

## ***Toerisme Oost-Vlaanderen vzw visienota 'Onthaal'***

*Naar een uitgebreid en kwaliteitsvol onthaalnetwerk in Oost-Vlaanderen, waar de gast zich welkom voelt en gemakkelijk zijn weg vindt!*

## Inleiding

Dit document is het resultaat van een participatief traject, waarbij zowel interne als externe stakeholders hun zegje konden doen. Een traject dat op gang kwam, mede omdat Toerisme Vlaanderen sinds enkel jaren focust op internationaal toerisme. Ook wat het onthaal betreft, werd enkel een kwaliteitskader uitgewerkt voor de infokantoren met een hoog aantal internationale bezoekers. Dit betekent dat het vandaag ontbreekt aan een (Vlaams) kader voor ondersteuning van een provinciaal, regionaal en lokaal onthaalnetwerk. Daarnaast is er in de gemeenten een trend ontstaan om, wegens besparingen, een aantal diensten samen te laten smelten. Om toch een toeristisch infopunt te kunnen behouden, worden bibliotheken en culturele centra ingeschakeld. Gevolg hiervan is dat het personeel meer all-round wordt ingezet, en dat de specifieke kennis van de toeristische onthaalmedewerker verdwijnt.

Beide bovenstaande evoluties zullen op termijn leiden tot een kwaliteitsverlies. Het toeristisch onthaal, in zijn diverse vormen, is en blijft een uiterst belangrijke schakel in de 'visitor journey cycle'.

Daarnaast is er interesse bij lokale ondernemers (attractiepunten, logies, cafés,..) en komen er vragen vanuit gemeentebesturen naar oprichten, begeleiding en ondersteuning van een onthaalnetwerk. De vraag rijst dan hoe wij er voor gaan zorgen dat een dergelijk onthaalnetwerk kwaliteitsvol is en blijft? En kunnen we dit ook aanwenden in onze marketing, regiobranding en zelfs onderzoek?

Om tot een breed gedragen visie te komen, brachten we vorig jaar de sector en het lokaal niveau (DVT's, gemeentelijke ambtenaren, lokale onthaalpunten, ...) bij elkaar in de participatieve dagworkshop 'GAST' en op de inspiratiedag. Daaruit bleek dat binnen sector en lokaal niveau er vooral vraag is om in te zetten op netwerken en professionalisering van het onthaal. Om de gast beter te informeren en te dienen, willen zowel de private als publieke 'gastheren' elkaar en elkaars producten beter leren kennen. Voor Toerisme Oost-Vlaanderen ziet men de rol van vliegwiel om de dynamiek binnen het Oost-Vlaamse onthaalnetwerk op gang te brengen en te houden.

Vervolgens werd bekeken hoe de werking van Toerisme Oost-Vlaanderen afgestemd moet worden om performant bij te dragen aan een kwaliteitsvol onthaalnetwerk. In interne workshops brainstormden de diensten sector, distributie, projectwerking en regio's over hoe een provinciaal onthaalnetwerk er moet uitzien en wat daarin de rol voor Toerisme Oost-Vlaanderen en haar regiowerkingen is.

De resultaten daarvan werden in onderstaande tekst gebundeld. Een heldere visie moet uitmonden in concrete resultaten, deze visienota vertrekt dan ook vanuit een streefbeeld 2021. Dit beeld toont hoe Toerisme Oost-Vlaanderen moet evolueren naar een volwaardig steunpunt binnen het Oost-Vlaams onthaalnetwerk!

De visie werd uitgeschreven over 3 strategische doelstellingen. Ze laten in eerste instantie toe om dit veranderingstraject aan kwaliteitsopvolging te onderwerpen. Maar meer nog zijn het de pijlers die toelaten dat Toerisme Oost-Vlaanderen voor private en publieke sector een steunpunt en vliegwiel wordt voor een kwaliteitsvol onthaal in onze provincie.

## Streefbeeld 2021

Toerisme Oost-Vlaanderen wil uitgroeien tot een volwaardig **steunpunt voor kwaliteitsvol onthaal** in de provincie. Toerisme Oost-Vlaanderen, met centrale diensten en regioteams, vormt het vliegwiel:

- Met een team van **intern gevormde medewerkers**
- Door het **ondersteunend vormen van minstens 50 kwalitatieve onthaalpunten**, verspreid over de hele provincie. Deze onthaalpunten zijn klein tot groot, publiek of privaat, bestaand of nog op te richten
- Het onthaal is voortaan **een essentieel onderdeel van de sectorsamenwerking** binnen het Oost-Vlaamse netwerk van toeristische ondernemers en initiatiefnemers. Deze toeristische partners worden -door Toerisme Oost-Vlaanderen, door de regio's én door elkaar- geïnspireerd, geënthousiasmeerd en versterkt.

## Strategische - en operationele doelstellingen

### 1. Versterken van de band tussen toeristische partners

#### 1.1. In kaart brengen van het provinciaal onthaalnetwerk om gericht werking te kunnen versterken bij hiaten:

- Ontwikkeling van een volwaardige CRM databank die het provinciaal onthaalnetwerk: sector, lokaal niveau, ... in kaart brengt.
- Data-instroom CRM databank optimaliseren en onderhouden.
- Duidelijk afgebakende verantwoordelijkheden voor ontwikkeling en beheer van de databank opstellen.
- Optimaliseren van communicatie naar en ondersteuning van onthaalnetwerk op basis van CRM.

#### 1.2. TOV als mediator tussen sector/regio en Vlaams niveau:

- Stroomlijnen sectorcommunicatie: optimaliseren sectorwebsite, -nieuwsbrief, ...

#### 1.3. Professionaliseren van netwerkbijeenkomsten en inspireren van sector met accent op onthaal :

##### 1.3.1. Regiowerking

- Regelmaat steken in, en verder professionaliseren van organisatie van netwerkbijeenkomsten:
  - Sectormomenten logies
  - Sectormomenten lokaal niveau
- Aandacht voor goed onderbouwde bilaterale contacten met het lokaal niveau.
- Iedere regio onderzoekt binnen hun werkgebied het potentieel voor het organiseren van netwerkmomenten met attracties, gidsenverenigingen, evenementen, ...

### 1.3.2. Sectorwerking

- Regelmaat steken in, en verder professionaliseren van organisatie van netwerkbijeenkomsten:
  - Netwerkmomenten uitbouwen in herwerkte inspiratiedag
  - Netwerkbijeenkomsten logies
  - MICE ontmoetingsmomenten

### 1.3.3. Projectwerking

- In functie van onthaal, ambassadeurschap stimuleren in projectwerking bv.:
  - Ambassadeurstraject B(I)oeiend Oost-Vlaanderen.
  - Ambassadeurstraject Landschapspark Drongengoedbos.

## 2. Ondersteunend vormen

### 2.1. Opleidingsaanbod ontwikkelen en aanbieden aan de sector:

- Nodige partnerschappen aangaan met specialisten
- Aanbod terugkoppelen met sector
- Nieuw aanbod ontwikkelen:
  - Ambassadeurstrajecten
  - Klantvriendelijkheid
  - Omgaan met moeilijke klanten
  - Onthaal & toegankelijkheid
  - Kennis regio en producten
  - Marketing- & ICT-toepassingen
- Opvolging en continuïteit bewerkstelligen

### 2.2. Op basis van inventarisatie, vorming aanbieden bij hiaten in het onthaalnetwerk:

- Cf. 1.1.

### 2.3. Kennis- en kwaliteitstools ontwikkelen en aanbieden:

#### 2.3.1. Kennistools

- Aanpassen initiatiefmap
- Via sectorwebsite

#### 2.3.2. Kwaliteitstools

- Ontwikkelen van aangepaste, nieuwe kwaliteitstools in het kader van aangeboden opleidingstrajecten:
  - a. Mystery visits
  - b. Labeling
  - c. Onderhouden van een performant distributienetwerk
  - d. Kwaliteitsmanagement systeem (processen uitwerken)

## 2.4. Werking eigen onderzoekscel breder maken en resultaten beschikbaar maken voor de sector:

- Visie ontwikkelen door/met interne onderzoekscel
- Onderzoeksresultaten koppelen met CRM-databank en beschikbaar maken voor sector (en dus ook het onthaalnetwerk).

## 3. Interne competenties TOV versterken

### 3.1. Methodieken aanscherpen en vormen:

- Opleidingsvraag analyseren
- Opleidingsplan opstellen met accent op onthaal:
  - Waarderend onderzoek
  - Hostmanship
  - Brainstormtechnieken
  - ...

### 3.2. Ontwikkelen van intern lerend netwerk:

- Intern informatienetwerk stroomlijnen:
  - Regelmatig sectoroverleg
  - Vaste structuur voor coördinatorenoverleg
  - ...

## *Strategische - en operationele middelen*

Om een volwaardig steunpunt voor kwaliteitsvol onthaal in Oost-Vlaanderen te worden, zijn er volgende prioritair te nemen stappen.

### 1. Personeelsmatig

Een coördinator 'interne kwaliteit' aan te stellen.

Deze persoon kan de interne competenties bij het TOV team versterken door

- Opleidingsplan (3.1 en 3.2)
- Organisatiebreed beheersysteem voor data en CRM, incl sectorcontacten (1.2)
- Afstemming onderzoekscel op sectorinformatie en –communicatie (2.4)

Dit vormt de noodzakelijke basis voor de haalbaarheid van alle andere doelstellingen van dit plan. In 2018 zal de opstart en uitrol hiervan intensief zijn en ruime tijdsbesteding vergen.

Het begrotingsvoorstel 2018 voorziet daarom in een marge voor 1 VTE A-niveau extra.

Deze coördinator zal kunnen samenwerken/ondersteund worden door het voorziene (nog aan te werven) voltijds personeelslid op B-niveau voor personeels- en vzw administratie.

Na implementatie van oa het databeheersysteem zal deze coördinator na 2018 ook andere taken of projecten kunnen opnemen.

## 2. Werkingsmiddelen

### 2.1. Personeel:

Begrotingsvoorstel 2018 voorziet in een budget van 20 000€ voor verhoogde inzet op opleiding personeel. Art 623 001

### 2.2 Sectorwerking

Begrotingsvoorstel 2018 voorziet in een budget van 35 000€ voor verhoogde inzet op sectorgerichte initiatieven. We willen in 2018 al kwaliteitstrajecten opstarten zoals ambassadeurstrajecten en mystery visits. Dit zijn concrete sectorgerichte acties , die effectief en snel de kwaliteit van het onthaal bij publieke en private sector kunnen verbeteren. Art 613 011

