

Toeristisch Recreatief Drenthe

Samenwerkingsverband tussen:

*RECRON Drenthe - Koninklijke Horeca Nederland,
regio Drenthe – MKB Noord –*

VNO-NCW Noord – Kamer van Koophandel

*Secretariaat: Kamer van Koophandel Noord-
Nederland, Postbus 134, 9700 AC Groningen*

Aan:
de commissies BFE en OGB van de Statenfracties
in de provincie Drenthe

Groningen, februari 2011

Geachte heer, mevrouw,

U zult het wellicht weten: RECRON Drenthe, Koninklijke Horeca Nederland - regio Drenthe, MKB Noord, VNO-NCW Noord en de Kamer van Koophandel werken reeds vele jaren samen op het gebied van toerisme en recreatie in Drenthe binnen het TRD. T&R is van eminent belang voor Drenthe en de Drenten. Genoemde partijen maken zich daarom gezamenlijk sterk voor een kwalitatief krachtige toeristisch recreatieve sector, nu en in de toekomst.

Eind 2009/begin 2010 heeft de TRD van de provincie Drenthe de opdracht gekregen een inventarisatie te maken in het kader van de Drentse Agenda Recreatie en Toerisme (DART) op het gebied van kwaliteit en ruimte voor ondernemen. Deze opdracht hebben wij daadkrachtig en in nauw overleg met ondernemers opgepakt en afgerond in de zomer van 2010. De inventarisatie heeft ertoe geleid dat wij als TRD in 2011 het project TTO (Toekomstgericht Toeristisch Ondernemen) voor de sector mogen uitvoeren.

Met de Statenverkiezingen op komst willen wij hierbij met verve de DART rapportage en het document TTO onder uw aandacht brengen. Kernwoorden hierin zijn kwaliteitsverbetering, innovatie en het verkennen van nieuwe kansen en markten. Zonder (on)bescheiden te willen zijn, denken wij dat er veel informatie in staat waaraan toeristisch Drenthe ook over meerdere jaren bestaansrecht en expansiemogelijkheden ontleent. Natuurlijk is uw visie en ondersteuning hierbij onontbeerlijk, zo niet absoluut noodzakelijk.

Hebt u vragen of opmerkingen, dan kunt u te allen tijde bij TRD terecht. Sterker nog, wij stellen het bijzonder op prijs dat u zich tot ons richt en informeren u graag.

Met gastvrije groet,

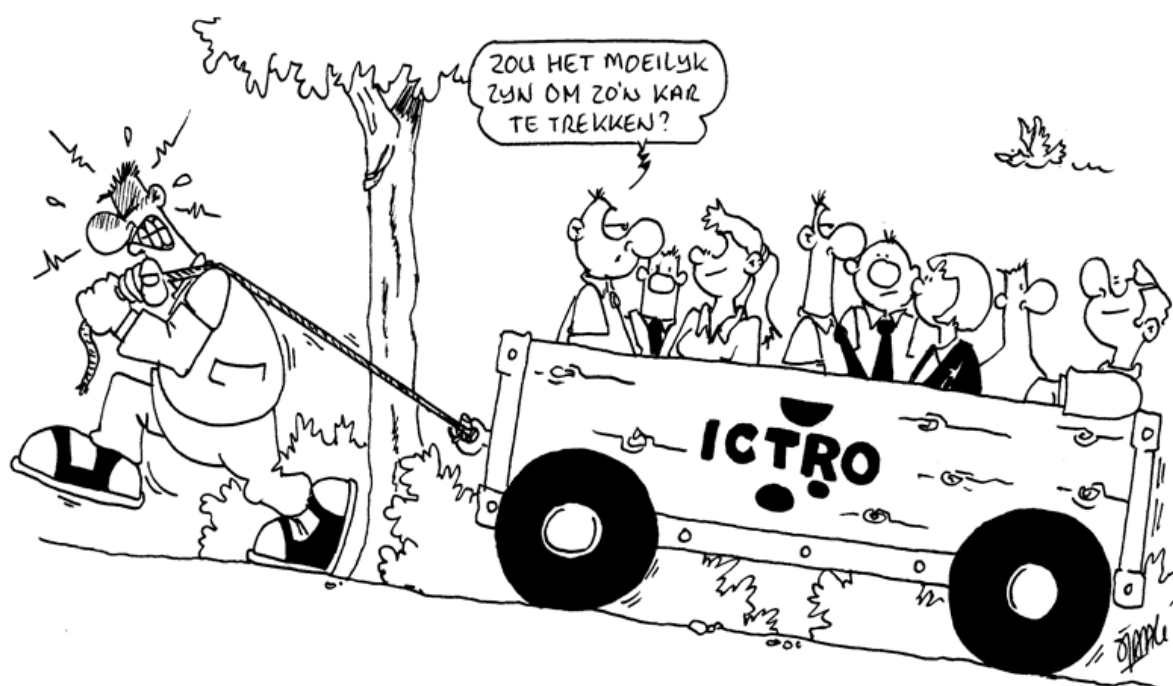
Namens TRD - Toeristisch Recreatief Drenthe
Agnes Holtjer, voorzitter
(AgnesHoltjer@hotel-erkelens.nl)

Bijlagen

Projectvoorstel

Toekomstgericht Toeristisch Ondernemen

“Drenthe op weg naar een vraaggerichte recreatieve sector”



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Toekomstgericht Toeristisch Ondernemen
 - 2.1 Workshops
 - 2.2 Individuele bedrijfsadviezen
 - 2.3 Inspiratie netwerken
3. Werving
4. Projectbegroting
5. Projectplanning
6. Projectleiding
7. Evaluatie

1. Inleiding.

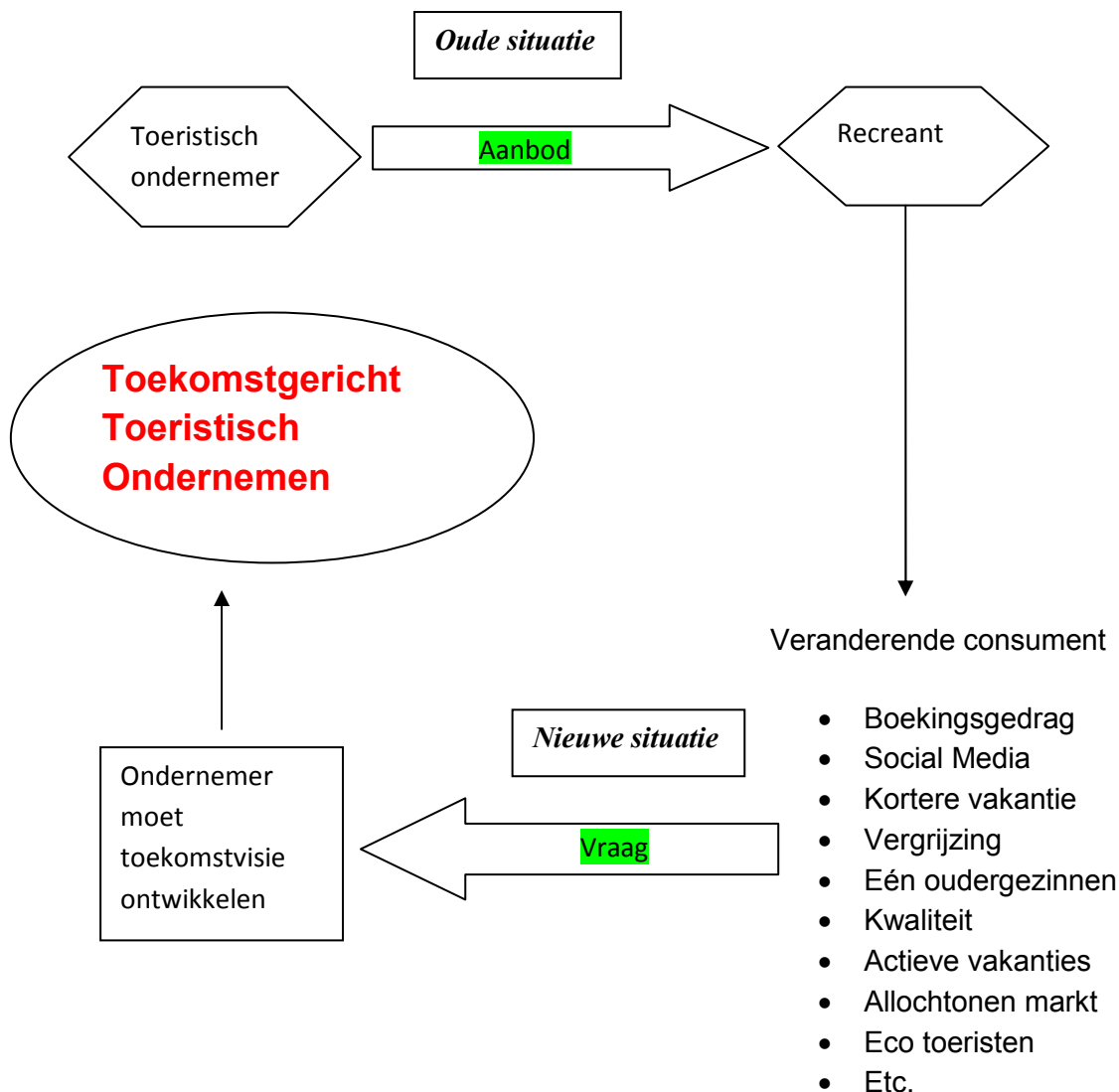
In de structuurvisie van de Provincie Drenthe wordt gesteld dat recreatie en toerisme van Provinciaal belang is. Zowel sociaal-economisch als ruimtelijk gezien is de sector één van de pijlers waar Drenthe op steunt. De Provincie Drenthe wil binnen de sector meer werkgelegenheid genereren. Daarnaast moeten de bestedingen binnen de toeristische sector groter worden.

Het is een relatief jonge sector die garant staat voor nieuwe banen. De branche is inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige sector door onder meer initiatieven als Gastvrij Nederland en Versterking Ondernemerschap Toerisme en Recreatie (VOTR). In Drenthe hebben provinciale regelingen als de Subsidieregeling Toerisme Natuurlijk Drenthe (STINAT) en Natuurlijke Recreatie Drenthe extra impulsen gegeven. Maar liefst ruim 14.000 Drenten vinden nu hun werk direct of indirect in de toeristisch-recreatieve sector. Daarnaast besteden de toeristen ruim € 800 miljoen in Drenthe. Alleen door te blijven investeren in de toeristische branche kan de doelstelling van de Provincie verwezenlijkt worden. Het project Toekomstgericht Toeristisch Ondernemen levert met de extra verdieping en vernieuwingsslag een bijdrage aan de gewenste banengroei en de vergroting van de bestedingen binnen de Provincie Drenthe.

2. Toekomstgericht Toeristisch Ondernemen (TTO)

Uit onderzoek van de wereldwijde toeristenorganisatie UNWTO blijkt dat tot het jaar 2020 de verwachte groei in de recreatieve sector in West-Europa gemiddeld 2,6 % per jaar is. Om er voor te zorgen dat de Provincie Drenthe ook een substantieel aandeel voor haar rekening neemt, moet de recreatieve ondernemer in samenwerking met diverse partijen en overheden inspelen op de sterk veranderende toeristische- en recreatieve markt.

De laatste jaren kon de sector volstaan met het aanbieden van vakantie- en recreatiemogelijkheden. Waar de consument voorheen alleen nog keek naar wat de toeristische ondernemer te bieden had, ontwikkelt de nieuwe recreant meer en meer haar eigen wensen. Door ontwikkelingen op velerlei gebieden verschuift de markt van een aanbodgestuurde markt naar een vraaggerichte markt. Als de branche de komende jaren wil profiteren van de voorspelde groei, moet de toeristische ondernemer in staat gesteld worden om "Toekomstgericht Toeristisch te Ondernemen". De "nieuwe ondernemer" moet zich gaan verdiepen in de verschillende doelgroepen.



Transitiemodel toekomstgericht toeristisch ondernemen: geen aanbod gestuurde markt, maar vraaggerichte markt.

De Provincie Drenthe heeft in samenwerking met de branches de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in de toeristisch recreatieve sector. Versterking Ondernemerschap Toeristisch-Recreatieve sector (VOTR) is een traject waarbij de ondernemers ondersteuning krijgen bij uiteenlopende vraagstukken.

Een ander project is: “Drenthe Toerdata Noord” een kwantitatief onderzoek naar het aantal vakanties dat in Drenthe gehouden wordt. Door subsidieregelingen als KITS (Kwaliteitsimpuls Toeristische Sector) en STINAT (Subsidieregeling Toerisme Natuurlijk Drenthe) is er binnen de recreatieve sector een kwaliteitsslag gemaakt. Naast bovengenoemde projecten heeft de sector veel baat bij het kwaliteitsteam dat bestaat uit diverse partijen dat opgericht is met als doel natuur en recreëren in Drenthe te ontwikkelen (Natuurlijke Recreatie Drenthe). Het RECRON-project Gast Vrij Nederland helpt de ondernemers bewust te maken van de doelgroepen die er binnen de sector zijn ontstaan

Alle initiatieven hebben er toe geleid dat de ondernemers in de sector in beweging zijn gebleven. Veel middelen en energie zijn er op gericht geweest om alle ondernemers aangehaakt te houden. Het project toekomstgericht toeristisch ondernemen (TTO) richt de pijlen met name op de koplopers binnen de sector. Door juist te investeren in deze groep zal de recreatieve sector bij machte zijn nog sneller een volgende kwaliteitsslag te maken. Koplopers zijn de visionairs die nieuwe innovatieve ontwikkelingen in gang zetten. Het peloton zal volgen om aansluiting met de koplopers te behouden. Natuurlijk vallen de volgers niet buiten de boot. Zij kunnen gebruik maken van het VOTR, de KvK, branches enzovoorts. De projecten Kind, Sociale Innovatie en Slimmer werken (KvK) zijn zeer geschikt voor toeristische ondernemers en zullen worden meegenomen in dit project.

De koplopers en volgers worden in dit project gedefinieerd als ondernemers die de laatste 5 jaar regelmatig gebruik hebben gemaakt van subsidieregelingen zoals VOTR, STINAT, NIOF, KITS, HRM+. De koplopers en directe volgers worden bij aanvang van het project in kaart gebracht. Natuurlijk staat het de branches (Recron, KHN, HISWA etc.) vrij de lijst aan te vullen met ondernemers die om bepaalde redenen ook als koploper betiteld kunnen worden. Dit vindt plaats op basis van rendement, deelname aan trajecten, betrokkenheid bij de branche, visie, etc. Het project TTO stelt zich ten doel 50 koplopers en 100 “volgers” aan het traject te laten deelnemen.

Het project omvat diverse workshops, gerichte onderzoeken, individuele bedrijfsadviezen en netwerkmeetings. In december 2010 start het project. De looptijd bedraagt ruim 1 jaar. Vanuit dit project zullen verbanden worden gelegd met bestaande organisaties en instrumenten als het IAD en het Drents Internetplatform www.drenthe.nl om de sector te versterken. In de volgende paragrafen wordt de opzet van het project TTO uiteengezet.

2.1 Workshops

Het project start zoals gezegd met een analyse van deelname aan recente regelingen en daarbij hebben de partners de medewerking van de provincie nodig. In samenspraak met het TRD worden aan de hand van deelname aan subsidieregelingen zoals VOTR, STINAT, NIOF, KITS, HRM+ de koplopers en volgers in kaart. Het onderzoek is uiterlijk 31 januari 2011 afgerond.

A. Website marketing

Websites vormen een belangrijk medium om gasten te interesseren voor je bedrijf. Veel websites zijn o.a. door VOTR aanzienlijk verbeterd. Aan de hand van concrete voorbeelden kan de ondernemer nog meer rendement uit zijn website halen. Na afloop van de workshop krijgt de ondernemer een Quick Scan van zijn eigen website.

De Quick Scan richt zich op de volgende onderwerpen:

- Techniek (zoekmachines, verzending van pagina's, voldoen aan standaarden etc.)
- Inhoud (Meta tags, gebruik van kopteksten, korte teksten, contact formulieren etc.)
- Populariteit (gebruik social media, verwijzing andere websites naar website ondernemer, analyse Google Analytics etc.)
- Presentatie (vormgeving, scrollen, navigatie, betiteling etc)

Elk van de 4 genoemde onderwerpen wordt grondig op genoemde punten geanalyseerd. Per hoofdstuk krijgt de ondernemer een lijstje met verbeter- en aandachtspunten.

B. Social Media

De ontwikkelingen op het gebied van mobiel internetgebruik worden steeds uitgebreider. Ondernemers moeten deze tendens niet onderschatten. Zo zijn er al verregaande toepassingen op het gebied van mobiel betalen mogelijk. In de toekomst zullen toegangskaartjes voor musea of bijvoorbeeld pretparken mobiel besteld en betaald kunnen gaan worden. Eveneens is er een ontwikkeling gaande (Local Based Service) waarbij de mobiele gebruiker informatie krijgt over aanbiedingen (bijvoorbeeld voordeelmenu, happy hour, avondvoorstelling etc) op de locatie waar hij zich bevindt. De toekomstgerichte toeristisch ondernemer zal over bovengenoemde zaken een visie moeten ontwikkelen.

De workshop bestaat uit twee dagdelen:

Dag 1

Hierin wordt besproken wat Social Media is en waarom het steeds belangrijker wordt. Tevens wordt ingegaan op hoe de ondernemer Sociale Media voor hem kan laten werken. Er wordt een praktijk game met de ondernemers gespeeld. Aan het einde van de dag is er ruimte om een eigen account aan te maken. Er wordt de ondernemer bijgebracht hoe hij het hele proces kan monitoren.

Dag 2

Deze dag begint met het uitwisselen van ervaringen en best practices. Er wordt aandacht besteed aan het monitoren van de sociale media. Met de ondernemers wordt een plan gemaakt op de te nemen vervolgstappen.

De ondernemer ontvangt aan het einde van de workshop een boekje met tips en trucs. Eveneens krijgt de ondernemer een strippenkaart geldig voor drie contactmomenten (e-mail of telefonisch) om vragen te stellen.

C. Spiegelen in groepen

Aan de hand van de gegevens die o.a. zijn vergaard uit het onderzoek Drenthe Toerdata Noord wordt gestart met Bedrijfsvergelijking. In groepen kunnen bedrijven gericht werken aan rendementsverbetering. Uitgangspunt voor deelname is dat de ondernemer wil “halen en brengen”. Deelname is met name bedoeld voor de toeristische bedrijven die zich direct achter de koplopers bevinden.

D. Mystery Guests en Gastvrijheidstraining

Nederland staat niet bepaald bekend om zijn goede dienstverlening, maar er is een ommekeer gaande. Steeds meer bedrijven ontdekken dat een goede dienstverlening onderscheidend is en tot concurrentievoordeel leidt. Het inzetten van Mystery Guests is een krachtige manier om de servicebeleving te verbeteren.

In het TTO project moet bij uitstek aandacht geschonken worden aan kwaliteit. In een Gastvrijheidstraining wordt aan de hand van praktijkgerichte voorbeelden en oefeningen eenvoudig uitgelegd hoe medewerkers gast gericht kunnen worden. Hoe ga je om met lastige gasten? Hoe zorg je dat er geen misverstanden ontstaan tussen de bediening en de keuken? Welke invloed heeft mijn houding? Hoe beïnvloeden we de beleving van de gast in het bedrijf? Doel van de workshop is de medewerkers te trainen om meer en beter te communiceren en een relatie met de gasten op te bouwen.

2.2 Individuele bedrijfsadviezen

Innovatieve ondernemers hebben behoefte aan goede ondersteuning en een juist klankbord. TTO biedt de ondernemer de mogelijkheid om een adviseur in te schakelen die hem behulpzaam kan zijn bij het verder ontwikkelen van een innovatief idee. Ook het IAD is hierbij nadrukkelijk in beeld. De eerder genoemde objectieve criteria die gelden voor de koplopers zullen bepalen of een ondernemer in aanmerking komt voor dit traject. In totaal zijn er maximaal 25 adviezen in te winnen met een vaste waarde per advies. Voor de uitvoering van het advies wordt een shortlist van branchespecialisten gehanteerd.

2.3 Inspiratie netwerken

De koplopers zijn de visionairs en innovators van de toeristische sector. Zij zorgen in Drenthe voor de benodigde kwaliteitsslag binnen de branche. Zij zijn de “leiders” van de toeristische sector. Het peloton zal willen aanhaken.

Netwerkbijeenkomsten

Er worden inspirerende netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor de koplopers waarbij vooraanstaande en inspirerende sprekers uitgenodigd worden. Onderwerpen zijn leiderschap, bedrijfsstrategie, duurzaamheid, mvo, etc. Doel van de bijeenkomsten is om met elkaar te leren en te komen tot innovatieve ideeën en inzichten. Het is vergelijkbaar met de in het verleden georganiseerde PLATO bijeenkomsten. PLATO is een management-development programma dat MKB ondernemers uit diverse sectoren bij elkaar brengt om van elkaars ervaringen te leren. Kennisuitwisseling staat centraal. Doel is om een voedingsbodem te creëren voor ideeën die bijdragen aan een gezonde groei van het MKB.

3. Werving

Alle TRD-leden (VNO, MKB, KvK, RECRON en KHN) zijn verantwoordelijk voor het werven van de ondernemers om deel te nemen aan de verschillende onderdelen van het project.

4. Projectbegroting.

Het project zal grotendeels gefinancierd worden door de Provincie en anderzijds door een eigen bijdrage (uren en/of out of pocket) van de toeristische ondernemers. De eigen bijdrage is globaal gebaseerd op ongeveer 1/3 van de kosten van het betreffende onderdeel. Het vragen van een eigen bijdrage levert een nauwere betrokkenheid en soms grotere waardering op van de ondernemers. We zien het als een uitdaging om een aanbod te doen aan ondernemers waar ze graag voor willen betalen, omdat ze daarmee verder komen met ondernemen. Op basis van ervaringen elders in het land streven we daarmee naar een hogere bijdrage van de ondernemers zelf.

Onderdeel	Uitvoering	Kosten	Bijdrage partijen
Workshops, adviezen, netwerken, accountantskosten,	KvK/Projectondersteuning/ Inhuur derden	€ 100.000	€ 100.000
Projectleiding	Inzet uren KvK Inzet uren/ toeristisch ondernemers	€ 25.000	€ 25.000
		€ 8.000	€ 8.000
Totale kosten:		€ 133.000	

De KvK kan geen BTW terugvorderen; de bedragen in kostenbegroting zijn daarom vermeld incl. BTW. De door de KvK ingebrachte uren zijn berekend aan de hand van de tarieven zoals afgesproken met het ministerie van Economische zaken (Euro 95,= medewerker regiostimulering en Euro 80,= medewerker voorlichting).

5. Projectplanning

Het project start in december 2010. Dan zullen de koplopers en volgers in samenspraak met de KvK en brancheorganisaties geanalyseerd worden.

Onderdeel	Dec 2010	Jan 2011	Feb 2011	Mrt 2011	Apr 2011	Mei 2011	Jun 2011	Aug 2011	Sep-2011	Okt 2011	Nov 2011	Dec 2011
Werving		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website marketing					x				x			
Sociale Media						x				x		
Benchmark			x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Gastvrijheidtraining					x					x		
Analyse regelingen	x	x										
Mystery Guests			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bedrijfsadviezen			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Inspiratie netwerk				x		x			x		x	

De looptijd van het project bedraagt in totaliteit circa 13 maanden.

6. Projectleiding

De projectleiding is in handen van de Kamer van Koophandel met het TRD als klankbordgroep. De Kamer van Koophandel bewaakt de voortgang en coördineert het project. Per kwartaal wordt aan het TRD gerapporteerd en wordt het project besproken.

7. Evaluatie

De deelnemers zullen aan het eind van de betreffende bijeenkomst of traject door middel van bijvoorbeeld een survey world enquête worden gevraagd naar hun mening over de bijeenkomst/, danwel het traject. Na afloop van het project zal in het eerste kwartaal 2012 het project in zijn geheel worden geevalueerd en zullen er aanbevelingen worden gedaan aan de TRD en de provincie Drenthe.