

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw (TOV)

Open algemene Vergadering verslag

08/12/2021

Locatie: online (MS Teams); 20:00-20:55

Provincie	Aanwezig	Carola De Brandt, Lut De Jaeger, Leentje Grillaert, Walter Roggeman, Filip Van Laecke
	Verontschuldigd met volmacht	An Vervliet
	Verontschuldigd	
Gemeenten	Aanwezig	Marijke Balcaen (Evergem), Janna Bauters (Horebeke), Sofie Bauters (Kruisem), Carlos Bonamie (Sint-Laureins), Guy Bral (Wachtebeke), Frederik Versluys (Kaprijke), Orville Cottenie (Oosterzele), Jimmy Colman (Geraardsbergen), Anneke De Cock (Sint-Martens-Latem), Joris De Maere (Sint-Niklaas), Caroline De Meerleer (Aalst), Werner De Nijs (Waasmunster), Kristof De Smet (Wichelen), Robbin De Vos (Oudenaarde), Sophie Delaere (Zulte), Bruno Dhaenens (Deinze), Els Gallopyn (Sint-Lievens-Houtem), Wassim Hassine (Ninove), Vincent Laroy (Lievegem), Roos Locquet (Laarne), Geert Mannaert (Buggenhout), Samuel Paul (Zottegem), Emmanuel Anciaux (Destelbergen), Sam Schokkaert (Stekene), Bram Van Braeckvelt (Gent), Lucien Van De Velde (Zelzate), Marina Van Hoorick (Lokeren), Tom Van Impe (Erpe-Mere), Els Lambrecht (Lebbeke), Isabel Van Quickelberghe (Maarkedal), Steven Vandersnickt (Berlare), Sandy Vermeulen (Wortegem-Petegem)
	Verontschuldigd met volmacht	
	Verontschuldigd	Sarah De Backer (Geraardsbergen), Dirk Martens (Gavere), Wim Raman (Destelbergen), Peter E. Van Hecke (Maldegem), Maria Van Keer (Lebbeke), Marc Windey (Eeklo)
VVV's	Aanwezig	Marc Carlier (Toerisme Brakel), Joris De Maere (Toerisme Waasland), John De Vlieger (VVV Leiestreek), Bruno Dhaenens (Toerisme Leiestreek), Vincent Laroy (Toerisme Meetjesland), Noel Laureys (VVV Donkmeer)
	Verontschuldigd met volmacht	
	Verontschuldigd	
Verenigingen	Aanwezig	Heidi De Smedt (Pasar Waas en Dender), Marie-Claire Martens (Pasar Zuid-Oost-Vlaanderen), Mieke Thienpont (Gentse Gidsen)
	Verontschuldigd met volmacht	
	Verontschuldigd	Sophie Huysman (Gandante), Patrick Steyaert (Pasar Gent-Eeklo)
Andere	Aanwezig	Katia Versieck (personeel-secretaris), Annemie Charlier (bestuurder), Marnic De Meulemeester (bestuurder), Wim Haesebeyt (personeel), Rudy Van der Ween (Toerisme Gent), Hilde Lampaert (Eeklo)
	Verontschuldigd	Hilde Bruggeman (bestuurder)

1. Verwelkoming

Voorzitter Leentje Grillaert opent deze open algemene vergadering. Op voorstel van het bestuursorgaan (Coronacrisis) gaat de vergadering online door. Volmachten worden overlopen.

AV ontving bij de uitnodiging de agenda en stukken voor de vergadering (e-mail). Deze en begeleidende powerpoint staan ook op het digitale bestuurscentrum.

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

2. Agenda vergadering en verslag vorige vergadering

AV keurt de agenda van de vergadering goed.

AV keurt het verslag vorige vergadering (30/08/2021) goed.

3. Korte terugblik 2021

Nota: Korte terugblik 'TOV in actie 2021' (+ppt)
Toelichting: Katia Versieck, algemeen manager

Katia Versieck licht een selectie van acties en resultaten toe. 2021 stond opnieuw in teken van de Coronacrisis. Het was een jaar met veel onzekerheid. TOV leverde inspanningen om de toeristische sector te ondersteunen en toerisme en recreatie te promoten. Opnieuw moesten activiteiten worden afgelast (bijv. jaarlijkse inspiratiedag). Ondanks de crisis kunnen we toch een aantal mooie acties en resultaten voorleggen.

TOV investeerde verder in haar **fiets- en wandelproduct**.

TOV zette in op extra beleving en comfort op de wandelnetwerken in de Vlaamse Ardennen met een nieuw uitkijkplatform met rustpunt te Maarkedal en een nieuw rustpunt met kunstwerk te Brakel. Uitgestippelde wandelroutes werden gratis aangeboden op de fiets- en wandelwebsite routen.be. TOV lanceerde de wandelgids 'Wandelen in Oost-Vlaamse bossen en de fietsgids 'Fietsen in de Dendervallei'.

Alle Oost-Vlaamse fietsknooppuntennetwerken werden herwerkt. Het Gentse fietsknooppuntennetwerk en aansluitingen met de regio's werden uitgebreid. De nieuwe fietsnetwerkkarten werden uitgegeven met verbeterd kaartmateriaal en in de nieuwe routen stijl. De 5 Vlaamse provinciale toeristische organisaties (PTO's) en Toerisme Vlaanderen stelden een nieuw netwerk van iconroutes voor waarmee ze Vlaanderen op de kaart willen zetten als een internationale topbestemming voor fietsvakanties.

De brochure van de Ronde van Vlaanderen fietsroutes kreeg een update.

Een nieuw project rond 'Toegankelijk routen in Oost-Vlaanderen' startte op.

Op gebied van **marketing en communicatie** bouwden we verder aan wat in 2020 was opgestart.

De 2^{de} editie van 'Routen', het gratis fiets- en wandel magazine viel in de bus bij 65.000 abonnees in Vlaanderen en Nederland.

Een jaar na de lancering van de 6 nieuwe websites (Routen, 4 regio's en Lowiz) in juni 2020, volgde een evaluatie. Begin juni telden we al 3.248.000 bezoeken op deze websites (+87%). De stijging is het meest opvallend bij de routen website (+133%). Het aantal downloads en doorclicks bij routen.be was nog opvallender (+402%). De weergave van de routes werd aangepast o.a. om de visibiliteit van de sector te verbeteren.

Ook de Routen consumentennieuwsbrief blijft iedere maand meer abonnees aantrekken en belandt nu bij meer dan 104.000 lezers in de mailbox. De openingsrate van 50% toont aan dat de artikels aanslaan. Nieuw is het gebruik van video's die doorlinken naar de website en het youtube kanaal.

De 2^{de} editie van het routen magazine was de aanleiding voor een **lezersonderzoek**. Het abonneebestand blijkt voorzichtig te verjongen. 28% van wie het Routen magazine ontving zegt het tot in detail te lezen, 58% hier en daar een artikel. 97% van de lezers beoordeelde het magazine goed tot zeer goed. Van wie het heeft doorbladerd, zegt 85% dat ze minstens 1 fiets- of wandelroute uit het magazine hebben ondernomen.

Ook op **interprovinciaal niveau** werden de promotie-inspanningen verdergezet. Extra middelen werden vrijgemaakt om de relancecampagnes rond 'Vlaanderen vakantie land' (op de Waalse markt 'Destination Flandre') verder te zetten.

Gedurende 3 jaar zal Logeren in Vlaanderen, de PTO's en kampeerorganisaties samen het kamperen in Vlaanderen extra in de kijker zetten. Ook hiervoor worden extra financiële bijdrages geleverd.

Om het herstel van de **sector** van logies en attracties te ondersteunen, riep de Vlaamse Regering het Vlaamse Stimulusprogramma in het leven. TOV breide hier een aanvullend Oost-Vlaams luik aan en kende € 218.000 toe aan 13 Oost-Vlaamse hotels, B&B's en vakantiewoningen. De steun (25% toelage en 75% renteloze lening) werd toegekend aan ondernemers die investeren in het verduurzamen van hun uitbating. TOV trok experts en consultants aan om de ondernemers te adviseren bij de opmaak van hun dossier.

Toeristische ondernemers en MICE-aanbieders konden instappen in opleidingsprogramma's met professionele trainers.

De infodag groepsuitstappen ging noodgedwongen door in een alternatieve vorm. De 20 ontdekkingstochten waren succesvol, met 228 deelnemers en hoge tevredenheid. 92% van de deelnemers werd overtuigd om een groepsuitstap op te nemen in hun planning.

Ambassadeurstrajecten voor ondernemers en partners uit Scheldeland en Vlaamse Ardennen (Dendervallei) en voor het Meetjesland (Krekengebied) gingen door.

Samen met Gent Congres lanceerde TOV onder de merknaam 'Lowiz' een sociale media campagne om de Oost-Vlaamse **MICE-sector** een duwtje in de rug te geven.

TOV geeft MICE-aanbieders de kans om professioneel fotomateriaal voor hun zaak te laten aanmaken. TOV stelde een fotograaf aan en neemt de helft van de kostprijs voor een fotosessie voor haar rekening.

Voor wat betreft de **regiowerking**, stelde TOV dit jaar 2 toekomstplannen voor (Meetjesland en Waasland). Beide plannen kwamen tot stand in nauwe samenwerking met steden en gemeenten en de toeristische sector.

Emmanuel Anciaux vraagt hoe de investeringen in fietsen en wandelen worden geëvalueerd en of er cijfers zijn mbt het gebruik van de routeplanner of route-app. Katia Versieck antwoordt alvast dat de studiecél tellingen doet van fietsers/wandelaars en bevragingen bij gebruikers van fiets- en wandelnetwerken (tevredenheid, activiteiten, profiel, ...).

Walter Roggeman vraagt info over de leningen verstrekt in het kader van het Stimulus programma. Katia Versieck antwoordt dat het verstrekken van leningen grondig werd uitgewerkt en zal worden bewaakt. Er werd advies ingewonnen bij de commissaris en toezichthouder. De leningen zijn uitzonderlijk (Coronacrisis) en beperkt in bedrag (zowel totaal als per ondernemer). Ons initiatief past in het kader van het Vlaamse initiatief dat juridisch sluitend was. TOV heeft contracten afgesloten met de ondernemers en enkel dossiers met minimum scores op gebied van financiële gezondheid van de onderneming en haalbaarheid van het project werden geselecteerd. De leningen moeten in schijven worden terugbetaald en controles op besteding van de middelen en terugbetaling van de leningen zullen worden uitgevoerd door TOV. De voorzitter vult aan dat er duidelijk niet over 1 nacht ijs is gegaan.

De AV feliciteert de medewerkers van TOV met de mooie acties en resultaten.

4. Jaarplan en budget 2022

Nota:	Budget TOV 2021-2022 (cijfers)
	Nota Planning en budget 2022 (toelichting) (+ppt)
Toelichting:	Katia Versieck, algemeen manager

4.1 Opbrengsten/inkomsten

De geschatte totale opbrengsten in 2022 bedragen +/- € 5.309.250,000. Dit is een stijging in vergelijking met vorige jaren, vnl. door stijgende en extra toelages van de provincie.

4.1.1 Toelages provincie 2022-2025

De provincie hield rekening met een aantal uitdagingen:

- Gestegen belang van (binnenlands) toerisme en recreatie en de rol van de PTO's, vraag naar extra investeringen (fietsen en wandelen) én nood aan ondersteuning van de toeristische sector
- stijgende recurrente kosten (personeelskosten, routeonderhoud, ...)
- inzet van reserves tijdens vorige jaren.

De provincie kende een verhoging van de reguliere werkingsmiddelen en extra investeringstoelages toe. De jaarlijkse reguliere toelages voor 2022-2025 (volgens actiedomeinen meerjarenplanning) bedragen in totaal € 4.351.721 (+ € 363.000). TOV engageert zich in te zetten op de Rap-op-Stap (ROS) werking en op drempelvrij toerisme. Er wordt specifieke en extra aandacht gevraagd voor routeproductontwikkeling en -beheer (fietsen en wandelen). Daarnaast worden toelages toegekend voor specifieke investeringen:

1. Duurzame werkingstools:
 - klantenrelatiemanagementsysteem (2022-2025)
 - route-onderhoudssysteem (2022-2025)
 - sectorwebsite (2022-2025)
 - consumentenwebsites: groepsuitstappen (2023), vertalingen (2022), content (2022-2025)
2. Nieuwe infrastructuur/toepassingen fietsen/wandelen (2022-2025)
3. Projecten drempelvrij/toegankelijk toerisme (2022-2025).

4.1.2 Opbrengsten/inkomsten TOV 2022

- toelages provincie (89%): zie boven + extra niet bestede subsidiemiddelen Rap Op Stap (2021)
- subsidies Toerisme Vlaanderen (0,5%): voorlopig enkel voor 2 projecten toegankelijk toerisme; nieuwe open oproepen voor impulsprojecten worden verwacht tegen het voorjaar
- verkopen van routebrochures (2,4%)
- lidgelden (0,8%): geen indexering
- Diverse inkomsten (7,7%): tewerkstellingsvergoedingen, recuperatie kosten, projectsubsidies, tussenkomsten, doorfacturaties, ...

4.2 Activiteiten en kosten

De geschatte totale kosten in 2022 bedragen +/- € 5.321.730,00.

4.2.1 Toeristisch-recreatieve productontwikkeling

TOV zet versterkt in op een kwalitatief fiets- en wandelaanbod en op ondersteuning van en samenwerking met partners die met fietsen en wandelen aan de slag willen gaan. Bestaande routeproducten worden onderhouden en waar nodig opgewaardeerd en herwerkt.

Accenten 2022

- versterkte personeelsinzet op fietsen/wandelen
- voorbereiding en uitrol nieuwe/vernieuwde wandelproducten
- onderzoek naar nieuwe toepassingen fietsen en wandelen
- meewerken aan initiatieven in ontwikkeling (bijv. landschapsparken, Nationale Parken)
- nieuwe overeenkomsten en sterk verhoogde kosten voor routeonderhoud; evaluatie en onderzoek naar gunstigere werkwijze
- nieuw route-onderhoudssysteem
- rustpunten op de wandelnetwerken Waasland (cofinanciering Leader)
- project 'toegankelijk routen' en investeringen drempelvrij toerisme

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- routebrochures € 61.950
- gratis routemateriaal € 6.000
- routeontwikkeling en -beheer, randinfrastructuur, routeonderhoudssysteem en investeringen drempelvrij toerisme € 412.375
- routevrijwilligers € 15.000

- project 'toegankelijk routen' € 25.000

2.2 Sectorwerking (B-to-B werking)

TOV ondersteunt en inspireert de toeristische sector, via de sectorwebsite, e-nieuwsbrieven, vormings- en netwerkmomenten, inspiratiedag(en), infosessies (logies) en face-to-face. Organisatoren van evenementen kunnen promotiesubsidies aanvragen.

Accenten 2022

- Uitrol aanbevelingen uit studie naar visie op sectorwerking
- verdere uitrol Steunpunt onthaal (begeleidingstrajecten toeristische diensten en ambassadeurstrajecten)
- uitrol Steunpunt recreatie (tweesporenbeleid fietsen en wandelen)
- verdere uitrol logiespartnerschap, opleidingsaanbod en netwerking
- klantenrelatiebeheersysteem (CRM)
- aangepast concept infodag groepsuitstappen met ontdekkingstochten
- vernieuwing sectorwebsite
- verhoogde samenwerking met Rap-op Stap kantoren; honorering lopende subsidiedossiers.

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- workshop groepsuitstappen € 27.000
- vormings- en netwerkmomenten en geschenken € 44.000
- CRM € 100.790
- sectorwebsite € 28.000
- subsidies promotie evenementen € 10.000
- toelages Rap-op-Stap € 26.000

2.3 MICE-werking

Verdere uitbouw:

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

Accenten 2022

- verdere uitbouw website met o.a. vertalingen
- fotografie opdracht
- 'meet & greet' momenten
- verdere uitrol relancecampagnes opgestart in 2021

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- sectorwerking MICE € 9.380
- promotie MICE € 14.400
- vertalingen: zie promotie

2.4 Promotie en communicatie

TOV promoot toerisme vanuit 2 invalshoeken: fietsen en wandelen (merk 'Routen') en de bestemmingen (toeristische regio's). De consument wordt continu geïnspireerd via de websites, e-nieuwsbrieven, sociale media, influencerwerking, perswerking, Het fiets- en wandelmagazine 'Routen' wordt verdeeld in Vlaanderen en Nederland. Er is ruime distributie van brochures aan consumenten en doorverkopers via o.a. de webshop.

Accenten 2022

- verdere uitbouw eigen kanalen en platformen
- verdere uitbouw websites o.a. vertalingen en contentcreatie (tekst, beeld, video)
- nieuwe accenten: videomarketing, nieuwe platformen zoals Youtube marketing, nieuwe formats

- online campagnes fietsen/wandelen, groepsaanbod en sierteelt/Floralien
- efficiëntiewinsten in de promotie van regio's

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- fiets- en wandelmagazine € 85.000
- promotie (campagnes, creatieve concepten, contentdistributie, mailing, sociale media, websites) € 457.500
- pers € 5.000
- (verzendingen (divers) € 125.500)
- (nieuwsbrieffool (diverse doelgroepen) € 27.000)

2.5 Regionale werking

Regioteams behartigen de regiowerking. Er worden middelen ingebracht in de promotiepools van de regionale vzw's en gebiedsgerichte projecten worden uitgewerkt.

Accenten 2022

- strategisch beleidsplan voor Vlaamse Ardennen
- (Gebiedsgerichte) projecten:
 - 'Scheepswerven in beeld' (Waasland/Scheldeland) (Platteland+)
 - promotie fietsen in grensstreek Interreg IV Eurocyclo (Vlaamse Ardennen)
 - participatie Parkbos (Leiestreek)
 - medewerking projecten (Landschapsparken en Nationale Parken, Dendervallei, Geopark Schelde Delta, ...)
 - project 'toegankelijk toeren' (ism Toerisme Vlaamse Ardennen)

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- toelages regionale vzw's € 256.876
- gebiedsgerichte projecten
 - Scheepswerven in beeld € 35.000
 - Parkbos € 15.000
 - Eurocyclo € 55.000
- Strategisch plan Vlaamse Ardennen € 30.000

2.6 Kennis en onderzoek

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

Accenten 2022

- interprovinciaal onderzoek dagtoeristische activiteiten van Belgen

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- onderzoek € 14.000

2.7 Interprovinciale werking

- Stimuleren van korte vakanties in Vlaanderen en ondersteuning logies via vzw Logeren in Vlaanderen Vakantieland

Accenten 2022

- extra inzet op 'Kamperen in Vlaanderen' (2021-2023)
- projectwerking 'Fietsen in Vlaanderen' met focus op iconroutes (2020-2025)

Budget (excl. Personeel en algemene kosten, excl. BTW)

- Logeren in Vlaanderen € 156.620
- Fietsen in Vlaanderen € 16.000

- Kamperen in Vlaanderen € 3.700

2.8 Algemene werking

- personeelsinzet:
 - eigen personeelsteam
 - bijdrage in tewerkstelling regioteam Leiestreek via Westtoer
 - medewerking provinciale projectcoördinator Rap-op-Stap /drempelvrij toerisme
- huisvesting, werking, sociaal secretariaat, vzw-werking, externe consultancy, ...
- afschrijvingen, terugnames, niet-afrekbare BTW, belasting

Accenten 2022

- heroriëntering en extra inzet fietsen/wandelen
- belangrijke investeringen in werkingstools
- aandacht voor inhoudelijke en organisatorische werking en optimalisatie werking

Budget

- Personeel en TBG personeel € 2.913.140
- Werkingskosten € 155.130
- Divers (afschrijvingen, BTW, belasting, terugnames) € 191.378

3. Resultaat van het boekjaar

Het geschatte resultaat in 2022 bedraagt - € 12.500,00. Vanaf 2022 streven we naar een evenwicht in opbrengsten en kosten. De overblijvende niet bestemde reserves vormen een minimale/normale buffer om een kwaliteitsvolle werking te continueren, rekening houdend met voorfinancieringen, onverwachte opportuniteiten of tegenslagen en eventueel de nood aan een verhoogd sociaal passief.

AV keurt de planning en het budget 2022 goed.

5. Varia en rondvraag

De data van de AV's in 2022 (23/06 en 07/12) worden meegedeeld (zie ppt en bestuurscentrum).

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

Katia Versieck
Algemeen manager en secretaris
verslaggever

Leentje Grillaert
voorzitter