

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw (TOV)

Algemene Vergadering verslag

07/12/2022

Locatie: Qubiz Business Center, Nazareth; 20:00-20:50

Provincie	Aanwezig	Leentje Grillaert
	Verontschuldigd met volmacht	An Vervliet
	Verontschuldigd	Carola De Brandt, Lut De Jaeger, Vera De Merlier, Walter Roggeman, Filip Van Laecke
Gemeenten	Aanwezig	Chris Vervaeet (Temse), Sofie Bauters (Kruisem), Jan De Nul (Denderleeuw), Kristof De Smet (Wichelen), Robbin De Vos (Oudenaarde), Stijn Deschepper (Moerbeke-Waas), Anneke Gobeyn (Maldegem), Vincent Laroy (Lievegem), Roos Locquet (Laarne), Wim Raman (Destelbergen), Sam Schokkaert (Stekene), Isabel Van Quickelberghe (Maarkedal)
	Verontschuldigd met volmacht	Janna Bauters (Horebeke), Orville Cottenie (Oosterzele), Caroline De Meerleer (Aalst), Marijn Devalck (Brakel), Els Gallopyn (Sint-Lievens-Houtem), Geert Mannaert (Buggenhout), Paul Samuel (Zottegem), Herlinde Trenson (Aalter), Marina Van Hoorick (Lokeren), Steven Vandersnickt (Berlare)
	Verontschuldigd	Chantal Bobelij (Assenede), Anneke De Cock (Sint -Martens- Latem), Viviane De Preester en Yves Ghyselinck (Nazareth), Sophie Delaere (Zulte), Bruno Dhaenens (Deinze), Christiaan De Keyser (Sint-Lievens-Houtem), Wassim Hassine (Ninove), Filip Kegels (Beveren), Hilde Lampaert (Eeklo), Dirk Martens (Gavere), Paul Lievens (Zottegem), Jan Rosschaert (Hamme), Lieselotte Thienpont (De Pinte), Bram Van Braeckvelt en Erwin Van de Wiele (Gent), Peter Van Den Haute (Zwalm), Franky Van Gyseghem (Lede), Chantal Vergauwen (Sint-Gillis-Waas), Sandy Vermeulen (Wortegem-Petegem), Jos Withofs (Zelee)
VVV's	Aanwezig	Marc Carlier (Toerisme Brakel), John De Vlieger (VVV Leiestreek), Vincent Laroy (Toerisme Meetjesland), Noel Laureys (VVV Donkmeer), Yvan Roelandt (VVV Ninove), Erik Vermeire (Toerisme Hamme)
	Verontschuldigd met volmacht	
	Verontschuldigd	Bruno Dhaenens (Toerisme Leiestreek), Luc Hoorens (Toerisme Vlaamse Ardennen), Dieter Mannaert (Toerisme Scheldeland)
Verenigingen	Aanwezig	Heidi De Smedt (Pasar Waas en Dender), Thomas Kindt (Unizo), Marie-Claire Martens (Pasar Zuid-Oost-Vlaanderen), Patrick Steyaert (Pasar Gent-Eeklo), Jan Van Gyseghem (VOKA)
	Verontschuldigd met volmacht	Mario Pauwels (Beweging.Net)
	Verontschuldigd	Rudy De Wit (Gent Hotels)
Andere	Aanwezig	Brecht Cassiman (Zottegem), Annemie Charlier (bestuursorgaan), Jean-Marie De Groote (Oosterzele), Marnic De Meulemeester (bestuursorgaan), Marc De Pessemier (Brakel), Rudy Vander Ween (Gent), Mieke Belmans (TOV personeel), Heidi Schaght (TOV personeel), Veronique Vanausloos (TOV personeel), Katia Versieck (TOV personeel, secretaris)
	Verontschuldigd	Henk Heyerick (Bestuursorgaan), Veerle Nachtergaele (Wortegem-Petegem), Ine Somers (Sint-Niklaas), Brigitte Vanhoutte (Ronse), Emilie Vergauwen (bestuursorgaan), Ward Vrancken (Buggenhout)

1. Verwelkoming

Voorzitter Leentje Grillaert verwelkomt de aanwezigen op de open Algemene Vergadering.

AV ontving bij de uitnodiging de agenda en stukken voor de vergadering (e-mail). Alle stukken en begeleidende ppt staan ook op het [bestuurscentrum](https://sector.tov.be/bestuurscentrum) (<https://sector.tov.be/bestuurscentrum>).

2. Agenda vergadering en verslag vorige vergadering

AV keurt de agenda van de vergadering goed.

AV keurt het verslag vorige vergadering (23/06/2022) goed.

3. Korte terugblik 2022

Nota: Korte Terugblik 2022 en ppt
Toelichting: Katia Versieck, algemeen manager

Katia Versieck ligt een aantal **realisaties en resultaten** toe. Op de AV 06/2023, bij afsluit van de rekeningen, wordt een vollediger activiteitenverslag toegelicht.

Toeristische sectorwerking

Het sectorteam ondersteunt en inspireert de toeristische sector.

- een klantenrelatiemanagementsysteem werd in gebruik genomen;
- streekverkenningen in Scheldeland, Waasland, de Vlaamse Ardennen en het Meetjesland voor toeristische ondernemers die ambassadeur zijn of willen worden;
- interactieve workshops rond social media voor ondernemers en toerismeambtenaren, ook specifiek voor MICE partners;
- sectorwebsite sector.tov.be als belangrijk communicatiekanaal wordt herwerkt. De maandelijkse sectornieuwsbrieven hebben een bereik van +/- 6.500 toerismespelers;
- jaarlijkse inspiratiedag rond 'drempelvrij toerisme' in Gent (digitaal + fysiek);
- specifiek voor de Oost-Vlaamse meeting- en eventsector netwerkontbijt te Gent begin december;
- 20^{ste} editie van de infodag groepen in juni te Sint-Niklaas, met ontdekkingstochten in juni en september naar verschillende locaties in het Waasland, Oudenaarde, Gent en Deinze.

Onderzoek en kennis

De kenniscel versterkt TOV en haar partners door kennis te verzamelen en te delen en aan onderzoek te doen.

- peiling in juni bij logiespartners naar verwachtingen voor de zomer. Voorlopige boekingscijfers aan het eind van de zomer bevestigden het positief gevoel;
- grootschalig onderzoek naar dagtoerisme. Belgen maken op jaarbasis 9,8 miljoen daguitstappen naar de Oost-Vlaamse regio's en Gent. Met een gemiddelde besteding van € 31,3 per persoon geven ze een belangrijke economische impuls aan het toerisme in Oost-Vlaanderen.

Marketing en communicatie

TOV promoot toerisme en recreatie in Oost-Vlaanderen en zet verschillende merken in de markt.

- fiets- en wandelmerk 'Routen' met een verrassende promotiecampagne met een specifieke webpagina om routes samen te stellen, influencers, online en social media kanalen met sterke communities (Facebook en Instagram), advertenties op bussen en een affichecampagne in de Gentse horeca en culturele sector en reclamespots op MNM.
Het fiets- en wandelmagazine 'Routen' viel in de bus bij meer dan 73.000 abonnees. De Routen website bereikt meer dan 950.000 gebruikers. Meer dan 640.000 fiets- of wandelroutes werden gedownload. De Routen nieuwsbrief bereikt meer dan 100.000 abonnees.
- andere merken waaronder de 5 bestemmingen/toeristische regio's, in samenwerking met de regionale vzw's. De regiowebsites worden voortdurend verder opgeladen met extra content, video- en beeldmateriaal.
- Het merk Lowiz en de MICE-sector werd onder de aandacht gebracht met een campagne met advertenties via Facebook, Instagram en LinkedIn.
- Extra inspanningen gingen uit naar versnelde vertalingen van alle websites naar 3 vreemde talen.

- specifieke promotie voor de Oost-Vlaamse sierteelt nav Floraliën Gent 2022.

Productontwikkeling en -beheer fietsen/wandelen

Verschillende fiets- en wandelproducten werden onder handen genomen.

- De wandelnetwerken en kaarten van de Vlaamse Ardennen kregen een upgrade en worden, met een nieuwe wandelgids voor de Vlaamse Ardennen, gebundeld in een wandelbox;
- een nieuwe wandelgids voor het Meetjesland en vernieuwde kaarten van de Meetjeslandse wandelnetwerken, apart te koop of gebundeld in een 'Meetjesland Wandelbox';
- nieuwe fietsgids 'Fietsen door Rivierpark Scheldevallei';
- Uit de routescan Dender- & Molenbeekvallei blijkt dat daar veel wandelmogelijkheden zijn. In 2023-2024 wordt gewerkt aan een uitbreiding van de wandelnetwerken in de Schelde- en Dendervallei;
- Voor het onderhoud van fiets- en wandelbewegwijzering werden begin 2022 nieuwe raamovereenkomsten afgesloten met sociale economiebedrijven. Voor de Vlaamse Ardennen wordt gezocht naar een alternatieve oplossing;
- TOV fungeert als steunpunt voor partners en ondernemers die met fietsen en wandelen aan de slag willen gaan;
- TOV droeg financieel bij in de realisatie van de uitkijktoren Niemandsland te Stekene.

Interprovinciale werking

- Met Logeren in Vlaanderen blijven de PTO's inzetten op het promoten van het logiesaanbod via Vlaanderen Vakantieland. Van de Vlaanderen Vakantiecheque werd in de eerste 9 maanden van 2022 al meer dan € 900.000 verkocht;
- In samenwerking met de kampeersector werd een promotiecampagne voor kamperen in Vlaanderen uitgerold;
- bekendmaking en promotie van de langeafstands iconroutes en fietsvakanties in Vlaanderen.

Drempelvrij toerisme

Het wegwerken van drempels in toerisme en recreatie is een expliciet aandachtspunt.

- nieuwe concept 'Rap op stap+': 17 Rap op stap kantoren verbreedden hun werking en helpen nu ook mensen met een fysieke of mentale beperking.
- 11 aantrekkelijke en toegankelijke fiets-, wandel- en autoroutes voor mensen met een beperking;
- netwerk van routebuddy's en voor de toegankelijke routes werken we nu ook samen met organisaties die de routes screenen met aandacht voor toegankelijkheid;
- 9 Rap-op-Stap kantoren kregen dit jaar een subsidie.

4. Jaarplan en budget 2023

Nota: budget TOV 2023 en ppt

Toelichting: Leentje Grillaert, voorzitter, en Katia Versieck, algemeen manager

Een eerste voorstel budget 2023 ligt voor. Het is een voorlopige en voorzichtige keuze, rekening houdend met stijgende kosten en verder uit te klaren punten, o.a. aanpassing werking en organisatiestructuur, verhuis Leopoldkazerne, evaluatie onderhoud fiets- en wandelinfrastructuur, investeringen, projectsubsidies, ...

Opbrengsten/inkomsten

Totale opbrengsten worden ingeschat op € 5.590.123. Dit is een stijging tov vorige jaren door stijgende toelages van de provincie. In 2022 werd een verhoging van de reguliere werkingsmiddelen toegekend + extra investeringstoelages voor 2022-2025. In 2023 worden de reguliere werkingsmiddelen 2022-2025 verhoogd rekening houdend met indexering personeelskosten. Hier bovenop komt nog een compensatie voor kosten van nieuwe huisvesting. Andere opbrengsten bestaan uit subsidies Toerisme Vlaanderen, verkopen, lidgelden en diverse inkomsten.

Activiteiten/kosten

Totale kosten worden ingeschat op € 5.429.394. Belangrijkste kostenpost is personeel (58%), routeontwikkeling en -behoud (9%) en promotie en communicatie (9%), participaties, projecten en toelages (8%).

Toeristisch-recreatieve productontwikkeling

TOV werkt aan een divers en kwalitatief aanbod fiets- en wandelproducten en –beleving, aan ondersteuning en samenwerking met partners die met fietsen en wandelen aan de slag willen gaan en kwaliteitsbewaking en opwaardering van het bestaand aanbod.

Accenten 2023

- voorbereiding en uitrol nieuwe en vernieuwde wandelproducten (wandelnetwerken Scheldevallei en Dendervallei en wandelnetwerk Kalkense Meersen – Donkmeer)
- rustpunten en wandelbrug wandelnetwerken Waasland
- Evaluatie en optimalisatie routeonderhoud en streven naar kwaliteitsverbetering
- Nieuw routeonderhoudsopvolgsysteem
- natuurvriendelijke belevingsinfra Scheldevallei en Dendervallei
- randinfra 'toegankelijke routes' (2022) en extra investeringen drempelvrij Toerisme

Sectorwerking

Ondersteuning en inspiratie toeristische sector, communicatie via e-nieuwsbrieven, sectorwebsite, vormings- en netwerkmomenten, infomomenten logies, jaarlijkse inspiratiedag, ambassadeurstrajecten voor ondernemers, subsidiereglement promotie evenementen en specifiek voor MICE: netwerk- en vormingsmomenten.

Accenten 2023

- Info dagtrips groepen (ontdekkingstochten)
- Verbeteren klantenrelaties via CRM
- Vernieuwing sectorwebsite
- Vernieuwing webpagina's groepsuitstappen
- Rap-op-Stap kantoren en verdere honorering subsidiedossiers
- Medewerking Interreg Euro-Med Territorial project duurzaam toeristisch ondernemen (EROV)

Promotie en communicatie

In de markt zetten van merken: Routen (fietsen en wandelen), bestemmingen (5 regio's) en LOWIZ (MICE); informeren en inspireren en aanzetten tot actie via intensief gebruik sociale media, video en beeld, websites, e-nieuwsbrieven, influencerwerking en perswerking, fiets- en wandel magazine met ruime postverdeling, promotiecampagnes fietsen/wandelen, regio's en MICE, webshop en ruime distributie brochures, 'Meet & greets' en vakpers voor MICE.

Accenten 2023

- Verdere uitbouw eigen kanalen en platformen
- Verdere uitbouw websites o.a. vertalingen en content, extra foto- en videomateriaal, creatieve concepten, ...
- Sterkere samenwerking met regionale vzw's in de promotie regio's als bestemmingen
- Specifiek MICE: verdere uitbouw website oa vertalingen

Gebiedsgerichte werking

Blijvende focus op gebiedsgerichte werking met gebiedscoördinatoren, samenwerking regionale vzw's en gebiedsgerichte projecten.

Accenten 2023

- Inspelen op nieuwe gebiedsgerichte ontwikkelingen en projecten (o.a. nationaal park)
- ondersteuning regionale vzw-werking en marketingexpertise
- Gebiedsgerichte projecten
 - Stadsrand Meetjesland (Platteland en Leader)
 - Project Vlaamse Meesters aan de Leie (Toerisme Vlaanderen)
 - medewerking projecten (in ontwikkeling) (Landschapsparken, rivierpark Scheldevallei, Geopark Schelde-Delta, Grenspark Groot Saeftinghe, ...) en Interreg initiatieven hierrond

Kennis en expertise

Verzamelen, verwerking en verspreiden beleidsgegevens, marktonderzoek en evaluatie acties,... Bevragingen o.a. seizoensbevraging, fiets- en wandeltellingen en -onderzoek

Accenten 2023

- onderzoek Verblijfstoerisme in Vlaamse regio's
- voorbereidingen bezoekersmonitoring Interreg project Beleefbare Schelde

Interprovinciale werking

Promoten korte vakanties in Vlaanderen en ondersteuning logies via Logeren in Vlaanderen en merk Vlaanderen Vakantieland; Fietsen in Vlaanderen (2020-2025) met focus op iconroutes en initiatieven rond promotie, sectorwerking en onderzoek; Kamperen in Vlaanderen (2021-2023)

Accenten 2023

- LIV staat voor marketing, logiesnetwerk en belangenbehartiging
- LIV digitaal: nieuwe branding Vlaanderen Vakantieland, nieuwe website en Vlaanderen vakantiecheque, online campagnes zichtbaarheid en conversie

Algemene werking

Personeel (centraal + regio's, incl. bijdrage regioteam Leiestreek); huisvesting, werking, sociaal secretariaat, vzw-werking, externe consultancy, ...; afschrijvingen, voorzieningen (personeel en lopende acties), niet aftrekbare BTW, belasting, ...

Accenten 2023

- aandacht stijgende kosten (indexaties lonen en werking)
- extra inzet onderhoud fietsen/wandelen (2 tijdelijke arbeiders)
- optimalisatie werking, organisatiestructuur en motiverend medewerkersbeleid
- Verhuis Leopoldkazerne en aanpassing werking

Resultaat

Voorlopig geschat resultaat van het boekjaar is + € 160.728,40. De volgende weken en maanden worden kosten en onduidelijkheden (zie boven) verder uitgeklaard. Tegen volgend voorjaar wordt een definitiever voorstel voorbereid en voorgelegd op de Algemene Vergadering 06/2023.

AV keurt de voorlopige planning en budget 2023 goed.

5. Varia en rondvraag

Data AV 2023: donderdag 29/06, 20u en woensdag 13/12, 20u

Er worden geen andere punten aangebracht. De voorzitter sluit de vergadering en nodigt uit voor het netwerkmoment.

Katia Versieck
Algemeen manager en secretaris
verslaggever

Leentje Grillaert
voorzitter