan overgestapt worden op andere vervoersmodi zoals bijvoorbeeld bootjes.

In overleg met het Mobiliteitsbedrijf werkt Dienst Toerisme een sensibilisatiecampagne uit de nieuwe aanpak en mogelijkheden in de verf te zetten en om hinder van ongewenste laad- en losbeurten vermijden.

We beperken de uitzonderingen tot een minimum, maar zoeken wel naar oplossingen voor mensen met een beperking.

### 4.6.2. Fietsen & toeristen

Voor kortverhuur en/of voor een éénmalige verplaatsing is het aanbod aan “free floating” fietsen zoals dit op vandaag bestaat in Gent afdoende. Willen we echter toeristen ook voor hun hele verblijf, een dag of dagdeel met de fiets de stad en ommeland laten verkennen, dan zetten we, in nauwe samenwerking met Schepen Watteeuw, bevoegd voor mobiliteit, in op samenwerking met EVA vzw De Fietsambassade Gent. Op vandaag is er immers geen marktpartij die dit aanbod ontwikkelt. Moest die er wel zijn, kan dit aanbod uiteraard door de markt worden opgenomen.

Voor verhuur aan individuele (verblijfs)toeristen is een centrale verhuurlocatie cruciaal. Op vandaag verzorgt de Fietsambassade Gent het fietsverhuur onder de stadshal. Dit is het meest leesbare en bereikbare verhuurpunt in functie van actieve samenwerking met logies/hotelluitbaters. Door de verbrede openingsuren is de toegankelijkheid van fietsverhuur al een pak verbeterd. De

Fietsambassade voorziet bovendien een uitgebreid aanbod zijn van “atypische” wielvoertuigen: bakfiets, tandems, elektrische fietsen, kinderfietsen,...

De reservatietool die in de loop van 2020 wordt uitgerold, zal boekingen vooraf mogelijk maken. Dit zal VisitGent toelaten om actief dit gebruiksvriendelijk aanbod te gaan promoten, zowel richting hotelsector als om haar diverse communicatiedragers.

Naast het centraal punt onder stadshal zullen voor individueel en groepsverhuur ook de fietspunten aan station Gent Dampoort en aan De Krook gepromoot worden.

We bekijken met Toerisme Oost-Vlaanderen, Leiestreek, Scheldeland en Meetjesland om fietsroutes te kunnen aanbieden en samen te promoten om toeristen ook de groene rand rond Gent te leren kennen. Of om nog cultuur op te snuiven in Museum Dhondt-Dhaenens, Roger Raveel-museum of Vande Velde-erfgoed in Deinze.

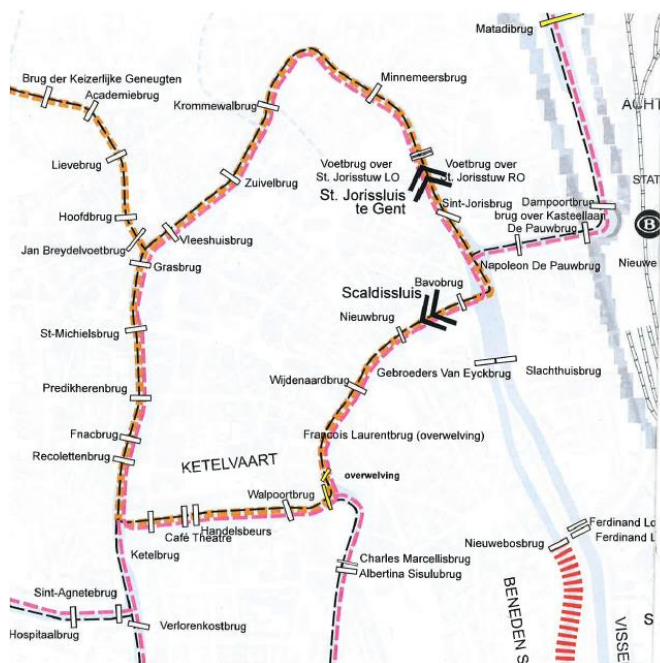
### 4.6.3. Taxi's

Essentieel in een toeristisch vervoersbeleid dat ontradend wil werken om met eigen wagen naar de stad te komen, is een kwalitatief, flexibel en beschikbaar aanbod aan taxi's.

Samen met de Schepen van Mobiliteit en in overleg met de sector zetten we in op een verbeterd, kwalitatief en beschikbaar aanbod. Onder impuls van het lucht- en geluidsplan van de schepen van Milieu worden tegen 2025 alle standplaatstaxi's elektrisch.

### 4.6.4. Watervervoer

De Stad Gent en De Vlaamse Waterweg presenteerden in mei 2019 een gemeenschappelijk gedragen beleidsvisie over water in de Gent. Voortbouwend op de visienotawater *in de stad* <sup>26</sup>, zetten we in op de uitbouw van een volwaardig aanbod gemeenschappelijk georganiseerd vervoer over water.



<sup>26</sup> <https://stad.Gent/nl/wonen-verbouwen/stadsvernieuwing/beleidskader-stadsvernieuwing/water-de-stad>

We zetten hiervoor in op de uitbouw van het hop-on-hop off systeem dat reeds ontwikkeld werd. Vanuit VisitGent zullen we dit ondersteunen en promoten. En in overleg met de aanbieder zullen we bekijken of er mogelijkheden zijn voor een shuttleboot van bijvoorbeeld de Bijloke naar het centrum. Mogelijks zijn hiervoor aanpassingswerken nodig aan bestaande aanlegsteigers. Dit moet, in combinatie met de toegankelijkheid van boot en steiger, bekeken worden.

*“Een laatste potentiële doelgroep wordt gevormd door gebruikers van toeristenbussen. Om dergelijke bussen in het kader van leefbaarheid niet langer door het centrum te laten rijden, kunnen randstedelijke parkeerruimtes worden opgericht langsheen de waterweg en start de toeristische beleving vanaf het moment dat deze mensen in de boot stappen”*

Voor de realisatie van de verbinding van het centrum met Dampoort is een betrouwbare bediening van de Scaldissluis prioritair. Zo kan ofwel hop-on-hop-off worden gerealiseerd met Dampoort in het aanbod, of een shuttleboot Dampoort-Reep. We gaan hierover in debat met de Vlaamse Waterweg.

#### 4.6.5. Met de trein naar Gent



With the crowds gone but the cultural scene buzzing, autumn is perfect for a European break. And our pick of destinations in five countries are reachable by train in less time than you might imagine

##### Contents

<b>1</b> Nîmes, France	<b>2</b> Angers, France
<b>3</b> Biarritz, France	<b>4</b> Ghent, Belgium
<b>5</b> Antwerp, Belgium	<b>6</b> Rotterdam, the Netherlands
<b>7</b> Arnhem, the Netherlands	<b>8</b> Wiesbaden, Germany
<b>9</b> Cologne, Germany	<b>10</b> Lausanne, Switzerland

27

We zullen Gent extra promoten als een treinbestemming: zo zorgen we er voor dat bezoekers op een duurzame manier naar de stad komen. VisitGent zal specifieke marketing op vlot bereikbare treinverbindingen opzetten.

De nodige aandacht voor de stations als toegangspoort tot de stad is hierbij noodzakelijk. Voor Station Gent-Sint-Pieters zetten we in op de upgrade van het digitaal loket van VisitGent en onderzoeken we de mogelijkheid om bij realisatie stadskantoor toeristische info aan de baliefunctie toe te voegen.

<sup>27</sup> <https://www.theguardian.com/travel/2019/oct/19/top-10-autumn-city-breaks-in-europe-by-train-rail-france-belgium-netherlands-germany-switzerland>



We zetten echter maximaal in op Gent Dampoort als leesbare en vooral multi-mobility knooppunt om wandelafstand van het historisch centrum.

#### **4.6.6. Dampoort als duurzame ontsluiting voor bezoekers**

Aanvullend op station Gent-Sint-Pieters zetten we in op de betere ontsluiting van “mobiliteitsknooppunt” Dampoort als leesbare toegangspoort tot de stad. Dampoort vormt immers een knooppunt van diverse vervoersmodi: (lange-afstands)bus, fiets, te voet, trein; én bevindt het zich op wandelafstand bevindt van het historisch centrum.

In afwachting van definitieve aanpak van Gent-Dampoort site ontwikkelen we een tijdelijke bushub Dampoort op de plek waar nu de busparking is (stadsgrond). We voorzien samen met Schepen Watteuw, bevoegd voor Mobiliteit in een tijdelijk upgrade tot kwalitatieve busparking met de nodige infrastructuur om de busparking tot effectieve *hub* (tijdelijk) om te bouwen.

Samen met de Fietsambassade Gent komt er een laagdrempelig en klantvriendelijk fietsverhuur/boeking via app waardoor reservaties op voorhand kunnen gebeuren (zie hoger).

Dit linkt aan de ambitie om bezoekersbussen te vermijden in het centrum, het groeiend succes van lange-afstandsbussen (Flixbus +40%<sup>28</sup>), het inzetten op trein-bereikbaarheid, de spreiding via fietsaanbod en de koppeling aan het verder te ontwikkelen bootvervoer. Bovendien zal dit, na uitrol van het masterplan voor de Sint-Baafssite, een aantrekkelijk startpunt op 200 meter van Dampoort zijn om de ontdekking van de stad aan te vangen.

<sup>28</sup> NWS, woensdag 19 februari 2020

## 4.7. Toerisme als hefboom voor een drempelvrije stad

Toerisme kan dienen als hefboom voor een toegankelijker stad: iedereen kan meer genieten van de stad. De tevredenheid over de toegankelijkheid van Gent voor mensen met een beperking is lager dan in de meeste andere Vlaamse Kunststeden en Brussel<sup>29</sup>.

De ambitie is om deze legislatuur toerisme als hefboom te gebruiken om een aantal drempels voor toeristen én Gentenaars bij de beleving van de stad weg te werken of te verlagen.

Dit ligt in lijn met de ambitie van Toerisme Vlaanderen om lokale besturen te ondersteunen in de realisatie van integrale toegankelijkheid<sup>30</sup>

### 4.7.1. Toegankelijk toerisme

#### Toeristen in Gent:

Om de toegankelijkheid van het historisch centrum te verhogen, zetten we in op mensen met een tijdelijke of permanente mobiele beperking, een verstandelijke, auditieve of visuele beperking. Ook toeristen en Gentenaars met beperkte financiële mogelijkheden willen we ten volle toelaten onze stad te savoureren.

Integrale toegankelijkheid van onze stad is een gedeelde verantwoordelijkheid en ambitie. Vandaar dat Dienst Toerisme zich engageert binnen netwerken zowel op Gents, Vlaams en Europees niveau.

Op stedelijk vlak is de voornaamste samenwerking met de schepen bevoegd voor toegankelijkheid. We maken deel uit van het interstedelijk traject, onder impuls van toegankelijkheidsambtenaar. Het stadsbrede traject *'naar een toegankelijke stad'* dat is uitgemond in het ondertekenen van een toegankelijkheidscharter eind 2019, is een eerste grote stap in een samenwerking met diverse andere bevoegdheden van collega-schepenen zoals mobiliteit, detailhandel, armoedebeleid, facility management,...

De uitdaging die we aangaan de komende jaren is om dit charter door te vertalen naar een *"actieplan toegankelijk toerisme"*. In een integraal plan van aanpak zullen de reeds geplande concrete acties worden opnemen en uitgebreid. De focus ligt op de integrale beleving van onze stad voor zowel Gentenaars als toeristen, met fysieke, mentale of financiële beperking te vergroten.

Elementen die deel uit kunnen maken van zo'n actieplan zijn:

- toegankelijkheidsbrochure en toegankelijke stadswandeling, Toerisme Vlaanderen, Inter<sup>31</sup>, de Toegankelijkheidsambtenaar en ervaringsdeskundigen
- subsidiereglement voor de verfraaiing van handelspanden, inclusief ingrepen toegankelijkheid, mee helpen uitdragen richting toeristische sector
- (extra) voelmaquette installeren op een centrale locatie, zodat de toerist zich niet genoodzaakt hoeft te voelen zich eerst naar De Krook te begeven om deze ervaring te kunnen beleven

<sup>29</sup> Bron Kunststedenonderzoek 2017

<sup>30</sup> <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2019-2024-toerisme> p.38

<sup>31</sup> Private stichting toegankelijk Vlaanderen

- inzetten op kampeertoerisme als een financieel toegankelijke vorm van toerisme.
- minder dan 1% van alle Gentse logiesexploitaties hebben een A/A+ label<sup>32</sup>. Gent kan het aangekondigde Vlaams toeristisch beleid rond het wegnemen van drempels onderschrijven. Daarom zal de Dienst Toerisme bij het verlenen van advies bij bouwaanvragen voor nieuw logies meer aandacht besteden aan integrale toegankelijkheid.
- aansluiten op meer opleiding ‘omgaan met personen met een handicap’; in ons geval ‘de toerist met een handicap’ via Dienst Welzijn en Gelijke Kansen (baliemedewerkers).
- acties opzetten om het aantal aanbieders (musea, hotels, enkele b&b’s, toeristische attracties, sociale restaurants) die een sterk verlaagd tarief binnen “rap op stap” aanbieden, te verhogen. We werken hiervoor samen met lokale armoedeverenigingen.
- samen met de toegankelijkheidsambtenaar, de haalbaarheid onderzoeken van de suggestie uit het participatietraject om een innovatieprijs voor toegankelijkheid op te zetten: *“Een prijs voor innovatie op het gebied van toegankelijkheid kan vernieuwende productontwikkelingen stimuleren. Dit project kan in samenwerking met de universiteit uitgevoerd worden.”*

Om de lokale knowhow te versterken, goeie voorbeelden te leren kennen is de Dienst Toerisme lid geworden van ENAT, het Europees Netwerk voor Toegankelijk Toerisme. We maken actief gebruik van het aanbod en de expertise van Toerisme Vlaanderen en proberen die expertise naar Gent te halen.

#### **Gentenaars op vakantie:**

Ook Gentenaars met een beperkt inkomen, hebben behoefte om er even uit te zijn, via een daguitstap of vakantie. Dit is een universeel mensenrecht.

Onder impuls van het *iedereen verdient vakantie- beleid* van Toerisme Vlaanderen/Steunpunt Vakantieparticipatie, de organisatie Vrijuit (voorheen het Fonds Vrijetijdsparticipatie) en de provincie Oost-Vlaanderen, heeft Stad Gent een aanbod opgezet dat Gentenaars in een financieel precaire toestand op reis te laten gaan in eigen land.

Daartoe werd in 2018 in Gent ook een Rap op Stapkantoor opgestart (reisbemiddelingskantoor voor mensen met een beperkt inkomen). Dit kantoor situeert zich in lokaal dienstencentrum *De Knoop* in Ledeborg. Dit kantoor werkt met vrijwilligers die een vergoeding krijgen. In minder dan 2 jaar werd er een werking uitgebouwd om Gentenaars toe te leiden naar vakantie in eigen land via het Rap-Op-Stap kantoor. De subsidies van de hogere overheid voor deze vergoedingen vallen weg vanaf 2021.

We engageren ons als Stad om deze werking te behouden na het wegvallen van deze financiering.

Gezien *iedereen verdient vakantie* ook binnen het aangekondigde Vlaams toeristisch beleid rond het wegnemen van drempels van groot belang blijft, hopen we hierin een partner te vinden om de bestaande dienstverlening verder uit te breiden.

Deze dienstverlening zou kunnen verbeteren door op basis van een geografische spreiding in enkele andere lokale dienstencentra nog zo’n kantoor of antenne op te richten. Deze kantoren kunnen

<sup>32</sup> Het label A+ betekent dat het gebouw positief (+) scoort op enkele essentiële zaken. Het voldoet aan strenge toegankelijkheidsnormen en is op comfortabele en zelfstandige wijze toegankelijk.

Het label A betekent dat we het gebouw als basistoegankelijk beschouwen. Voor de meeste mensen met een beperkte mobiliteit is dit bruikbaar, maar mogelijk is extra inspanning of een helper nodig.

worden bemand door vrijwilligers onder supervisie/coördinatie van een medewerker van Dienst Toerisme omdat het over een beperkt aantal openingsuren gaat.

#### 4.7.2. Gezinsvriendelijk toerisme

We zetten in op een authentiek Gents aanbod voor gezinnen. Gent heeft dan misschien niet zoveel attracties die louter gericht zijn op kinderen, de sterkte van Gent is wél dat binnen het (toeristisch) aanbod van onze Stad een heel aantal belevenissen zijn die aantrekkelijk zijn of kunnen gemaakt worden voor gezinnen met kleine kinderen tot gezinnen met tieners en jongeren.

Ontdek het authentieke Gent op een gezinsvriendelijke manier: van street art, over de Blaarmeersen en groenpolen tot het Gravensteen. Daar willen we de komende jaren extra aandacht aan besteden.

De eerste stap zal zijn om het bestaande aanbod te ontsluiten. Naast boeiende tips en blogs<sup>33</sup>, schakelen we, samen met de schepen van Jeugd, Gentse kinderen en jongeren in als *junior ambassadeurs*. Ook uit het participatietraject komt een vraag naar aandacht voor jongeren: *“Vooral jongeren zijn geïnteresseerd in ‘echte’ plekken buiten de toeristische kern. En verbinden met ‘de locals’. Zij zijn de bezoekers van morgen.”* We zetten een bevraging op om te weten wat ze aan hun bezoekende leeftijdsgenoten zouden aanraden. We doen dit onder de vorm van een open debat met jongeren uit de jeugdraad en in samenwerking met de Jeugddienst. Dit past binnen het luik toerisme in het kader van onze kandidatuur Jongerenhoofdstad van Europa.

Bij het ontwikkelen van nieuw (toeristisch) aanbod zullen we, samen met de jeugddienst, de aandacht voor gezinsvriendelijke ontdekking ervan bevorderen. Zo biedt de renovatie van de Opera perspectief op een bezoek dat door de hele familie gesmaakt kan worden.

Binnen het eigen aanbod van VisitGent zullen volgende kanalen specifiek worden uitgewerkt:

- VisitGent vernieuwt de app voor kinderen met draakje Fosfor. Deze interactieve wandeling richt zich op gezinnen die een stadswandeling willen maken aan de hand van een draakje zodat ook de kleuters mee genieten van onze heerlijk bruisende stad.
- Ontsluiting van het aanbod aan belevenissen in Gent dat door de “junior-ambassadeurs” in kaart is gebracht
- Specifiek voor gezinnen met jongeren, of naar rugzaktoeristen, moeten we een actueel aanbod ontsluiten. Daarom blijven we investeren in de jaarlijkse Gentse uitgave van de door Use-It vzw ontwikkelde specifieke kaarten, gezien dit in de taal van de jongeren is
- We zetten samen met PuurGent in op een verfijning van gezinsvriendelijke horeca met een link aan de toeristisch merkpositionering: we zetten de toeristische marketingspots op het authentieke Gentse aanbod.

<sup>33</sup> <https://www.mummytravels.com/things-to-do-in-ghent-with-kids-belgium/>

### **Jeugdriendelijke logies**

Het aantal overnachtingen in hostels in Gent stijgt sterk de voorbije jaren. Vanuit de adviesrol van de Dienst Toerisme bij aanvragen van een bouwvergunning voor logies zullen we proberen toekomstige uitbaters enthousiast te maken om zo het aanbod aan hostels, gezinsvriendelijke logies, binnen de reguliere hotelontwikkelingen voor jongeren te vergroten.

We behouden de vrijstelling citytaks<sup>34</sup> voor verblijfstoeristen tot 18 jaar als hefboom.

### **Europese Jongerenhoofdstad**

We werken samen met de Jeugddienst en schepen van Jeugd Decruynaere aan de kandidatuur van Gent als Europese Jongerenhoofdstad in 2024. Als Europese Jongerenhoofdstad willen we zo veel mogelijk Europese jongeren laten kennismaken met de troeven die Gent in handen heeft, dit onder meer door maximaal in te zetten op uitwisselingen binnen de jeugdsector. We streven bovendien naar een aantal evenementen op Europees niveau, die zowel binnenlandse als buitenlandse bezoekers naar Gent zullen trekken.

We zien dit als een opportuniteit om de uitstraling van Gent bij jongeren te versterken en veel jongeren naar Gent te halen.

<sup>34</sup> <https://stad.Gent/nl/over-Gent-en-het-stadsbestuur/belastingen/overzicht-stadsbelastingen/belasting-op-het-verstrekken-van-logies>

## 4.8. Toerisme als hefboom voor lokale werkgelegenheid

Toeristen in Gent maken gebruik van onze infrastructuur. Van onze straten en pleinen, terrassen en koffiehuisen, hotels en restaurants. Waar zij komen, eten en drinken, slapen... worden zij geholpen en bediend door Gentse ondernemingen die lokale jobs creëren. Jobs die per definitie lokaal verankerd zijn en ingebed blijven. Toerisme heeft zo een aandeel in de lokale werkgelegenheid.

De sector biedt vaak kansen voor de kortgeschoolde werkzoekenden. Een aantal functies zijn binnen de toeristisch sector, in de lijst van knelpuntberoepen zijn opgenomen.

Knelpuntberoepen 2020	Horeca-, handels- en verkooppersoneel		
<b>Hotelpersoneel</b>			
Manager hotel restaurant			
Verantwoordelijke hotel restaurant			
Polyvalent hotelmedewerker			
<b>Keukenpersoneel</b>			
Chef-kok			
Chef-kok grootkeuken			
Hulpkok <small>Het knelpunt start bij de instapfunctie keukenmedewerker</small>			
<b>Zaalpersoneel</b>			
Maître d'hôtel			
Wijnkelner (sommelier)			
Barman			
Kelner restaurant			
Kelner brasserie			
Polyvalent medewerker restaurant (medewerker fastfood)			
Hulpkelner			

### Knelpuntberoepen, nieuwe lijst<sup>35</sup>

De mogelijke stijging van het verblijfstoerisme in Gent zal dan ook voor extra jobs zorgen in onze stad. Volgens het hotelrapport 2017 leveren elke drie kamers in onze hotelsector een voltijdse job op voor de Gentse arbeidsmarkt. De reeds vergunde 1.100 extra kamers die de komende jaren beschikbaar komen in Gent, zullen zo voor meer dan 360 voltijdse posities zorgen op onze arbeidsmarkt.

In het kader van het Gentse Arbeidspact (zie de beleidsnota Werk en Sociale Economie) werd daarom een overeenkomst afgesloten met sectororganisatie Horeca Forma. Zij worden door Stad Gent ondersteund om jaarlijks bartenders, afwassers, kamerjongens en -meisjes en zaalmedewerkers op te leiden en te helpen instromen in de Gentse horeca. Niet toevallig zijn dit knelpuntberoepen. Tegelijkertijd blijven we in het Arbeidspact voor Gent streven voor duurzame tewerkstelling en werkbaar werk.

We onderzoeken daarnaast de mogelijkheid om, in samenwerking met Horeca Vlaanderen, Toerisme Vlaanderen, VDAB, hotelsector, hotelschool een Gents **Opleidingshotel** voor werkzoekenden op te starten.

<sup>35</sup> VDAB – knelpuntberoepen 2020 - <https://www.vdab.be/sites/web/files/doc/trends/Knelpuntberoepen%202020.pdf>

## 4.9. Toerisme van de toekomst is van, voor en door ons allemaal

De uitdagingen voor een leefbaar toerisme waarbij het evenwicht tussen toerisme en de bewoners voorop staat, zijn enorm en divers. Een antwoord kan alleen maar doeltreffend zijn, als ze door de verschillende actoren, stakeholders en verantwoordelijken samen opgenomen wordt.

Als schepen van toerisme zijn er hefboomen binnen de eigen dienst die we kunnen inzetten, maar tegelijk er ook die regisseursrol waarvoor ik graag de handschoen opneem, met de betrokkenen. Samen met mijn collega-schepenen nemen we als stadsbestuur onze verantwoordelijkheid. We hebben echter als lokale overheid niet alle touwtjes in handen om deze uitdagingen tot een goed einde te brengen.

Het hele schepencollege, de andere overheden, diverse belangenverenigingen en uiteraard de Gentenaars: laat ons samen aan de slag gaan om toerisme van de toekomst te realiseren. In goede en moeilijke dagen. .

We bouwen de actieve samenwerking verder uit met diverse partners:

- Sector: logiesector (vzw Gent hotels, Gilde van de Gentse Gastenkamer), boot-uitbaters, gidsenverenigingen, use-it, PuurGent, musea,...
- Andere overheden: Toerisme Vlaanderen, Kunststeden, Toerisme Oost-Vlaanderen, NV Vlaamse Waterweg, North Sea Port, NMBS, De Lijn,...
- Bewoners en middenveld

We bouwen verder op de ingeslagen weg van **actieve participatie** in functie van “toerisme van de toekomst”.

De evaluatie van de deelnemers, zowel burgers als professionelen, leert ons immers dat de nood maar ook *goesting* om verder samen het traject uit te tekenen leeft. Uit het bewonersonderzoek bleek ook duidelijk dat men vragende partij is om mee betrokken te zijn. De opkomst bij het stadsdebat getuigt daarvan.

We zetten in op specifieke issues, thema's of vragen die intensiever en met meer betrokkenheid besproken kunnen worden. Het gelopen traject werd immers aan de éne kant wel als positief ervaren (*“Het feit dat je als inwoner van Gent betrokken kunt zijn bij een beleid dat de komende jaren zeer relevant zal worden en misschien kan meehelpen om ervoor te zorgen dat Gent niet dezelfde fouten maakt als bvb. Amsterdam, Venetië, Barcelona, enz.”*) doch aan de andere kant werd diepgang en tijd gemist om meer input te geven.

Gecombineerd met het aandachtspunt dat de belangen en visie van sector en bewoners niet steeds gelijklopen opteren we voor 2 fora om actief het debat verder aan te gaan.

**Voor de lokale toeristische sector** installeren we een *toeristische community of adviesraad voor toerisme*<sup>36</sup> waarbinnen we het debat over het Gentse toerisme verder voeren (zie ook 3.2.2.).

De **Gentenaars** nemen we voor het eerst al specifieke doelgroep of partner op. We ambiëren het aandeel bewoners dat vindt dat ze voldoende betrokken zijn bij het toeristisch beleid, gestegen van 28% in 2017 naar 37% in 2019 verder te verhogen. Naast de vraag naar betrokkenheid bij het beleid, willen we de Gentenaar ook uitnodigen om Gent mee en meer te beleven, om *toerist in eigen stad* te zijn.

Naast de ambassadeurswerking (zie ook 3.2.2.) zal de Dienst Toerisme daarom actiever naar burgers communiceren. Concreet breidt het communicatiebeleid uit met de doelgroep 'bewoners'. De website [www.visitgent.be](http://www.visitgent.be) wordt ook voor Gentenaars ingezet als informatief en communicatief instrument. Zo zullen we de cijfers van onze kernindicatoren, een jaarlijks aangepaste stand van zaken van het toerisme of resultaten van actuele studies ontsluiten worden via de website. Een rubriek *nieuw te bezoeken* of *bent u daar al geweest* kan zowel door de Dienst Toerisme als door Gentenaars zelf worden gevoed. Ook andere suggesties uit het participatietraject zoals: Gentenaars uitnodigen om nieuwe initiatieven uit te testen, thematische workshops over bepaalde thema's of zones, etc. zullen de komende legislatuur worden onderzocht en waar mogelijk geïmplementeerd.

We vullen het digitale aanbod aan met periodieke ontsluiting via bv. Stadsmagazine om zo ook aandacht te hebben voor de "niet-digitale" inwoners (digibeten).

Dit is ook een expliciete suggestie die uit het participatietraject komt: *"Blijvend aandacht hebben voor perceptie van inwoners (bewonersonderzoek) en zorgen voor regelmatige communicatie (herhalen boodschap) om evt. foute percepties weg te werken."*

<sup>36</sup> Eindnota participatietraject Toerisme van de toekomst, IDEA consult, 11 maart 2020



# 5. Addendum aan Beleidsnota Toerisme van de toekomst 2020-2025

## **Toerisme in Gent met Corona: een relance-plan met en voor veerkracht**

Het relanceplan is een extra beleidsinstrument dat Dienst Toerisme in staat stelt om de coronacrisis om te buigen in een kans om de toeristische heropleving te laten sporen met het beleidsplan Toerisme van de Toekomst.

Het werd als addendum aan de Beleidsnota Toerisme van de Toekomst ter kennisgeving in het College van 24 september 2020 voorgelegd.

### **5.1. Situatieschets**

Na de opmaak van het Beleidsplan Toerisme en aan de start van het Van Eyckjaar confronteert de uitbraak van Corona ons met een sinds decennia ongekend maatschappelijk gegeven: een mondiale gezondheids crisis die de kracht heeft om elke inwoner te treffen.

De reactie van de overheid is sinds het eind van WO II ongezien: een opgelegde en afdwingbare beperkte bewegingsvrijheid, die botst met de Europese canon van vrij verkeer van personen, in een geglobaliseerde economische orde.

Omdat het hier gaat over een gezondheids crisis die in golven in kracht toe- en afneemt, en de beperkingen opgelegd door de overheden haast wekelijks veranderen - zowel in de bestemming Gent als in de herkomstlanden van onze bezoekers - is een starre reactie niet effectief en dus niet aangewezen. Een constante monitoring, kritische evaluatie en alert inspelen op de nieuwe situatie is nodig: een flexibele houding is het nieuwe normaal in een onzekere tijd.

#### **IMPACT**

Met de uitrol van het Van Eyckjaar liet toeristisch Gent in januari en februari groeicijfers noteren. Vanaf half maart gooide de coronacrisis dit abrupt om en kwam het toerisme plots volledig tot stilstand. Pas in juni was reizen opnieuw mogelijk en ontwaakte het opnieuw. In juli krabbelde het even recht op, met hoopgevende bezettingscijfers tot 50% als gevolg. Vanaf augustus deed een tweede infectiegolf het toerisme terug de das om, met bezettingsgraden die daalden tot 20 à 30%.

De economische impact van corona is in niks te vergelijken met de impact na de aanslagen in Brussel en Brussels Airport in 2016. Toen was er op jaarbasis sprake van een daling van zo'n 5 à 7% in de diverse segmenten van het Gents toerisme. Nu spreekt Toerisme Vlaanderen over een daling in het aantal overnachtingen over de eerste 5 maanden van 2020 in Vlaanderen en Brussel met 62%.

Als je weet dat de totale omzet door toerisme in Gent in 2019 zo'n 461 miljoen € bedroeg, ramen we het omzetverlies tussen maart en augustus 2020 momenteel op 160 miljoen €.

Bovendien is de impact op de Gentse arbeidsmarkt groot. Enkel in de logiesector spreken we over meer dan 1.000 personeelsleden die met technische werkloosheid te maken krijgen. De 7.108 bestaande toeristische jobs, veelal voor minder hoogopgeleide medewerkers en vaak Gentenaars, zijn bedreigd. De komst van zo'n 360 extra jobs die de aangekondigde nieuwe hotels kunnen scheppen, is onzeker door deze crisis.

Aan ontvangstenzijde betekent dit alvast een directe inkomstenderving voor de stad vanuit de citytaks (3 eur pp/per overnachting, 886.250 EUR per kwartaal).

## 5.2. Beleidsreactie

VisitGent rolt een gefundeerd "**relanceplan toerisme 2020-2022**" uit om met deze crisis om te gaan. Een Gents relance plan, met nieuwe denk- en handelwijzen qua onderzoek, communicatie, marketing en verkoop. Een plan dat ook rekening houdt met wensen en noden van de sector en dat afgestemd wordt op initiatieven van Toerisme Vlaanderen en Toerisme Oost-Vlaanderen.

Een noodplan dat waar mogelijk rekening houdt met de krijtlijnen vooropgesteld in het beleidsplan. We blijven immers, samen met de sector, inzetten op een kwalitatief toerisme, waarbij we het unieke aanbod en aantrekking van Gent als troefkaart uitspelen. We zetten in op een herstel, volgens de principes van het **beleidsplantoerisme 2020-2025** : we blijven gaan voor authenticiteit, verblijfstoerisme, belang van tewerkstelling en spreiding in tijd en ruimte en niet op het plots aantrekken van groepstoeristen die in een bodemprijspakket de stad voor slechts een uur bezoeken.

Een crisis is een opportuniteit. Inhoudelijk versterkt deze situatie de krachtlijnen van het beleidsplan Toerisme van de Toekomst, en speelt ze tegelijk in op 'Toerisme Transformeert' van Toerisme Vlaanderen, waar een stedelijke gemeenschap en de plek zelf mee vorm geven aan toerisme en gastheerschap. Zo houden we de groei niet alleen in de hand, maar kunnen de vruchten ervan meer dan voor de crisis het geval was, geplukt worden door de stedelijke gemeenschap. Hierin past ook de kans op samenwerking met sectoren zoals cultuur, sport en jeugd.

Dit toeristisch relanceplan zet in op het herstarten of reboot van het verblijfstoerisme in onze Stad, rekening houdend met de situatie zoals gekend begin mei 2020.

## 5.3. Doelstelling

De toeristische spelers en ondernemers willen zo gauw mogelijk weer zelfstandig inkomsten kunnen genereren uit hun activiteiten en investeringen. Niemand is vrijwillig afhankelijk van steun om te overleven. Iedereen wil floreren door zelf de handen uit de mouwen te steken. Daarvoor heeft Gent bezoekers nodig. **Doel** is om het verblijfstoerisme naar een leefbaar niveau terug te brengen, als hefboom voor directe (logies en toeristische attracties) en indirecte economische activiteit (reca en handel), de hieraan verbonden tewerkstelling in onze Stad en de vitaliteit die het aan Gent geeft.

Dat vertalen we naar een strategische positie en een flexibel en modulair geheel van concrete en gebudgetteerde acties, inzetbaar volgens de situatie op het terrein, en uitgewerkt in samenspraak met de sector en onze stakeholders.

## 5.4. Strategische positie

We werken onderbouwd. Met informatie verkregen uit studies, cijfers en hun statistische verwerking. We lanceerden een online reputatieonderzoek in enkele herkomstlanden en

verwerkten de bevindingen in onze acties. Bovendien houden we de vinger aan de pols over het profiel van bezoekers aan ons infokantoor.

We werken samen. Specifiek bevroegen wij de brede sector naar wat zij verwachten van een relanceplan en welke hun concrete noden zijn. We hielden een enquête onder de hotels om tot een gedragen relanceplan te komen. We werken nauw samen met Toerisme Vlaanderen, de vzw Vlaamse Kunststeden, ECM en de Dienst Data en Informatie om onze cijfers te verrijken en te vergelijken.

We werken gefaseerd. Het relanceplan loopt niet alleen in 2020, maar ook in 2021 en 2022 zijn acties gepland. Omdat we weten dat het opveren van het toerisme na deze crisis veel tijd zal vergen, en ook een kwestie zal zijn van het vertrouwen in onze bestemming terug op te bouwen.

We werken in een context, waarbij we als lokaal bestuur niet als enige actor de impact van deze crisis kunnen remediëren. Samenwerking met andere overheden zoals Toerisme Vlaanderen en Oost-Vlaanderen, en link aan economisch relancebeleid van diverse overheden is cruciaal.

## 5.5. Flexibel relanceplan

Bij de opmaak van het plan was het nog onduidelijk of, wanneer en hoe het Gents verblijfstoerisme opnieuw zou hernemen. Een flexibel relanceplan is aangewezen omdat we ons op diverse situaties moeten voorbereiden, afhankelijk van de bewegingsvrijheid voor binnenlandse toeristen, het opengaan van reca en musea, de aard en omvang van de groepen die ons bezoeken, etc.

Uiteraard in afstemming met de respectievelijke domeinen en bevoegdheden: handel en horeca (schepen Bracke), evenementen (schepen Storms) en cultuur (schepen Souguir).

Deze flexibiliteit laat toe om maatregelen uit te rollen van zodra de Nationale Veiligheidsraad daar groen licht voor geeft. En om deze terug te schroeven als de situatie verslechtert.

Variabelen van de flexibiliteit:

- Volgens timing "openen" toeristische herkomstlanden:
  - o Binnenland
  - o Buurlanden
  - o Verder
- Volgens timing "opening" toeristische attracties:
  - o Handelszaken
  - o Reca
  - o Musea
  - o andere toeristische attracties (bootjes, gidsen,...)
  - o LOGIES
- Volgens bezoekend gezelschap:
  - o Omvang
  - o Samenstelling
  - o "sociale bubbels"
  - o Capaciteitsbeperkingen attracties
- Volgens deelmarkt:
  - o Vrije Tijd (VisitGent)
  - o Zakelijk en MICE (Gent Congres)

## 5.6. Modulair relanceplan

Gent trekt voor het **relanceplan toerisme 2020 – 2022** zo'n **1.780.558€** uit.

Hiervan is een kwart regulier budget van VisitGent en 75% (1.270 mio EUR extra inzet vanuit corona relance). Dezelfde verdeling geldt voor wat investerings- versus exploitatiemiddelen zijn.

De initiële opdeling per jaar is:

- 2020: 845.338€
- 2021: 614.920€
- 2022: 320.300€

Om maximaal in te spelen op de omstandigheden op het terrein, zetten we de begroting in als flexibel beleidsinstrument. Door de tweede coronagolf van deze zomer, en een verwachte derde herfstgolf zullen we het College tijdens de opmaak van de begroting 2021 akkoord vragen om 225.000€ van het relancebudget 2020 naar 2021 doorschuiven. Zo zullen we in 2021 over extra krediet beschikken om aan de start van het toeristisch seizoen 2021 de gewenste bezoeker te informeren over wat Gent uniek maakt en hem te overhalen om naar hier te reizen.

Het relanceplan bestaat uit enkele **grote lijnen**, waaronder telkens een of meerdere acties concrete uitwerking geven om de doelstelling te bereiken. Deze grote lijnen zijn:

- **Onderzoek:**
  - o Onderzoek naar mogelijke nieuwe markten en niches
    - Reeds afgewerkt: reputatieonderzoek
    - Lopend: hoteliers-bevraging
    - in de steigers: onderzoek naar mogelijke markten en niches
- **Marketing en communicatie “Only in Ghent”:**
  - o Conceptuele en creatieve begeleiding, contentcreatie social media, zichtbaarheid op radio en televisie. Hierbij ligt vooral de (nieuwe) focus op binnenlandse markt (“staycation”) en wordt gericht ingezet op buurlanden (afhankelijk van reisadviezen)
    - Reeds gerealiseerd: Ghent Holidayland (met Nic Balthazar), Vive la vie, de stoel
    - In de steigers: specifieke focus op de kunststeden (ism vzw kunststeden en toerisme vlaanderen), perswerking richting lifestylemagazines (bv; Elle France maakt reportage)
- **Relanceprojecten met focus op ondernemers en verblijfstoerisme:**
  - o Conversiegerichte acties voor de sector (gidsen, logies en rederijen)
  - o Investerings- en futureproof aanbod (spreiding, duurzaamheid, etc.)
  - o Productontwikkeling “coronaproof”
    - Gerealiseerd: walk local.gent ; packages logiessector waarin ook steun voor gidsenorganisaties en bootjes
    - In de steigers: subsidiereglement gebaseerd op green key (logies) en duurzaamheidscriteria (bootjes)
- **Reissector (professionals)**
  - o Gerichte acties ifv reisagenten, carriers
    - In de steigers: i.s.m. de buitenlandkantoren van Toerisme Vlaanderen in de buurlanden worden in die markten trade events georganiseerd ; pakketten ontwikkelen met verblijfstoerisme ipv dagtoerisme met bussector
    - Later: aantal acties zullen pas effectief opgezet worden als toerisme weer uit buitenland (buiten buurlanden) mogelijk is.

- **Congres en events**
  - Actieve ondersteunen en prospectie door gent congres, met incentives voor Gent als congreslocatie
    - Gerealiseerd: via SMF: tussenkomst in corona-proof organiseren van meetings en congressen

## 6. Bijlagen

### 6.1. Bijlage 1 - Budget

De inzet van het reguliere budget én het investeringsfonds flankerend toeristisch beleid zal herbekeken moeten worden in het licht van de relance het Gents toerisme na de corona-crisis. Aangezien impact en noden dd. 23 maart 2020 nog ongekend zijn, heeft het weinig relevantie hier een detail op te nemen.

#### > investeringsfonds flankerend toeristisch beleid

We wijzen een deel van de inkomsten verblijfsbelasting toe aan een investeringsfonds “flankerend toeristisch beleid”. Hiermee willen we ruimte creëren voor en een aantal specifieke investeringsprojecten binnen de flankerende beleidsdomeinen (co)financiering. Eerste raming hiervoor werd opgenomen in meerjarenplan ten belope van 600.000 EUR.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
budget flankerend toeristisch beleid	25.837,50	52.920,25	81.300,00*	111.030,50*	149.667,25*	181.708,50*

\*: niet zichtbaar in budget op OD10065 aangezien opgenomen in investeringsportfolio

### 6.2. Bijlage 2 – Eindnota procesbegeleiding burgerparticipatietraject toerisme Gent

Samenvattende hoofdstukken uit eindrapport participatietraject “toerisme van de toekomst” dat over 3 sessies liep van november 2019 tot februari 2020 zijn beschikbaar in pdf in bijlage. Zal vervolgens digitaal ontsloten worden via VisitGent/stadsdebat

Opgemaakt door Michelle Accardo – Idea Consult – 11 maart 2020

### 6.3. Bijlage 3 – bijkomend cijfermateriaal

#### 6.3.1. Dienstverlening Dienst Toerisme:

Tussen 2012 en 2019 steeg het aantal gebruikers van de website van 556.424 tot 1.707.459. Vooral sinds de vernieuwing van de website in 2018 is de stijging opmerkelijk. Vanuit België, Frankrijk en Spanje wordt de website bovengemiddeld geraadpleegd, vanuit Nederland, Duitsland en het VK wordt hij lager dan gemiddeld geraadpleegd. Tussen 2013 en 2018 daalt het aantal bezoekers aan het infokantoor in de Vismijn van 308.306 tot 231.239, al stabiliseert het aantal bezoekers de laatste 3 jaar duidelijk. Op basis van 193 beoordelingen op Tripadvisor scoort het infokantoor 4,5/5. Daarmee staat het als 28<sup>e</sup> attractie uit 375 ‘dingen om te doen’ in Gent. Tussen 2014 en 2019 daalde het aantal bezoeken aan het infopunt Gent-Sint-Pieters van 4.729 naar 846. Dat betekent dat er in 2019 gemiddeld 2,3 gebruikers per dag zijn. Pannes zijn de oorzaak van dalende trend. Dit infopunt wordt

bovengemiddeld geraadpleegd door Fransen, Spanjaarden en intercontinentale toeristen, maar minder dan gemiddeld door Belgen, Nederlanders, Duitsers en mensen uit het VK. Tussen 2013 en 2019 verdubbelde het aantal gebruikte CityCards (CC) van 7.033 tot 14.689. In 2018 worden 54% van alle CC ook in het Kunstenkwartier gebruikt, en heeft de CC van 72u een aandeel van 26%.

In 2018 behandelde Dienst Toerisme 119 onthaaldossiers (onthaal van toeristische professionelen en journalisten). In 2018 werden door tussenkomst van de Dienst Toerisme 34 mice dossiers effectief goedgekeurd, waardoor de organisatoren voor Gent als congreslocatie kozen, en niet voor een andere stad. Tussen 2013 en 2019 varieert het aantal meerdaagse buitenlandse dienstreizen gemaakt door de Dienst Toerisme tussen 22 en 32. Tegelijk verzorgt de Dienst Toerisme op jaarbasis zo'n 100 tot 140 dienstreizen voor andere stadsdiensten. In de periode 2013 - 2018 gebruikt men enkel sociale en economische criteria bij het kiezen van een transportmiddel voor het maken van deze verplaatsingen. Per jaar adviseert Dienst Toerisme 20 à 30 stedenbouwkundige dossiers voor logiesexploitaties.

Detail: aantal bezoekers aan het infokantoor Vismijn:

2013: 308.306

2014: 293.283

2015: 291.011

2016: 226.062

2017: 223.592

2018: 231.239

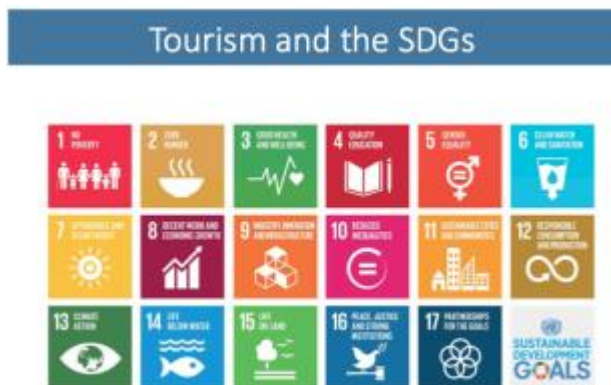
2019: 238.871

### 6.3.2. Draagvlak Gentenaars:

Ook het gevoel van betrokkenheid bij het beleid stijgt van 2,0/5 tot 2,7/5. Het feit dat Gent een toeristische bestemming is maakt Gentenaars fier op hun stad: hier blijft de score stabiel op een hoge 3,9/5. Ook stijgt het aantal Gentenaars dat vindt dat toerisme de verschillen tussen mensen uitwist van 2,9/5 naar 3,1/5. Meer bewoners vinden in 2019 dat toerisme het begrip tussen mensen bevordert (49%). Meer bewoners vinden in 2019 dat toerisme de inwoners van de stad verbindt (40%). Het aandeel Gentenaars dat het toerisme steunt en wil dat het belangrijk blijft gelijk op 71%.

Het aandeel Gentenaars dat vindt dat door het toerisme het historisch centrum overvol is, stijgt van 33% naar 42% tussen 2017 en 2019. Al daalt het met de tijd, toch blijkt nog 67% van de bevolking vinden dat Gent zich toeristisch moet promoten. Al blijft het aantal bewoners dat aangeeft dat toeristen voor overlast zorgen met 16% klein, toch is dit een grote toename ten opzichte van de editie 2017. Hetzelfde kan gezegd worden van het aantal Gentenaars dat vindt dat ze in hun comfort beperkt worden door het toerisme: dat stijgt naar 33%. Ondanks dat zo'n 2/3 van de bewoners vinden dat toerisme meer voor- dan nadelen heeft, toch daalt dat aandeel tot 64%. Het aandeel mensen dat zegt de laatste 3 jaar geen negatieve gevolgen te hebben ondervonden door toerisme daalt tot minder dan de helft (43%). In 2019 vindt reeds 32% van de bevolking dat nog meer toeristen de leefbaarheid van Gent zal verminderen.

## 6.4. Bijlage 4 - SDG's en toerisme, UNWTO



Voor elk van de 8 krachtlijnen in het beleid “toerisme van de toekomst” hebben we één of meerdere indicatoren ontwikkeld die toelaten om op te volgen hoe het toerisme naar en in Gent evolueert volgens de aandachtspunten binnen elk van deze krachtlijnen.

Deze indicatoren zijn zo ontwikkeld dat ze aangeven wanneer het gemeten fenomeen in de gewenste richting evolueert en binnen als gezond ingeschatte marges evolueert. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de geselecteerde indicatoren per krachtlijn:

Krachtlijn	Mogelijke indicatoren
Uniek DNA van Gent als uitgangsbord	<ul style="list-style-type: none"> <li>-marktaandeel verblijfstoerisme uit NL, D, F, UK, LUX (vraag: en B?)</li> <li>-marktaandeel congreestoerisme in het totaal</li> <li>-X door de dienst behandelde MICE dossiers met groen licht in jaar Y</li> <li>-X geïnformeerde bezoeken aan <a href="http://www.VisitGent.be">www.VisitGent.be</a> in jaar Y</li> <li>-X bezoeken aan het infokantoor Vismijn in jaar Y</li> <li>-X onthaaldossiers behandeld in jaar Y</li> </ul>
Aantrekkelijk, fair en innovatief aanbod	<ul style="list-style-type: none"> <li>-X bezoeken aan het Lam Gods in jaar Y</li> <li>-X bezoeken aan 10 culturele huizen met meerwaarde in jaar Y</li> <li>-verhouding X overnachtingen illegaal / formeel logies in jaar Y</li> <li>-gemiddelde verblijfsduur X nachten in jaar Y</li> <li>-aandeel X van 72u kaarten in totaal Z verkochte CityCards in jaar Y</li> </ul>
We nemen druk weg van van de Kuip (HC) door gerichte spreiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>-seizoenaliteit X berekend volgens Gini – coëfficiënt in jaar Y</li> <li>-aandeel X van CityCards gebruikt in het KK in totaal Z in jaar Y</li> <li>-aandeel X hotelkamers in Historisch Centrum in jaar Y</li> <li>-toeristische druk door verblijfstoerisme in Gent in jaar Y</li> </ul>
Gent Klimaatneutraal, ook met toeristen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-CO2 aandeel X van horeca in het totaal in jaar Y</li> </ul>



	<p>-X exploitaties met groene sleutel</p> <p>-VRAAG: score X op GDSI – index ? (nog te ontwikkelen indicator)</p> <p>-VRAAG: X bootjes niet fossiel aangedreven (op te stoffen indicator)</p>
Beperken impact verplaatsing van toeristen in en naar de stad	<p>-gemiddelde afstand per aankomst door een verblijfstoerist</p> <p>-VRAAG: aantal gebruikers HOP ON HOP OFF (nog te ontwikkelen!)</p>
Toerisme als hefboom voor een drempelvrije stad	<p>-X exploitaties die integraal toegankelijk zijn in jaar Y</p> <p>-X overnachtingen per verblijfsvorm (op te stoffen voor jeugdlogies)</p> <p>-X contacten met Gentenaars in de ROS - kantoren</p>
Toerisme als hefboom voor lokale werkgelegenheid	<p>-X loontrekkenden in de toeristische industrie RSZ en evolutie in de tijd in jaar Y</p> <p>-X inkomsten uit citytaks in jaar Y</p>
Toerisme van de toekomst van voor en door ons allemaal	<p>-X bewoners die het toerisme steunt en wil dat het belangrijk blijft in jaar Y volgens bewonersonderzoek</p> <p>-X bewoners dat vindt dat door het toerisme het centrum overvol geraakt in jaar Y volgens bewonersonderzoek</p>