

Verslag Algemene Vergadering

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw (TOV)

08/12/2020

Provincie	Aanwezig	Annemie Charlier, Carola De Brandt, Leentje Grillaert, Lut De Jaeger, Walter Roggeman
	Verontschuldigd met volmacht	
	Verontschuldigd	
Gemeenten	Aanwezig	Bruno Dhaenens (Deinze), Carlos Bonamie (Sint-Laureins), Caroline De Meerleer (Aalst), Chantal Bobelijn (Assenede), Daisy Poriau (Merelbeke), Daniel Vandendriessche (Haaltert), Dietbrand Van Durme (Wetteren), Els Coppens (Herzele), Els Gallopyn (Sint-Lievens-Houtem), Frank De Backer (Kluisbergen), Geert Mannaert (Buggenhout), Herlinde Trenson (Aalter), Isabel Van Quickelberghe (Maarkedal), Joris De Maere (Sint-Niklaas), Jos Withofs (Zele), Katelijne Scheirlinckx (Lierde), Koen Desloovere (Wortegem-Petegem), Kristof De Smet (Wichelen), Liselotte Thienpont (De Pinte), Lucien Van De Velde (Zelzate), Maria Van Keer (Lebbeke), Marie-Claire Van Nieuwenhuysse (Lochristi), Marijke Balcaen (Evergem), Marina Van Hoorick (Lokeren), Nicolas Bosschem (Sint-Martens-Latem), Peter E. Van Hecke (Maldegem), Peter Van Den Haute (Zwalm), Roos Locquet (Laarne), Samuel Paul (Zottegem), Sofie Bauters (Kruisem), Sophie Delaere (Zulte), Steven Vandersnickt (Berlare), Stijn Deschepper (Moerbeke-Waas), Tom Van Impe (Erpe-Mere), Tuur Brys (Temse), Vincent Laroy (Lievegem), Viviane De Preester (Nazareth)
	Verontschuldigd met volmacht	Patrick Van Campenhout (Dendermonde)
	Verontschuldigd	Alain Triest (Ninove), Carine Van Hulle (Evergem), Dirk Martens (Gavere), Erwin Van De Wiele (Gent), Frederik Versluys (Kaprijke), Guy Bral (Wachtebeke), Janna Bauters (Horebeke), Mia De Brouwer (Aalst), Robbin De Vos (Oudenaarde), Tom Vermeire (Hamme), Wim Raman (Destelbergen)
VVV's	Aanwezig	Bruno Dhaenens (Toerisme Leiestreek), Herman De Vos (KVVV Zottegem), John De Vlieger (VVV Leiestreek), Joris De Maere (Toerisme Waasland), Luc Hoorens (Toerisme Vlaamse Ardennen), Marc Carlier (Toerisme Brakel), Noel Laureys (VVV Donkmeer), Vincent Laroy (Toerisme Meetjesland), Yvan Roelandt (VVV Ninove)
	Verontschuldigd met volmacht	Erik Vermeire (Toerisme Hamme) (@Yvan Roelandt)
	Verontschuldigd	Dieter Mannaert (Toerisme Scheldeland)
Verenigingen	Aanwezig	Heidi De Smedt (Pasar Waas-Dender), Thomas Kindt (Unizo), Tim Joiris (Horeca Oost-Vlaanderen)
	Verontschuldigd met volmacht	Johan Browaeyns (VOKA), Sophie Huysman (Gandante)
	Verontschuldigd	Mario Pauwels (Beweging.net)
Andere	Aanwezig	Barbara Lannoy (Sint-Martens-Latem), Bart De Leppeleere (Provincie Oost-Vlaanderen directie Economie), Elfriede De Puyseleer (Beveren), Eric Van Cauwenberge (Toerisme Brakel), Ine Somers (Sint-Niklaas), Katia Versieck (TOV), Mieke Belmans (TOV), Rudy Van der Ween (Toerisme Gent), Tom Goeman (Dendermonde), Ward Vranken (Buggenhout)
	Verontschuldigd	Karlijn Deene (bestuurder), Marnic De Meulemeester (bestuurder)

1. Verwelkoming en agenda

Voorzitter Leentje Grillaert opent de vergadering die, op voorstel van het bestuursorgaan en n.a.v. de Corona pandemie, doorgaat op afstand (online MS Teams). Het is een (jaarlijkse) open vergadering waarop niet alleen leden maar ook andere geïnteresseerden en betrokkenen welkom zijn.

AV ontving op voorhand de belangrijkste stukken voor de vergadering. De andere stukken en begeleidende ppt staan op het bestuurscentrum (www.sector.tov.be/bestuurscentrum).

AV keurt het voorstel van het bestuursorgaan m.b.t. de vergadering en de agenda goed.

2. Verslag vorige vergadering

AV keurt het verslag vorige vergadering (24/06/2020) goed.

3. Korte terugblik 2020

Nota: Korte terugblik 2020
Toelichting: Katia Versieck, algemeen manager

Er volgt een selectie van activiteiten 2020. Het was/is een bijzonder jaar met een korte periode 'vóór Corona' en een periode 'tijdens -helaas niet na- Corona'.

Tot maart 2020: 'Vóór de Coronacrisis'

TOV pakte uit met een aantal initiatieven gericht op ondersteuning van toeristische ondernemers:

- erkenning als 'toeristisch ambassadeur Scheldeland/infopunt Scheldeland' van 17 ondernemers;
- erkenning als 'Van Eyck Infopunt' van 45 Gentse horeca-uitbaters nav Van Eyckjaar; ging gepaard met uitgifte van een gratis fiets- en wandelkaart in het thema Van Eyck.

Enkele weken voor de eerste lockdown, op 29/02, ging nog de jaarlijkse infodag voor groepsuitstappen door.

Vanaf maart 2020: 'Coronacrisis'

We gingen naar strenge Coronamaatregelen en een lockdown. Ondernemers moesten de deuren sluiten of zagen hun activiteiten stilvallen.

TOV besliste events af te gelasten of uit te stellen. Het personeel ging hoofdzakelijk van thuis uit werken. Daarnaast heroriënteerde TOV deels haar activiteiten, in het besef dat ze een rol kon en moest spelen in het helpen beheersen van de crisis, in het ondersteunen van de toeristische sector tijdens de Coronacrisis en in het herlanceren van toerisme en de toeristische sector na de (eerste) lockdown. Acties werden aangepast, versneld of vertraagd en nieuwe acties opgestart.

Samen met Toerisme Vlaanderen, de 5 Vlaamse provincies, Logeren in Vlaanderen en de Vlaamse kunststeden werd een grootschalige informatie- en promotiecampagne 'Vlaanderen Vakantieland' opgestart met het oog op het herstel van het binnenlands verblijfstoerisme na de heropstart op 8 juni. Alle gereguleerde logiesuitbatingen werden uitgenodigd om tot eind van het jaar mee te lopen met de acties (>330 Oost-Vlaamse logies).

Belangrijk was ook de lancering van het nieuwe fiets- en wandelmerk 'Routen', gevolgd door de lancering van de nieuwe consumentenwebsite Routen.be. De lancering werd uitgesteld naar juni om optimaal in te spelen op de heropening van logies en heropstart van het toerisme tegen de zomer. Uit de fiets- en wandeltellingen in de Vlaamse Ardennen en de Leiestreek bleek dat er in het voorjaar

en in de zomer opvallend meer recreatief werd gefietst en gewandeld in eigen land.

Er gingen ook 4 nieuwe regionale bestemmingswebsites online.

De nieuwe websites zijn onderling aanvullend en versterken elkaar. TOV koos voor een inspiratieve aanpak met veel content en veel mogelijkheden (vernieuwde webshops, vernieuwde routeplanners, ...) en 'levende' websites met informatie die voortdurend aangevuld wordt. Zowel voor fietsen/wandelen als voor elk van de regio's volgden promotiecampagnes die doorleidden naar de nieuwe websites.

Tussen juni-november 2020 stelden we een verdubbeling van het aantal sessies en een verdriedubbeling van het aantal bekeken pagina's vast. Logiespagina's en routes zijn de populairste pagina's en er is meer verkeer vanuit onze websites naar websites van aanbieders. Routen.be was goed voor 1.005.000 bezoeken en 3,3 miljoen paginaweergaven op 6 maand tijd.

TOV lanceerde ook voor het zakentoerisme (MICE) een nieuw merk met logo en een vernieuwde en verbeterde website (www.lowiz.org) met locatiewizard Lowiz. Dit najaar loopt een promotiecampagne in samenwerking met Toerisme Gent.

In het najaar verscheen het nieuwe fiets- en wandel magazine, ook in nieuw Routen-concept. Het valt nu al bij 74.000 abonnees in Vlaanderen en Nederland rechtstreeks in de bus.

TOV ondernam ook acties om de zwaar getroffen toeristische sector rechtstreeks te ondersteunen. De partnerwebsite en partnernieuwsbrieven werden intensief ingezet om te informeren en te inspireren (bijv. 'ondernemers creatief in lockdowntijden'). Daarnaast organiseerde TOV vele webinars (bijv. 'hoe klantgericht omgaan met annulaties') voor verschillende doelgroepen. Begin december was er de (deze keer online) jaarlijkse inspiratiedag.

Net voor de herfstvakantie lanceerden we 2 nieuwe wandelnetwerken (Moervaartvallei en Grenspark Groot Saeftinghe), samen goed voor 420 kilometer aan bewegwijzerde wandelpaden, en een nieuwe wandelgids 'Wandelen in het Waasland'. De kaarten én gids moesten al snel herdrukt worden. 80% van de oorspronkelijke oplage was al verkocht voor de netwerken aan pers en publiek werden voorgesteld.

Ook het wandelnetwerk Landschapspark Bulskampveld werd uitgebreid en opgeladen met een kindvriendelijke 'Expeditie' op domein Menas te Aalter.

Vanaf het najaar kunnen wielerveders nieuwe 'Flandrien Challenge' fietssegmenten op hellingen en kasseistroken in de Vlaamse Ardennen uittesten. Deze realisatie in het kader van het 'Homeland of Cycling' project sloot aan op de aangepaste timing van het wielerveizoen en de Ronde van Vlaanderen 2020.

Uiteraard besteden we ook constant aandacht aan bestaande fiets- en wandelproducten. De fietsnetwerken van Waasland en meetjesland werden aangepast en de fietsnetwerkkarten herdrukt.

De voorzitter meldt dat dit kort en onvolledig overzicht van realisaties ter info was. Op de Algemene vergadering 06/2021, bij afsluit van het jaar en de rekeningen, geven we aan de hand van het jaarverslag een volledig zicht op realisaties en resultaten.

AV neemt kennis van de korte terugblik 2020.

4. Jaarplan en budget 2021

Nota:	Budget 2020-2021 (cijfers)
	Toelichting planning en budget 2021
Toelichting:	Katia Versieck, algemeen manager

4.1 Opbrengsten

De geschatte totale opbrengsten: +/- € 4.603.361,000.

De toelages van de provincie bedragen 86,6%. Daarnaast zijn er subsidies Toerisme Vlaanderen, inkomsten uit verkopen, tewerkstellingsvergoedingen, subsidiëring projecten (Leader, Platteland+, ...), tussenkomsten in kosten en evenementen, doorfacturaties, lidgelden, ...

4.2 Kosten

De geschatte totale kosten: +/- € 4.980.373,00.

Toeristisch-recreatieve productontwikkeling

TOV zet sterk in op een divers aanbod aan fiets- en wandelproducten met aandacht voor marktconformiteit en toegankelijkheid. Nieuwe producten worden voorbereid en bestaande worden onderhouden en waar nodig herwerkt.

Accenten 2021

- studie van mogelijkheden en voorbereiding nieuwe wandelproducten in gebieden waar geen wandelnetwerken zijn
- extra inzet op beleving en comfort op wandelnetwerken in Waasland
- Fiets- en wandelgidsen: 4 herwerkingen en 1 nieuwe
- herwerking en herdruk routebrochures; omschakeling naar nieuwe stijl met aangepaste lay-out en kaartmateriaal
- omvorming Ronde van Vlaanderen lussen tot Flandriens Challenge routes in kader van 'Homeland of Cycling' project
- herwerking van LF-routes in Vlaanderen naar iconroutes met oa de Schelderoute, kunststedenroute en Vlaamse Heuvelsroute in Oost-Vlaanderen
- interprovinciale samenwerking rond fietsen in Vlaanderen met focus op iconroutes
- diverse gratis routekaartjes te verspreiden via o.a. horeca
- ontwikkeling nieuw routeonderhoudssysteem, gebruik door routevrijwilligers en routebeheerders
- info- en ontmoetingsmomenten voor routevrijwilligers.

Sectorwerking (B-to-B werking)

De cel sectorwerking ondersteunt en inspireert de toeristische sector en werkt samen aan het toeristisch aanbod. Communicatie verloopt via de sectorwebsite en e-nieuwsbrieven, vormings-, netwerk- en inspiratiedagen, ... Evenementorganisatoren kunnen subsidies aanvragen voor promotie en logiesondernemers kunnen een financieel duwtje in de rug krijgen bij aankoop van fotomateriaal.

Accenten 2021

- verdere uitrol van steunpunt gastvrij onthaal door
 - * begeleidingstrajecten met mystery visits voor toeristische diensten
 - * ambassadeurstrajecten met streekverkenningen voor ondernemers; o.a Dendervallei
- Uitrol aanbevelingen uit studie naar strategische visie op sectorwerking
- Verdere inzet op webinars rond toeristisch ondernemen
- uitwerken impulsproject Iedereen verdient vakantie (Toerisme Vlaanderen): opwaardering toegankelijke auto-, fiets- en wandelroutes en afstemming met Rap-op Stap kantoren
- Ontwikkeling data- en klantenrelatiebeheersysteem (CRM)
- herwerkt concept infodag groepsuitstappen met ontdekkingstochten.

MICE-werking

Verdere uitbouw van:

- sectorwerking: netwerk- en vormingsmomenten voor MICE-aanbieders en individuele begeleiding
- Communicatie en promotie MICE-aanbod: e-nieuwsbrieven, MICE-website, sociale media, samenwerking vakmedia, ontdekkingsdagen voor meetingplanners, ...

Accenten 2021

- vertalingen MICE-website
- fotografie opdracht (cf. actie voor logies)
- linked in campagne, aanvullend op relancecampagne met stad Gent

Promotie en communicatie

TOV zet sterk in op promotie. De consument wordt geïnformeerd en geïnspireerd via o.a. (medewerking aan) campagnes, intensief gebruik sociale media, influencerwerking en ambassadeurswerking. Er is ruime distributie van gratis en betalende brochures aan consumenten en doorverkopers via de webshop.

Accenten 2021

- budgetverschuiving naar social media en contentcreatie (tekst/beeld/video/ bloggers/influencers) en -distributie via eigen kanalen (websites, facebook, instagram, ...)
- beperktere campagneacties met media en via externe kanalen; wel verderzetting interprovinciale relancecampagne Vlaanderen Vakantieland
- ruime postverspreiding van vernieuwde fiets- en wandel magazine Routen.be
- verdere uitwerking van vernieuwde websites; investeringen in extra content en vertalingen; verwerken aanbevelingen uit gebruikersstudies en evaluaties
- Promotie diverse niches zoals groepsuitstappen, sierteelt (Floralien) en (sportief) fietsen/wandelen
- intensief gebruik nieuwsbriefftool vanuit TOV en regio's; nieuwe uitbesteding door GDPR-reglementering
- Interprovinciale werking rond korte vakanties in Vlaanderen en ondersteuning logies (vzw Logeren in Vlaanderen Vakantieland); extra inspanning voor kampeersector

Regionale werking

Regioteams behartigen de dagelijkse werking van regionale samenwerkingsverbanden. Middelen worden ingebracht in de promotie pools van de regionale vzw's. Gebiedsgerichte projecten worden uitgewerkt.

Accenten 2021

- nieuw strategisch beleidsplan voor Meetjesland en Waasland; ev. opstart voor Vlaamse Ardennen
- vernieuwde afspraken TOV-TPA rond samenwerking in Scheldeland
- (Gebiedsgerichte) projecten:
 - project 'Scheepswerven in beeld' in Waasland/Scheldeland met cofinanciering Platteland+
 - extra inzet kunst in de Leiestreek met o.a. initiatief rond 100 jaar Raveel
 - participatie in project Parkbos
 - aangepast vervolg project 'Beleefbare Dendervallei' met Waalse en Vlaamse partners;
 - Opvolging en medewerking diverse projecten met toeristische invalshoek (oa Landschapspark Drongengoed/Bulskampveld, Rivierpark Scheldevallei en toeristisch project Steen tot Steen, Dendervallei, Moervaartvallei, Geopark Schelde Delta, Zwinstreek, ...).

Onderzoek en ontwikkeling

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

Accenten 2021

- Verzetting onderzoek jeugdtoerisme en Airbnb (interprovinciaal)
- opstart interprovinciaal onderzoek dagtoeristische activiteiten van Belgen
- gebruikersonderzoek nieuw fiets- en wandelmagazine

Algemene werking

- personeelsinzet (centraal + regio's) met beperkte ruimte voor (tijdelijke) ondersteuning
- huisvesting (centraal + regio's), werking, sociaal secretariaat, ...
- afschrijvingen (dienstwagens, informatica, nieuw CRM en routeonderhoudssysteem, ...)
- vzw-werking en financiële controle
- externe consultancy (informatieveiligheid, juridisch en financieel advies, HR)

Accenten 2021

- nieuwe deskundige lay-out en design (heroriëntering bij vervanging)
- nog te bekijken versterking inzet fiets- en wandelproductontwikkeling.

4.3 Resultaat van het boekjaar

Geschatte resultaat: - € 377.012,00. Ook in 2021 streeft TOV naar een inzet van de beschikbare middelen, ten voordele van het toerisme, zonder een structureel verlieslatende werking te creëren.

De voorzitter benadrukt dat, gezien de onzekere Coronaperiode, dit het voorstel begroting is uitgaande van wat we weten of het meest waarschijnlijk is. Er is nog geen duidelijkheid over eventuele extra (relance?)acties of andere ontwikkelingen. Mogelijke bijstellingen zullen op de volgende AV ter goedkeuring of bekrachtiging worden voorgelegd.

Ward Vranken vraagt naar:

- inhoud van het project 'Scheepswerven in beeld'. Katia Versieck duidt het project waarbij TOV de in ontwikkeling zijnde scheepsbouwerfgoedsites te Temse, Kruikeke en Dendermonde toeristisch zal ontwikkelen (fietsroutes en -brochures met verhaallijnen, ...) en promoten.
- de concrete invulling van de nieuwe iconroutes (trajecten Schelderoute); info zal worden bezorgd
- herwerking of ontwikkeling van routes in Sigmagebied; Katia Versieck bevestigt dat de natuurontwikkeling daar zeker mogelijkheden biedt waarop ook al werd ingespeeld (o.a. Polders van Kruikeke)
- Gebruik van palen voor bewegwijzering; Katia Versieck schetst het beleid dat bewegwijzering wordt gebundeld volgens gebruik; dat ook aanvullende bewegwijzering kan worden bekeken (aanvraag toestemming) maar dat wordt aangemoedigd om zoveel mogelijk gebruik te maken van de knooppuntbewegwijzering bij bijv. routeontwikkeling door een lokaal bestuur.

Walter Roggeman informeert naar het belang van de ontwikkelingen rond Landschapsparken en Nationale Parken voor toerisme en de betrokkenheid bij de processen. De voorzitter antwoordt dat er nog veel onduidelijkheid is omtrent de (invulling van) de concepten, dat de insteek breder is dan toerisme maar dat de ontwikkelingen wel degelijk van belang zijn voor toerisme en recreatie. Katia Versieck vult aan dat TOV dit opvolgt en alvast bij mogelijke kandidaatgebieden betrokken partij is.

Bruno Dhaenens en Sophie Delaere benadrukken het belang van inzet op wandeltoerisme, gezien de sterke groei de laatste maanden en het niet provinciedekkend zijn van de wandelknooppuntennetwerken. De voorzitter en algemeen manager benadrukken dat, zoals in de planning 2021 staat, het de bedoeling is sterk in te zetten op het wandeltoerisme en de ontwikkeling van nieuwe wandelproducten voornamelijk in gebieden waar nog geen wandelknooppunten zijn. De

voorzitter stelt ook dat initiatieven worden ontwikkeld in het kader van 100 jaar Raveel in 2021 te Zulte.

Sofie Bauters vraagt naar eventuele evoluties richting digitalisering en weg van print voor wat betreft fiets- en wandelroutes. De voorzitter antwoordt dat al heel sterk wordt ingezet op digitale mogelijkheden (bijv. routeplanners) maar dat print voorlopig belangrijk blijft, zowel wat betreft kaartmateriaal en routebrochures als bijv. ter inspiratie (fiets- en wandelmagazine die wordt bijgehouden).

De AV keurt het budget en de planning 2021 goed.

5. Varia en rondvraag

De vergaderdata 2021 zijn donderdag 24 juni en woensdag 8 december (telkens 20:00). De belangrijkste punten op de agenda 06/2021 zijn de afsluit van het jaar en der rekeningen 2020. Ook een statutenwijziging (nav de nieuwe vennootschapswetgeving) wordt voorbereid.

Er worden geen andere punten aangebracht. De voorzitter sluit de vergadering.

Katia Versieck
Algemeen manager en secretaris
verslaggever

Leentje Grillaert
voorzitter
