

Verslag Algemene Vergadering Toerisme Oost-Vlaanderen vzw 12/12/2018

Provincie	Aanwezig	Eddy Couckuyt (Voorzitter)
	Verontschuldigd met volmacht	Jozef Dauwe
	Verontschuldigd	Mia De Brouwer, Albert De Smet, Lena Van Boven
Gemeenten	Aanwezig	Janna Bauters (Horebeke) , Rita De Coninck (Eeklo), Franky De Graeve (Temse), Vera De Loose (Wachtebeke), Danny De Saedeleer (Ninove), Vincent Laroy (Lovendegem), Roos Locquet (Laarne), Erwin Van de Wiele (plaatsvervanger Gent), Martine Willems (Evergem)
	Verontschuldigd met volmacht	Kurt De Loor (Zottegem), Marita Meul (Sint-Gillis-Waas), Wim Mommaers (Buggenhout), Dirk Poriau (Merelbeke), Geert Vander Plaetsen (Nazareth), Marina Van Hoorick (Lokeren)
	Verontschuldigd	Kristof Callens (Kruishoutem), Annemie Charlier (Sint-Niklaas), Judith De Muynck (Waarschoot), Ann De Tollenaere (Maarkedal), Roger Heirwegh (Beveren), Luc Lampaert (Zomergem), Dirk Martens (Gavere), Filip Peers (Zulte), Luc Raman (Zelee), Alberic Sergooris en Jo Fonck (Denderleeuw), Annelies Storms (Gent), Rigo Van de Voorde (Sint-Martens-Latem), Brigitte Vanhoutte (Ronse)
VVV's	Aanwezig	Rita De Coninck (Toerisme Meetjesland), John De Vlieger (VVV Leiestreek), Werner Eeckhout (VVV Oosterzele), Yvan Roelandt (VVV Ninove), Erik Vermeire (Toerisme Hamme)
	Verontschuldigd met volmacht	Eric Van Cauwenberge (Toerisme Brakel)
	Verontschuldigd	Joris De Maere (Toerisme Waasland), Herman De Vos (KVVV Zottegem), Luc Lampaert (VVV De Lieve), Johan Van Hyfte (VVV Eeklo)
Verenigingen	Aanwezig	Lyliane Hebbrecht (Pasar Gent-Eeklo), Tim Joiris (Horeca Oost-Vlaanderen)
	Verontschuldigd met volmacht	Heidi De Smedt (Pasar Waas en Dender), Sophie Huysman (Gandante vzw), Firmin Laute (VTB Kultuur), Mario Pauwels (Beweging.net)
	Verontschuldigd	
Toegetreden leden	Aanwezig	
	Verontschuldigd	Roger Van Bockstaele
Andere	Aanwezig	Mieke Belmans (TOV), Kathleen De Herder (Ninove), Veronique Vanausloos (TOV), Ruth Vandersmissen (TOV), Katia Versieck (TOV), Jos Withofs (Zelee)
	Verontschuldigd	Tijl De Bock (Wetteren), Viviane De Preester (Raad van Bestuur), Hilde De Sutter (Raad van Bestuur), Danny Lamarcq (Zottegem), Leentje Grillaert (gedeputeerde)

1. Verwelkoming en inleiding

Voorzitter Eddy Couckuyt verwelkomt de aanwezigen op deze open vergadering waarop we niet alleen leden en bestuurders verwelkomen maar ook andere geïnteresseerden en betrokkenen. We bevinden ons in een specifieke situatie gezien de legislatuurwissel. Evenwel is continuïteit belangrijk en blijven eerder verkozen vertegenwoordigers in onze bestuursorganen in functie tot in nieuwe aanstelling is voorzien. Het is dan ook in de hoedanigheid van voorzitter, niet langer gedeputeerde, dat Eddy Couckuyt vandaag het woord neemt. Hij overloopt het agenda.

2. Verslag vorige vergadering

Het verslag van de vergadering 20/06/2018 wordt zonder bemerkingen goedgekeurd.

3. Korte terugblik 2018

De voorzitter blikt kort terug op wat TOV in 2018 al realiseerde. Hij pikt er enkele acties uit en doet dat door het jaar chronologisch te overlopen. De toelichting wordt ondersteund door een powerpoint met beelden.

In **januari 2018** werd de nieuwe wandelgids 'Grensgevallen' voorgesteld met routes op de in 2017 sterk uitgebreide wandelnetwerken in de Vlaamse Ardennen. De gids sluit aan bij de inspanningen om de regio te profileren als wandelregio bij uitstek. Bij de lancering werden ook recent geïnstalleerde 'Sinnenbanken' en nieuwe picknickplekken ingewijd.

Reeds voor het 16^{de} jaar organiseerde TOV in **februari** de Infodag voor Groepen. 95 standhouders prijsden hun (groeps)aanbod aan. Wie wilde, kon combineren met een begeleide ontdekkingstocht in Scheldeland. Een blitsbevraging leerde ons dat 97% van de bezoekers overtuigd raakte om een groepsuitstap op te nemen in hun planning.

In **april 2018** rolden de vernieuwde fietsnetwerkkarten Scheldeland, Vlaamse Ardennen én Gent van de pers. Ook een nieuwe fietsgids 'Denderstreken' zag het licht. Het werd een voorproefje voor het brede project rond de toeristisch-recreatieve ontwikkeling van de Dendervallei van Ath tot Dendermonde. De 5 provincies die al jaren samen inzetten op de promotie van het verblijfstoerisme in Vlaanderen op de binnenlandse markt konden dit vanaf april versterkt doen onder de merknaam 'Vlaanderen Vakantieland'. In april werd een nieuw inspiratieplatform en een brede promotiecampagne gelanceerd.

Naar jaarlijkse gewoonte organiseerde TOV in **mei** infomomenten voor Oost-Vlaamse logiesondernemers waarop ook de promotiemogelijkheden van Logeren in Vlaanderen Vakantieland, de interprovinciale vzw ter promotie van het verblijfstoerisme in Vlaanderen, aan bod kwamen. Er was ook nog de ontdekkingsdag 'Wie zoet is, krijgt lekkers' in Scheldeland en Waasland waarop gidsen, reisorganisatoren, busmaatschappijen,... inspiratie opdeden voor uitstappen in groep.

In **juni 2018** kwam het nieuwe platteland+-project 'Toerismeboeren' rond belevingsvol en uniek logeren bij de boer op snelheid. Er ging een inspiratietoer door voor geïnteresseerde land- en tuinbouwbedrijven en 7 pilootprojecten werden geselecteerd om verder te worden ondersteund bij de uitwerking van een creatief logiesconcept. De resultaten van het grootschalig onderzoek naar de

Vakantieganger in de Vlaamse regio's werden voorgesteld aan de pers. Het onderzoek is een gezamenlijk initiatief van de 5 provinciale toeristische organisaties en brengt een aantal boeiende aspecten in beeld (zie verder).

In **juli** kwam dan weer de zomereditie van 'StapAf', het populaire gratis fiets- en wandelmagazine van Toerisme Oost-Vlaanderen, uit. Het aantal abonnees stijgt nog steeds. Het zomernummer werd verstuurd naar meer dan 54.000 Vlaamse en 4.000 Nederlandse geabonneerden.

In **augustus** verwelkomden we de nieuwe projectcoördinator die zal werken aan het ondersteunen en stimuleren van gastvrij toeristisch onthaal. Hoe TOV dit de volgende jaren zal aanpakken, wordt getoond aan de hand van een filmpje (<https://www.youtube.com/watch?v=ibPQ6QyLd8M&feature=youtu.be>). Ondertussen kregen 10 Meetjesland Cafés de erkenning als toeristisch infopunt. Er was een terugkoment voor de horeca ambassadeurs van B(l)oeiend Oost-Vlaanderen en ook voor het landschapspark Drongengoed startten we de zoektocht naar gastheren en ambassadeurs voor dit gebied.

In **september** lanceerden Toerisme Vlaams-Brabant en TOV het wandelnetwerk Brabantse Kouters. In Oost-Vlaanderen werden 115 kilometer wandelpaden bewegwijzerd in de Faluintjesstreek rond Aalst. De wandelnetwerkkarta Brabantse Kouters met inspiratiegids was vanaf dan te koop via de webshop van TOV, boekhandels en toerismekantoren.

Midden **oktober** verscheen 'StapAf+', een eenmalige editie van ons magazine voor personen met een beperking. Fiets- en wandelroutes waarbij het parcours en een aantal eet-, drink- en slaapegelegenheden onderweg vlot toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers staan centraal. Ook 3 autoroutes zijn opgenomen.

In **november** kwamen, op initiatief van ons meetingbureau, 75 aanbieders uit de meeting- en eventsector in Gent & Oost-Vlaanderen samen om te netwerken. Samenwerken moet leiden naar een sterk MICE-aanbod dat vervolgens kan worden gepromoot bij bedrijven en meeting planners. Op de jaarlijkse inspiratiedag kon de toeristische sector kennismaken met trends en toekomstvisies. De routevrijwilligers werden bedankt voor hun inspanningen met een etentje en een bezoek aan het Augustijnenklooster in Gent. De routevrijwilligers of 'peter en meters' gaan jaarlijks meerdere keren op pad om de bewegwijzering van onze wandel- en fietsroutes te controleren. Dit jaar voerden ze zo'n 1.700 controleopdrachten uit die resulteerden in een groot aantal herstellingen op het terrein.

De voorzitter stelt dat hij nog weinig heeft verteld over de **promotieactiviteiten** van TOV, nochtans een belangrijke opdracht en één waarvoor substantiële budgetten worden vrijgemaakt. De marketingactiviteiten kunnen niet makkelijk worden toegewezen aan een specifiek moment in het jaar. TOV kiest voor '365 dagen branding' en maakt en verspreidt het hele jaar door relevante content via een mix van kanalen om zo de zichtbaarheid van onze bestemming te vergroten en toeristen aan te zetten tot een overnachting of bezoek. De regio's en Gent worden, samen met de regionale toeristische organisaties en stad Gent, in de markt gezet als aantrekkelijke bestemmingen met een eigen identiteit. Daarnaast worden thema's zoals fietsen en wandelen uitgepuurd. Dit gebeurt onder de merknaam 'StapAf'. Naast het 'StapAf' magazine is er ook de 'StapAf' fiets- en wandelcommunity. In 2018 brachten we de lievelingsplekken van 20 échte StapAf'ers in beeld

(voorbeeld <https://www.youtube.com/watch?v=km4EW-ruJWI>). De filmpjes werden ruim verspreid via website en sociale media.

Op de algemene vergadering van juni 2019, wanneer we het jaar 2018 definitief afsluiten, zal een meer volledige kijk worden gegeven op wat in 2018 gepresteerd werd om toerisme en recreatie in Oost-Vlaanderen in de kijker te zetten.

Er zijn geen vragen of suggesties vanuit de vergadering.

4. Jaarplan en budget 2019

Nota:	Budget 2019
	Toelichting planning 2019
toelichting:	Katia Versieck, algemeen manager

4.1 Opbrengsten

De geschatte totale opbrengsten in 2019 bedragen +/- € 4.600.000,00. De toelages van de Provincie (87%) worden toegekend per actiedomein. Andere opbrengsten zijn subsidies Toerisme Vlaanderen voor de realisatie van fiets- en wandelproducten en hefboomprojecten. TOV genereert ook inkomsten uit verkopen van eigen (fiets- en wandel-)producten, tewerkstellingsvergoedingen, subsidiëring van projecten (Interreg, Platteland, Leader, ...), tussenkomsten in kosten (verzendingen, personeelskosten) en evenementen, doorfacturaties, lidgelden, ...

4.2 Kosten

De geschatte totale kosten in 2019 bedragen +/- € 4.890.000,00. In 2019 (overgangsjaar legislatuur) wordt verdergezet wat de voorgaande jaren werd opgestart en uitgezet.

TOV blijft sterk inzetten op een divers aanbod aan **fiets- en wandelproducten met aandacht voor marktconformiteit en beschikbaarheid. Accenten 2019:**

- voorbereiding nieuwe wandelnetwerken Noorden Waasland
- verhogen van beleving en comfort op fiets- en wandelnetwerken (Kalkense Meersen-Donkmeer)
- nieuwe belevingsgidsen
- hefboomproject 'Homeland of Cycling' rond de toeristische valorisatie van wielenerfgoed in de Vlaamse Ardennen
- Europees project 'Eurocyclo' met fietsinfrastructuur langs fietsroutes, promotie fietsen (later) en fietsonderzoek in de Vlaamse Ardennen
- project 'expeditie Bulskampveld' met ontwikkeling van kindvriendelijke/toegankelijke routes en extra beleving op het wandelnetwerk Bulskampveld

De cel **sectorwerking** ondersteunt, begeleidt en inspireert de toeristische sector en werkt samen aan nieuwe producten of aan verbetering of uitbreiding van het toeristisch aanbod. **Accenten 2019:**

- Realisatie data- en klantenrelatiebeheersysteem (CRM)
- Uitrol versterking van gastvrij onthaal (begeleidingstrajecten met mystery visits, ...)
- uitwerking van diverse ambassadeurstrajecten, elk met eigen accenten en insteken, regionaal en/of thematisch

- Vernieuwd subsidiereglement ter ondersteuning van sector bij promotie van evenementen
- verderzetting ondersteuning promotie logies via bijdrage (50%) in aanmaak beeldmateriaal van logiesuitbatingen
- Stimuleren en begeleiding realisatie van belevingsvolle/innovatieve logies via provinciebreed plattelandsproject 'Toerismeboeren 2.0'
- Verderzetting van de interprovinciale samenwerking rond het stimuleren van fietsvakanties voor binnenlandse en buitenlandse markt
- Ondersteuning gidsenwerking: faciliteren vorming gidsen voor personen met een beperking (in samenwerking met Toerisme Vlaanderen)

Verdere uitbouw van de sinds 2017 vernieuwde **MICE-werking. Accenten 2019:**

- externe consultancy opdracht voor salesactivatie met focus op Zuid-Nederland

TOV zet sterk in op toeristische **promotie en communicatie**. Brede online en offline promotiecampagnes en –activiteiten zijn gericht op binnenland en beperkt buitenland (NL). De campagnes zijn bestemmingsgericht of thematisch. Er is een ruime distributie van gratis en betalende brochures (TOV en regio's) aan consumenten en doorverkopers via de webshop. **Accenten 2019:**

- nieuwe websites voor TOV en 4 regio's
- versterkte inzet op social media, influencerwerking en ambassadeurswerking
- perswerking (proactief en reactief) met nieuw persevent
- (voorbereiding) nieuwe beeldenbank (eigen + extern gebruik)
- De interprovinciale werking rond het stimuleren van korte vakanties in Vlaanderen wordt verdergezet en geoptimaliseerd.

Er is een blijvende inzet van regioteams die de **regiowerking** behartigen en ondersteunend en coördinerend werken naar de regionale toeristische samenwerkingsverbanden. Daarnaast worden middelen ingebracht in de promotiepool van de regionale vzw's en extra middelen vrijgemaakt ter versterking van de regionale bestemmingspromotie. **Accenten 2019:**

- nieuw strategisch beleidsplan voor Leiestreek en Scheldeland en Meetjesland
- (Regionale) projecten:
 - nieuw project 'Beleefbare Dendervallei' (2019-2020) ten behoeve van de toeristisch-recreatieve ontwikkelingen in de Dendervallei van Dendermonde tot Ath;
 - Nieuw project 'Scheepswerven in beeld' in Waasland/Scheldeland
 - Opvolging ruimtelijke strategische projecten met toeristische invalshoek (oa Landschapspark Drongengoed, landschapspark Bulskampveld, Rivierpark Scheldevallei, Moervaartvallei, ...)
 - Opvolging en aanvullende werking rond het jaar Van Eyck / Lam Gods (2020, Gent)

De **kenniscel** verzamelt, verwerkt en verspreidt beleidsgegevens, doet marketingonderzoek en evalueert acties. Er worden metingen uitgevoerd op wandel- en fietsnetwerken. **Accenten 2019:**

- Gegevensverzameling en interpretatie in het kader van de regionale strategische plannen
- Fietsonderzoek Vlaamse Ardennen
- Onderzoek potentie kastelen en erfgoed 'Van Steen tot Steen langs de Schelde'

Algemene werking: personeelsinzet, huisvesting, overhead, afschrijvingen, vzw-werking en financiële controle, externe consultancy. **Accenten 2019:**

- halftijdse projectcoördinator Beleefbare Dendervallei gedurende 2 jaar (2019-2020)

- vormingstrajecten medewerkers met het oog op hun ondersteunende rol bij toeristisch onthaal
- voorbereiding nieuwe legislatuur en bestuur, meerjarenplanning en –begroting en –werking; informatieronde prioritaire partners

4.3 Resultaat

Het geschatte resultaat in 2019 bedraagt - € 290.000,00. Ook in 2019 streven we naar een geleidelijke inzet van de beschikbare middelen, ten behoeve van het toerisme (zowel extra productontwikkeling als extra promotie) in Oost-Vlaanderen, zonder een structureel verlieslatende werking te creëren.

Franky De Graeve stelt vast dat er vorig jaar verlies werd gerealiseerd en dat ook nu wordt uitgegaan van een verlies van het boekjaar. Hij vraagt of de reserves/beschikbare middelen voldoende groot zijn. Katia Versieck verwijst naar de gepubliceerde rekeningen 2017. Het overgedragen positief resultaat van 2017 bedraagt iets meer dan 2.000.000 euro, dit naast een voor sociaal passief gereserveerd bedrag. Dit is het gevolg van enerzijds werking van vroegere jaren en anderzijds de verkoop van het Metselaarshuis in 2016. Er werd eerder beslist de middelen geleidelijk in te zetten ten behoeve van de toeristische werking in Oost-Vlaanderen.

De voorzitter vult aan dat het gedurende een 10-tal jaar gelijk blijven van het personeelsbestand in FTE illustreert dat er geen structureel verlieslatende werking wordt gecreëerd bijv. door aanwerving van extra personeel.

Liliane Hebbrecht vraagt hoe het komt dat TOV nog toelages kan ontvangen van de Provincie wanneer ze beschikt over voldoende reserves, terwijl dit voor andere organisaties soms niet het geval is. Katia Versieck antwoordt dat TOV hier onder hetzelfde provinciale reglement valt als andere externe organisaties. De Provincie bekijkt reserves van organisaties in relatie tot de jaarlijkse uitgaven/kosten. Voor TOV hebben de reserves de toegestane limieten niet overschreden en komen de toelages dus niet in het gevaar.

De AV keurt het budget en de planning 2019 goed.

5. Varia en rondvraag

5.1 Toelichting onderzoek vakantiegangers Vlaamse regio's

Katia Versieck licht de belangrijkste resultaten van het grootschalig onderzoek naar de Vakantieganger in de Vlaamse regio's toe a.h.v. een powerpointpresentatie.

5.2 Nieuwe legislatuur en werking vanaf 2019

In overleg met de nieuwe gedeputeerde voor toerisme, Leentje Grillaert (CD&V; vroegere schepen Wetteren), zal bekeken worden hoe we de legislatuurovergang aanpakken. Ook de data van de vergaderingen 2019 moeten in overleg met de nieuwe gedeputeerde en op basis van keuzes ivm wissel werking/bestuursorganen nog worden vastgelegd.

5.3 Afsluit

Er worden geen andere punten aangebracht. De voorzitter sluit de vergadering en nodigt iedereen uit voor een hapje en een drankje.

Katia Versieck
algemeen manager en secretaris
verslaggever

Eddy Couckuyt
voorzitter