

Open Algemene Vergadering Toerisme Oost-Vlaanderen vzw

7 december 2022

1. Verwelkoming en inleiding

- Open algemene vergadering waarop iedereen welkom
- Aanwezigheden (geen vereiste), verontschuldiging en volmachten
- Info zie bestuurscentrum en e-mail

2. Agenda vergadering en verslag vorige vergadering

Agenda: goedkeuring?

1. Verwelkoming
2. Agenda vergadering en verslag vorige vergadering (23/06/2022)
3. Korte terugblik 2022
4. Jaarplan en budget 2023
5. Varia en rondvraag
6. Hapje en drankje

Verslag vorige vergadering (23/06/2022): goedkeuring?

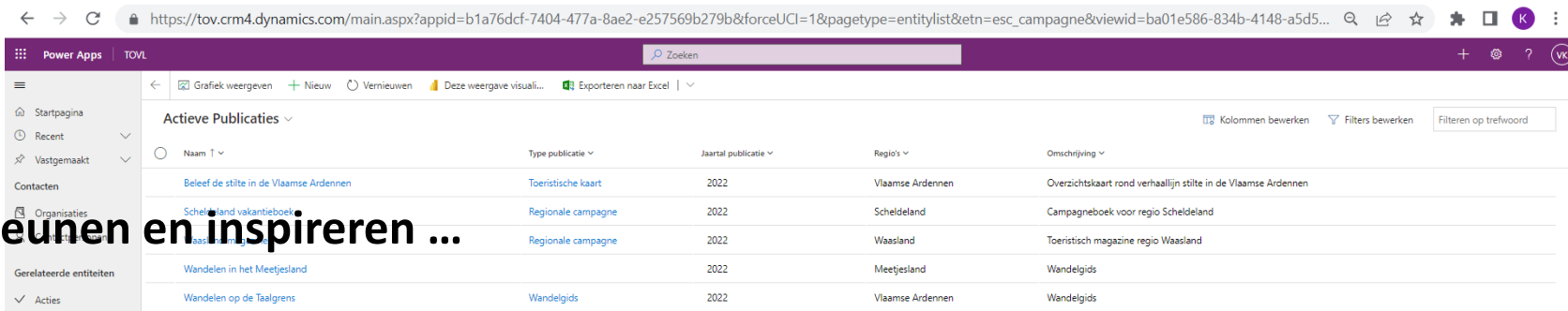
3. Toerisme Oost-Vlaanderen vzw Korte terugblik 2022 een selectie van realisaties en resultaten



Toeristische sectorwerking

Ondernemers en partners ondersteunen en inspireren ...

- 3 nieuwe collega's
- Toekomstvisie voor sectorwerking
- Klantenrelatiemanagementsysteem (CRM) op maat van werking TOV en regioteams



The screenshot shows a Power Apps interface with a table titled 'Actieve Publicaties'. The table has columns for 'Naam', 'Type publicatie', 'Jaartal publicatie', 'Regio's', and 'Omschrijving'. The data rows are as follows:

Naam	Type publicatie	Jaartal publicatie	Regio's	Omschrijving
Beleef de stilte in de Vlaamse Ardennen	Toeristische kaart	2022	Vlaamse Ardennen	Overzichtkaart rond verhaallijn stilte in de Vlaamse Ardennen
Scheldeland vakantieboek	Regionale campagne	2022	Scheldeland	Campagneboek voor regio Scheldeland
Wandelen in het Meetjesland	Regionale campagne	2022	Waasland	Toeristisch magazine regio Waasland
Wandelen op de Taalgrens	Wandelgids	2022	Meetjesland	Wandelgids

Streekverkenningen Scheldeland, Waasland, Vlaamse Ardennen en Meetjesland

- Voor ambassadeurs en toekomstige ambassadeurs
- Streekverkenningen en praktijkgerichte workshops



Interactieve workshops social media


- Hoe omgaan met reviews, hoe Instagram gebruiken, ...
- Voor ondernemers en lokale toerismeambtenaren en MICE partners

https://sector.tov.be/workshops-voor-de-toeristische-sector-een-terugblik/

Nieuws Ondersteuning van steden en gemeenten Steunpunt recreatie Veelgestelde vragen Regiowerking Vacatures Bestuurscentrum

toerisme Oost-Vlaanderen

Home Info & Onderzoek Ondersteuning & Brochures Agenda & infosessies Contacteer ons Pers



Workshops voor de toeristische sector: een terugblik

2 juni 2022


02-06-2022

In 2022 startte een reeks van hands-on en interactieve workshops rond reviewmanagement en digitale communicatie voor de toeristische sector. Goed nieuws: we herhalen dit aanbod ook in het najaar.

In een **webinar Reviewmanagement** kregen de deelnemers meer inzicht in de online reputatie van hun zaak en in de impact van reviews. De workshops **'Sterke foto's maken met je smartphone'** en **'Filmen en monteren met je smartphone'** zoomden in op het belang van (bewegend) beeld in je online communicatie. I Like Media deelde praktische tips over hoe je sterke beelden en video maakt met je smartphone en over hoe je ze bewerkt of monteert. Door visueel sterk uit de hoek komen valt je post beter op in de stroom van beelden op social media. Rond **Instagram** was er een cursus voor beginners met tips over het uitbouwen van een sterk profiel, highlights en goeie content op de tijdlijn. De workshops **Visuals voor Instagram** bouwde verder op wat stories, reels en guides precies zijn, wanneer je ze best inzet en hoe je dat dan doet. In de sessie **'Ontwerpen met Canva'** leerde je werken met de gratis versie van de ontwerptool Canva waarin je makkelijk originele ontwerpen maakt voor je online communicatie.

Ook zin gekregen om je skills te versterken? Schrijf je nog in voor

- Do 15/9: Filmen en monteren met je smartphone
- Ma 19/9: Starten met Instagram
- Do 22/9: Sterke foto's maken met je smartphone



B2B website en sectornieuwsbrieven

- Sector.tov.be belangrijk communicatiekanaal
- Maandelijkse nieuwsbrieven met nieuwtjes en belangrijke info
- Start herwerking sectorwebsite

Sectornieuwsbrief bereikt +/- 6,500 Oost-Vlaamse toerismespelers

Jaarlijkse inspiratiedag brede sector in Gent

- Thema drempelvrij toerisme
- Digitaal + fysiek

14:20 – Kristof on the move (Grote zaal)



Kristof Steegmans
WeTravel2

Kristof Steegmans is oprichter van **WeTravel2**, en reisorganisatie voor personen met een beperking. Na een val op reis belandde hij in een rolstoel, maar met reizen is hij nooit gestopt. Zijn missie: mensen met een fysieke beperking zorgeloos reisplezier bezorgen. Kristof vertelt vanuit zijn eigen ervaring hoe het is om te reizen en met welke zaken je rekening moet houden bij het plannen van een uitstap of vakantie.

Netwerkontbijt meeting- en eventsector te Gent

- Netwerken en kennismaking MICE aanbieders en LOWIZ team



Infodag groepen met ontdekkingstochten

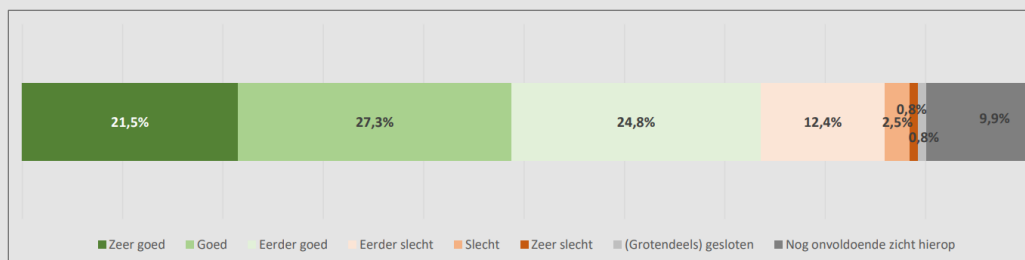
- Sint-Niklaas en gastregio Waasland
- 65 standhouders
- Ontdekkingstochten Waasland, Oudenaarde, Deinze en regio Gent
- Grote tevredenheid info, onthaal en visits

Kennis en onderzoek

Vooruitzichten partnerlogies voor zomervakantie en boekingscijfers hotels & B&B's aan eind van de zomer



Vooruitzichten qua bezetting in de zomervakantie 2022 (juli-augustus)?



➤ 3 op 4 (74%) heeft positieve vooruitzichten (eerder tot zeer goed) qua logiesbezetting in de zomervakantie.

Grootschalig onderzoek dagtoerisme in Vlaanderen en Brussel

- 78.000 Belgen ondervraagd gedurende 1 jaar

- 9,8 mio daguitstappen Oost-Vlaanderen
- Besteding € 31,30 pp
- Wandelen meest populair in regio's (38%) met Vlaamse Ardennen als bestemming op kop (52%)



Buitenlandse toeristen komen weer even graag

naar Oost-Vlaanderen als voor corona

Deze zomer hebben er weer evenveel buitenlandse toeristen in Oost-Vlaanderen overnacht als voor corona. Dat blijkt uit voorlopige cijfers van boekingen bij hotels en B&B's. Ook binnenlandse vakantiegangers blijven de weg naar Oost-Vlaanderen vinden, al is dat wel flink minder dan in coronajaar 2021.

Radio 2, Coert Houck
ma 29 aug 12:20



De verwachtingen van de toeristische sector in Oost-Vlaanderen voor de zomer van 2022 waren hoopvol. Uit de eerste beschikbare cijfers van boekingsgegevens in hotels en B&B's in de provincie, blijkt alvast een positieve trend.

In vergelijking met 2019, het jaar voor corona, hebben dit jaar een vijfde meer toeristen op zijn minst één nacht in Oost-Vlaanderen doorgebracht. Die stijging is te danken aan zowel buitenlandse als binnenlandse toeristen.

Vooral Nederlanders

"De groei is vooral te danken aan een verdubbeling van het aantal buitenlandse toeristen in vergelijking met vorig jaar, zegt gedeputeerde voor toerisme Leentje Grillaert. "Daarmee zitten we weer op het niveau van 2019." Het zijn vooral toeristen uit de buurlanden die naar Oost-Vlaanderen op reis komen, met de Nederlanders als grootste groep.

Ook de binnenlandse toeristen lijken Oost-Vlaanderen herontdekt te hebben, weliswaar minder dan in 2021. Toen kozen veel mensen voor een vakantie in eigen land wegens de pandemie. "In vergelijking met vorig jaar kwamen er 20 procent minder binnenlandse toeristen naar de provincie", stelt Grillaert vast. "Toch blijkt dat ze tijdens corona Oost-Vlaanderen ontdekt hebben en dat is toch een stukje blijven hangen."

Marketing en communicatie naar toerist en recreant

Routencampagne 2022

- Specifieke webpagina voor routes op maat
- Influencers
- Online en social media!
 - Sterke communities en grote toeristische accounts

Facebook 60.000 fans
Instagram 28.000 volgers



- Straatbeeld Gent en omstreken via bussen met Routen advertentie en affichage Gentse horeca en culturele sector
- MNM reclamespots





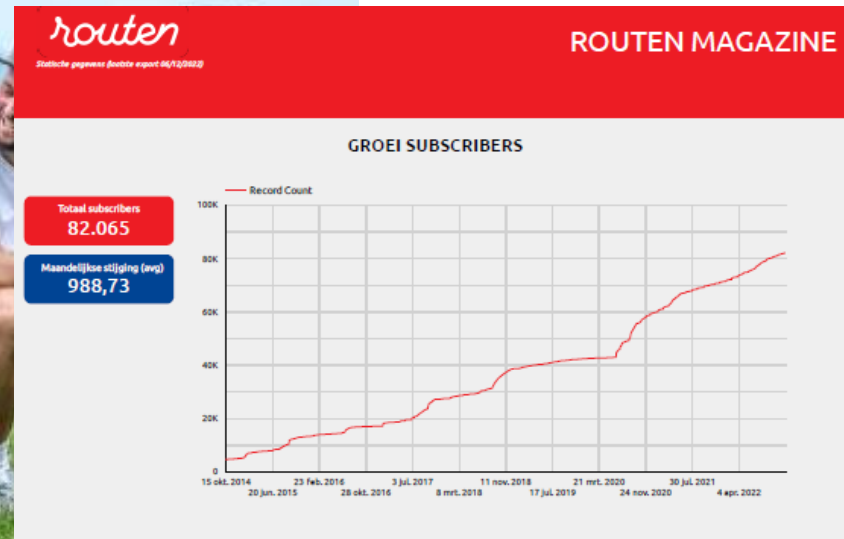
Print publicaties en eigen Routen kanalen

- Gratis fiets- en wandelmagazine Routen vaste waarde

> 82.000 abonnees in Vlaanderen en Nederland

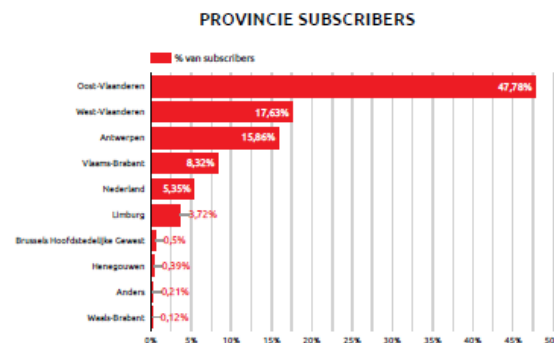
- Routen website

- 950.000 gebruikers
- 640.000 downloads



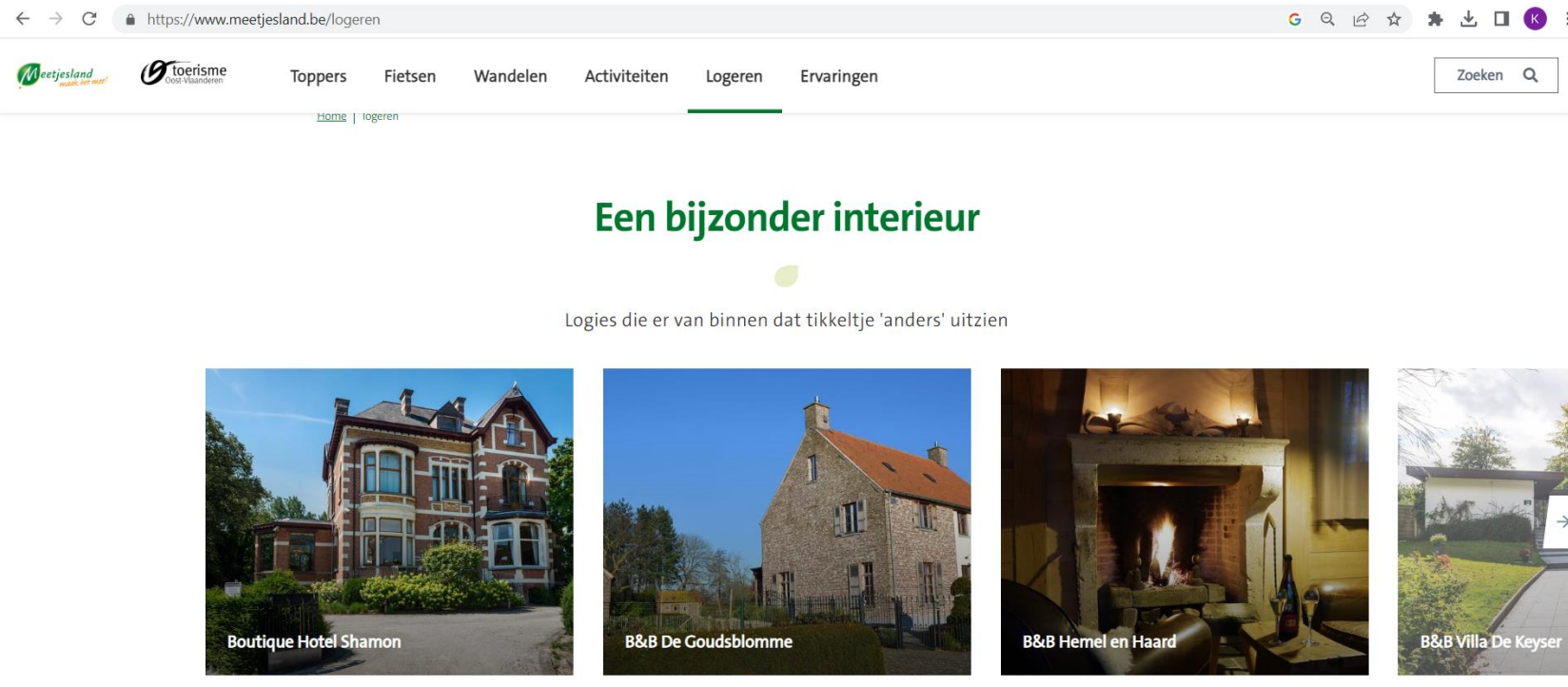
- En Routen nieuwsbrieven

- 100.000 abonnees
- 50% openingsrate
- 3 nieuwe nieuwsbrieven



Promotie voor 5 regio's als bestemmingen

- TOV in samenwerking met regionale vzw's
- TOV investeert voortdurend in regiowebsites: extra content, beeld- en videomateriaal



Promotie voor MICE via merk Lowiz

- social media campagne in 2 golven
- Facebook, Instagram en LinkedIn
- Banners, advertenties en landingspagina's

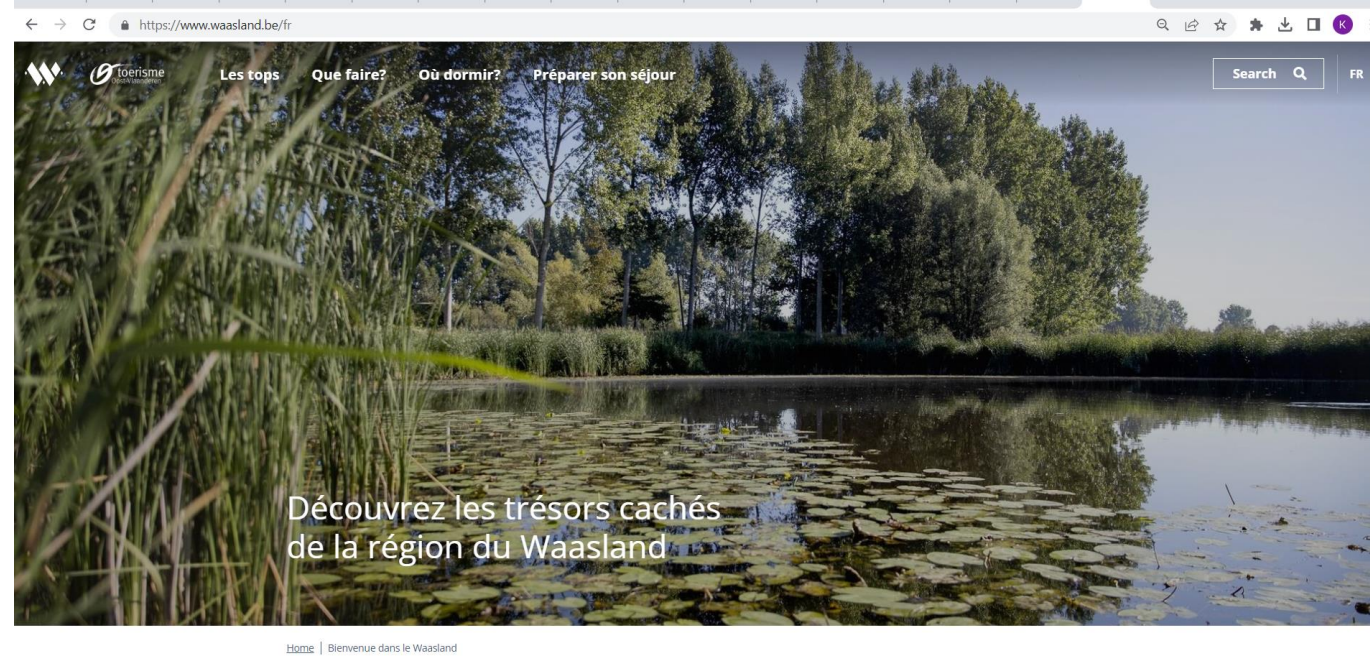
Lowiz.org

lowiz Meet & Eet en Overnachten

Via social media kanalen 3 x meer bezoekers op website

Vertalingen

- Inspanningen voor versnelde vertalingen (Fr, E, Du)



Specifieke promotie sierteelt en Floraliën 2022

- Met oa persontvangsten Nederlandse journalisten



Moederdagtip: de Tuindagen van Beervelde (6, 7 en 8 mei)

Op een kwartier rijden van Gent, vind je de groene oase van Park Beervelde. Doorgaans een plek waar je gemakkelijk zen wordt, maar tijdens de jaarlijkse Tuindagen vinden ruim 20 000 tuinminnende bezoekers hun weg naar het kasteelpark. Redacteur Katinka maakt er in het weekend voor het evenement een ommetje met Graaf Renaud die samen met zijn vrouw Gravin Valérie in de villa woont.

Katinka Schippers 4 mei 2022 11:00

MAGAZINE

Raak je niet uitgelezen?

130 pagina's dit

Wordt abonnee Koop nu

FREE LIFE TV

CAMPING GIBT KAMPEREN KASTEELTUIN TUINEN

Fietsen en wandelen

Wandelnetwerkkaarten en wandelgids Vlaamse Ardennen

- Upgrade kaarten, netwerken en bewegwijzering
- Nieuwe wandelgids en wandelbox 'Wandelen in de Vlaamse Ardennen'

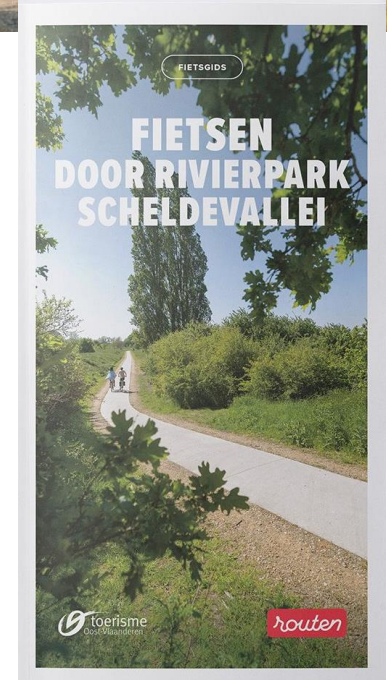
Wandelnetwerkkaarten en wandelgids Meetjesland

- vernieuwde kaarten
- Nieuwe wandelgids en wandelbox 'Wandelen in de Meetjesland'



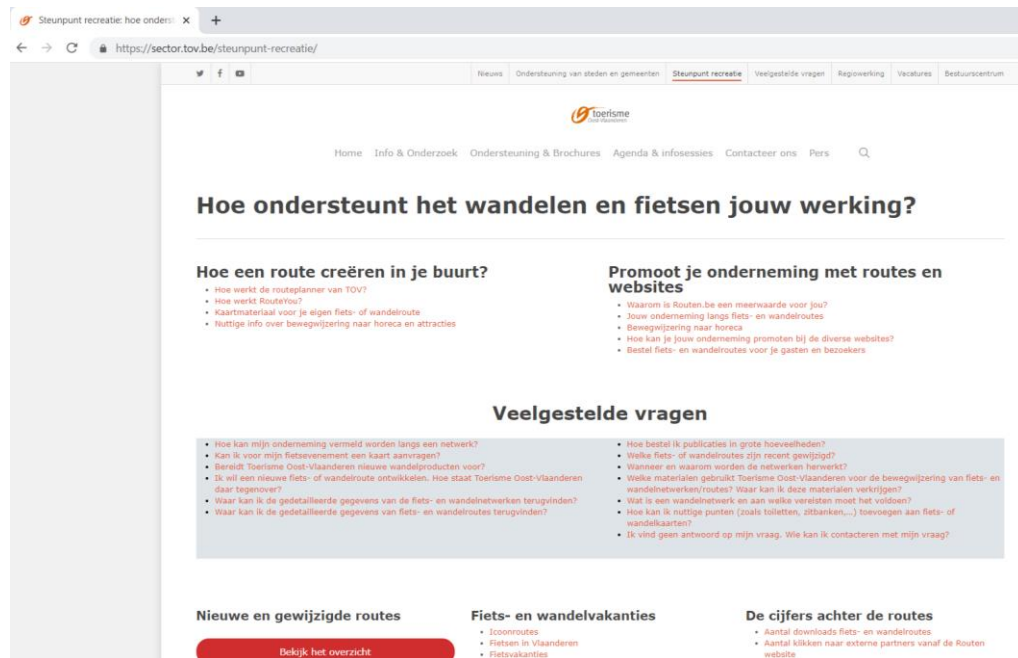
Fietsgids Rivierpark Scheldevallei

- 6 fietsroutes in Nationaal Park Scheldevallei in ontwikkeling?



Keuze voor verdere inzet op wandelen in overleg en samenwerking met partners 2022-2025

- Routescans en onderzoek wandelmogelijkheden
- Routescans Dender- en molenbeekvallei en planning nieuwe wandelnetwerken en Schelde- en Dendervallei



Onderhoud fiets- en wandelbewegwijzering

- Nieuwe uitbestedingen sociale werkplaatsen
- Zoeken naar oplossing voor Vlaamse Ardennen

Steunpunt recreatie

- Expertise en advies voor partners en ondernemers die met fietsen en wandelen aan slag willen gaan
- Zie sectorwebsite



Beleving langs fiets- en wandelroutes

- Bijdrage Uitkijkpunt Niemandland
- Extra infopanelen op site

Interprovinciale werking

Logeren in Vlaanderen

- Samen met PTO's en private sector inzetten op promotie logiesaanbod
- Via merk en campagnes Vlaanderen Vakantieland en Vlaanderen Vakantiecheque (nieuw jasje)

Kamperen in Vlaanderen

- Promotiecampagne met extra middelen 2021-2023



Fietsvakanties en iconroutes in Vlaanderen

- Bekendmaking en promotie iconroutes
- Website vlaanderenmetdefiets.be met fietsvakantieplanner
- Online campagne in binnen- en buitenland
- Webinars voor logies
- Onderzoek gebruik en profiel gebruiker



Een product van Vlaanderen Vakantieland

> € 900.000 Vakantiecheques
verkocht en € 692.000
gecleard tem sept 2022



Drempelvrij toerisme

Rap op Stap+

- nu ook voor mensen met fysieke of mentale beperkingen
- 17 Rap op Stap kantoren met verbrede werking

(Her)lancering 11 toegankelijke fiets-, wandel- en autoroutes

- Routes en tussenstops (cafes, restaurants) werden gescreend op toegankelijkheid
- Extra bewegwijzering en infopanelen waar nodig

Aandacht voor initiatieven in de pers, ook in buitenland

- Artikel in magazine 'wheelchair Traveller'



Netwerk routebuddy's en routevrijwilligers met aandacht voor toegankelijkheid

Rap op Stap subsidiedossiers

- TOV geeft subsidie aan 9 Rap op Stap kantoren
- in opstart

+/- 14.000 mensen vonden hun weg naar Rap op Stap kantoren in Oost-Vlaanderen

4. Toerisme Oost-Vlaanderen vzw

Jaarplan en budget 2023

Algemeen

- Eerste voorstel budget grote lijnen
- voorlopige en voorzichtige keuze
 - ➔ stijgende kosten (personeel en werking en externe dienstverlening)
 - ➔ uit te klaren punten
 - aangepaste organisatiestructuur en werking
 - verhuis, kosten en werking (oa. verzending brochures?) en financiële compensatie
 - evaluatie onderhoud fiets- en wandelproducten
 - investeringen in nieuwe wandelproducten en werkingstools
 - subsidies in kader van projecten,
- Aangepast voorstel voorjaar 2023

Opbrengsten/inkomsten 2023

Totale geschatte opbrengsten: € 5.590.123

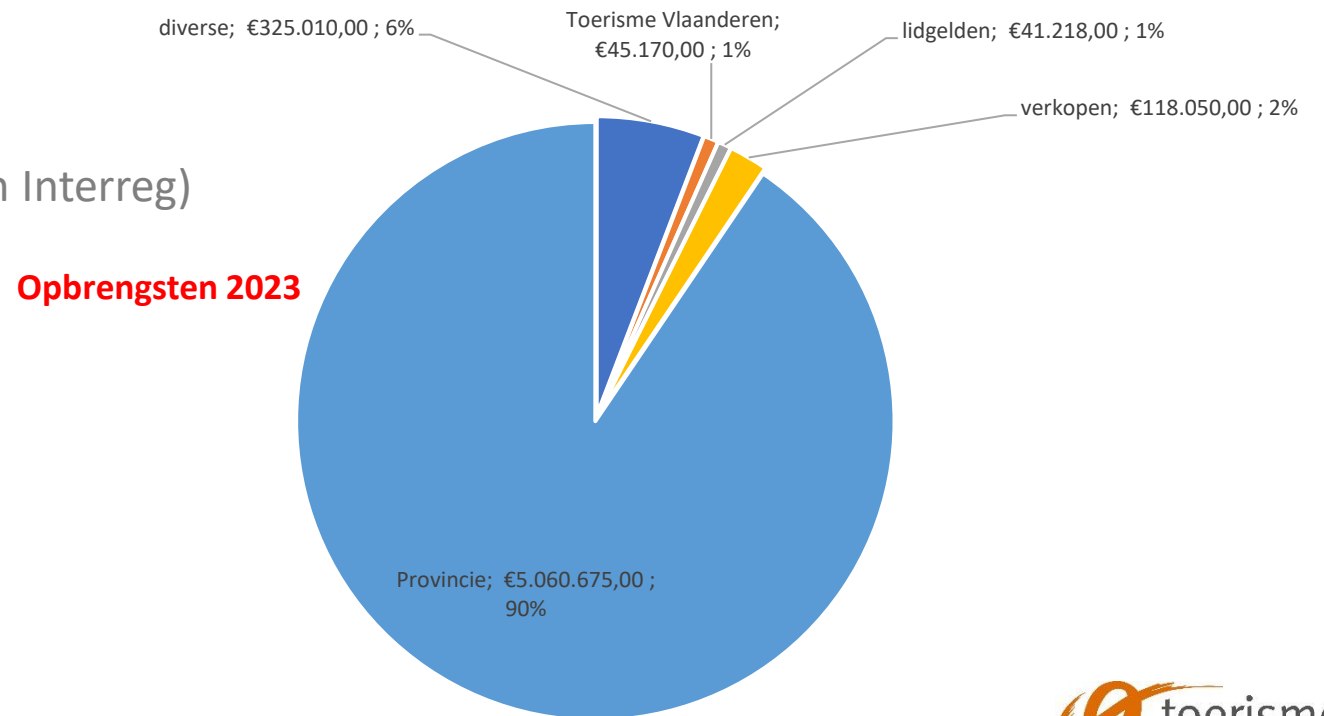
- Stijging tov vorige jaren door stijging toelages provincie

Toelages provincie 2022-2025

- 2022: verhoging reguliere werkingsmiddelen + extra investeringstoelages 2022-2025
- 2023: verhoging reguliere werkingsmiddelen 2022-2025
 - indexering personeelskosten 2022-2023
 - + extra compensatie Leopoldkazerne?
- Reguliere toelages 2023: € 4.889.926 (toegekend per actiedomein)
- Toelages voor specifieke investeringen
 1. Duurzame werkingstools
 - *klantenrelatiemanagementsysteem (2022-2025)*
 - *routeonderhoudsopvolgsysteem (2022-2025)*
 - *sectorwebsite (2022-2025)*
 - *consumentenwebsites (vertalingen, tekst, beeld en video (2022-2025))*
 2. Nieuwe infrastructuur en/of toepassingen fietsen/wandelen (2022-2025)
 3. Drempelvrij/toegankelijk toerisme (2022-2025)

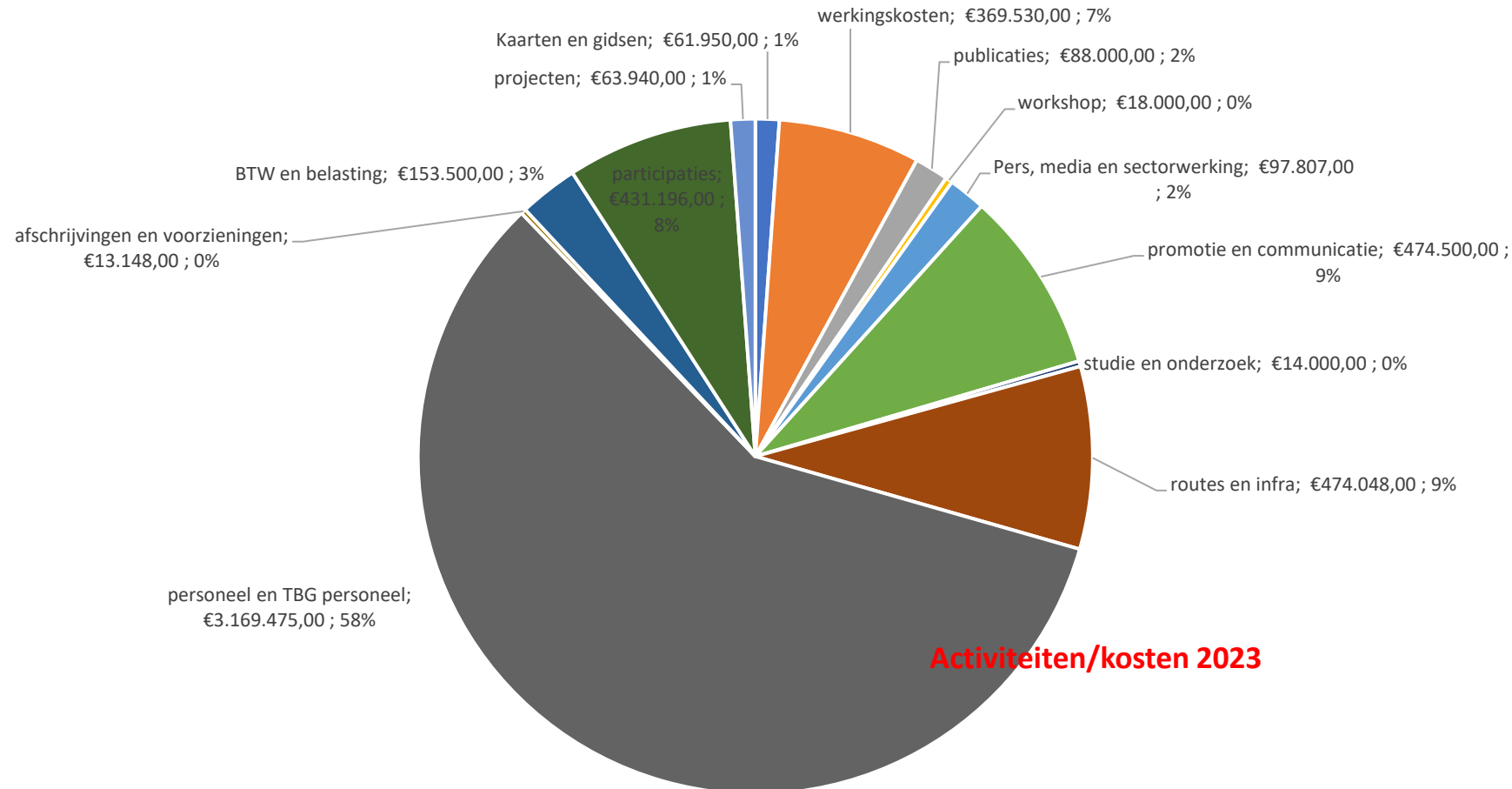
Andere opbrengsten/inkomsten TOV 2022

- Toerisme Vlaanderen
 - Subsidies relanceprojecten (wandelbelevingsinfra, Vlaamse Meesters ad Leie)?
- Verkopen routebrochures en gidsen
- Lidgelden
 - geen verhoging
- Diverse
 - tewerkstellingsvergoedingen
 - subsidiëring projecten (platteland/Leader en Interreg)
 - tussenkomsten in kosten
 - Doorfacturaties
 - ...



Activiteiten/kosten 2023

Totale geschatte kosten: € 5.429.394



Toeristisch-recreatieve productontwikkeling

Accenten 2023 (vervolg)

- ✓ Natuurvriendelijke belevingsinfra Scheldevallei en Dendervallei
- ✓ Randinfra 'toegankelijke routes' (2022) en extra investeringen drempelvrij toerisme

✓ Routebrochures, gidsen en boxen (nieuw en herdruk)	€ 61.950
✓ 611010 Gratis routemateriaal	€ 5.000
✓ Routeontwikkeling, herwerking en onderhoud, randinfrastructuur	€ 413.548,60 (+I 2022)
✓ Routeonderhoudssysteem ontwikkeling, licenties en software	€ 17.500 (+I 2022)
✓ 616017 routevrijwilligers	€ 18.000
✓ 616015 investeringen drempelvrij toerisme	€ 25.000 (+ I 2022)

Sectorwerking (B-to-B werking)

- Ondersteuning en inspiratie toeristische sector (publiek en privaat)
- communicatie via e-nieuwsbrieven, sectorwebsite
- vormings- en netwerkmomenten, infomomenten logies
- jaarlijkse inspiratiedag
- Ambassadeurstrajecten voor ondernemers
- subsidiereglement promotie evenementen
- Specifiek MICE: netwerk- en vormingsmomenten

Accenten 2023

- ✓ Info dagtrips groepen (ontdekkingstochten)
- ✓ Verbeteren klantenrelaties via CRM
- ✓ Vernieuwing sectorwebsite
- ✓ Vernieuwing webpagina's groepsuitstappen
- ✓ Rap-op-Stap kantoren en verdere honorering subsidiedossiers



The screenshot shows the website for Toerisme Oost-Vlaanderen. The main navigation bar includes links for Home, Info & Onderzoek, Ondersteuning & Brochures, Agenda & Infosessies, Contacteer ons, Pers, and a search icon. The main content area features a large banner for 'Inspiratiedag: Drempelvrij toerisme' with a sub-link '> (Her)bekijk hier de Inspiratiedag van 21/11/2022'. Below the banner are several news items:

- (Her)bekijk de Inspiratiedag van 21/11/22**: Op 21 november 2022 organiseerde Toerisme Oost-Vlaanderen zijn jaarlijkse Inspiratiedag. Vanuit het Museum Dr. Guislain vond die...
- Besparingstips: water**: 6 gouden tips om water te besparen. Je merkt de klimaatopwarming voelbaar. We kampen steeds meer met...
- Open algemene vergadering, Toerisme Waasland**: Je bent van harte welkom op de Open Algemene Vergadering van Toerisme Waasland vzw, op donderdag 15...
- Open Algemene Vergadering (7/12/22)**: Iedereen is van harte welkom op de Open Algemene Vergadering van Toerisme Oost-Vlaanderen...
- Nieuwe wandelkaarten, -gids en -box voor het Meetjesland**: Het wandelaanbod in het Meetjesland zit compleet in het nieuwe! Gloednieuwe...
- Routen campagne lokt fietsers en wandelaars naar**: Ook in 2022 bouwde Toerisme Oost-Vlaanderen verder aan het fiets- en...

On the right side, there are sections for 'LAATSTE NIEUWS' and 'IN DE PERS' with a list of 5 items, and a 'MEER NIEUWS' section with categories like Acties & producten, In de pers, Logiesondernemingen, MICE, Overige, and Regels & wetgeving.

Sectorwerking (B-to-B werking)

Accenten 2023 (vervolg)

- ✓ Medewerking Interreg Euro-Med Territorial project rond duurzaam toeristisch ondernemen (EROV)

✓ 612022 workshop groepsaanbod	€ 18.000
✓ vormings- en netwerkmomenten en geschenken	€ 43.250
✓ 613014-6 CRM en sectorwebsite ontwikkeling, licenties en software	€ 39.557 (+ I 2022)
✓ 644009 subsidies promotie evenementen	€ 10.000
✓ 644001 Toelages Rap op Stap	€ 8.000
✓ 613013 sectorwerking MICE	€ 10.000

Promotie en communicatie

- Merken: Routen (fietsen en wandelen), bestemmingen (5 regio's) en LOWIZ (MICE)
- Informatie en inspiratie, aanzetten tot actie
 - Intensief gebruik sociale media, video en beeld, websites, e-nieuwsbrieven
 - Influencerwerking en perswerking
 - Fiets- en wandel magazine met ruime postverdeling
 - promotiecampagnes fietsen/wandelen, regio's en MICE
 - Webshop en ruime distributie brochures
 - Specifiek MICE: 'Meet & greets' en vakpers



Accenten 2023

- ✓ Verdere uitbouw eigen kanalen en platformen
- ✓ Verdere uitbouw websites o.a. vertalingen en, content, extra foto- en videomateriaal, creatieve concepten, ...

Promotie en Publiciteit

Accenten 2023 (vervolg)

- ✓ Sterkere samenwerking met regionale vzw's in de promotie regio's als bestemmingen
- ✓ Specifiek MICE: verdere uitbouw website oa vertalingen

✓ 611012 fiets- en wandelmagazine	€ 83.000
✓ Promotie (campagnes, creatieve concepten, contentcreatie en -distributie, mailing, sociale media, nieuwsbrieven, websites ontwikkeling, licenties en software)	€ 463.000
✓ 614015 Promotie MICE	€ 11.500
✓ 613001 pers	€ 5.000

✓ 610001 Verzendingen (vnl brochures)	€ 152.000
---------------------------------------	-----------

Gebiedsgerichte werking

- Blijvende focus op gebiedsgerichte werking met gebiedscoördinatoren
- Samenwerking regionale vzw's
- Gebiedsgerichte projecten

Accenten 2023

- ✓ Inspelen op nieuwe gebiedsgerichte ontwikkelingen en projecten (o.a. nationaal park)
- ✓ ondersteuning regionale vzw-werking en marketingexpertise
- ✓ Gebiedsgerichte projecten
 - *Stadsrand Meetjesland (Platteland en Leader)*
 - *Project Vlaamse Meesters aan de Leie (Toerisme Vlaanderen)*
 - *medewerking projecten (in ontwikkeling) (Landschapsparken, rivierpark Scheldevallei, Geopark Schelde-Delta, Grenspark Groot Saeftinghe, ...) en Interreg initiatieven hierrond*

✓ Toelages regionale vzw's	€ 256.876
✓ Gebiedsgerichte projecten (Meesters ad Leie)	€ 36.875
✓ Grensoverschrijdende projecten (Beleefbare Schelde)	€ 6.065

Kennis en expertise

- Verzamelen, verwerking en verspreiden beleidsgegevens
- Marktonderzoek en evaluatie acties, ...
- Bevestigingen o.a. seizoensbevestiging
- Fiets- en wandeltellingen en -onderzoek

Accenten 2023

- ✓ onderzoek Verblijfstoerisme in Vlaamse regio's
- ✓ voorbereidingen bezoekersmonitoring Interreg project Beleefbare Schelde

✓ Onderzoek

€ 14.000

Interprovinciale werking

- Promoten korte vakanties in Vlaanderen en ondersteuning logies via Logeren in Vlaanderen en merk Vlaanderen Vakantieland
- Fietsen in Vlaanderen (2020-2025) met focus op iconroutes en initiatieven rond promotie, sectorwerking en onderzoek
- Kamperen in Vlaanderen (2021-2023)

Accenten 2023

- ✓ LIV staat voor marketing, logiesnetwerk en belangenbehartiging
- ✓ LIV digitaal: nieuwe branding Vlaanderen Vakantieland, nieuwe website en Vlaanderen vakantiecheque, online campagnes zichtbaarheid en conversie

✓ 644014 Logeren in Vlaanderen	€ 156.620
✓ 644008 Fietsen in Vlaanderen	€ 16.000
✓ 644008 Kamperen in Vlaanderen	€ 5.000



Algemene werking

- Personeel (centraal + regio's, incl. bijdrage regioteam Leiestreek)
- Huisvesting, werking, sociaal secretariaat, vzw-werking, externe consultancy, ...
- Afschrijvingen, voorzieningen (personeel en lopende acties), niet aftrekbare BTW, belasting, ...

Accenten 2023

- ✓ Aandacht stijgende kosten (indexaties lonen en werking)
- ✓ extra inzet onderhoud fietsen/wandelen (2 tijdelijke arbeiders)
- ✓ optimalisatie werking, organisatiestructuur en motiverend medewerkersbeleid
- ✓ Verhuis Leopoldkazerne en aanpassing werking

✓ Personeel en TBG personeel	€ 3.169.475
✓ Werkingskosten (excl. verzending)	€ 217.530
✓ Divers (afschrijvingen, BTW, belasting, voorzieningen)	€ 166.648

Resultaat boekjaar

Geschat resultaat boekjaar (voorlopig) + € 160.728,40

- voorlopig voorstel
- kosten en onduidelijkheden verder uitklaren
- Nieuw voorstel AV 06/2023

Vraag goedkeuring planning en budget 2023?

5. Varia en rondvraag

Data AV 2023

Dag	Datum	Uur	Agendapunten o.a.
Donderdag	29 juni	20u00	Rekeningen en jaarverslag 2022 Budgetwijziging 2023 Samenstelling bestuursorgaan
Woensdag	13 december	20u00	Open vergadering Planning en budget 2024 en korte evaluatie 2023

Rondvraag?

Uitnodiging netwerkmoment