
NOTA AAN ALGEMENE VERGADERING

Vergadering: 2022-12-07

Agendapunt: Korte terugblik 'TOV in actie 2022'

2022 kondigde zich aan als 'het jaar na Corona' waarin het 'normale leven' zou hervatten. De toeristische sector keek hoopvol uit naar een sterk jaar. Al snel dienden zich andere uitdagingen aan zoals de energiecrisis en de inflatie met sterke stijgingen van kosten en lonen, ... Cijfers tonen aan dat het toerisme zich herstelt maar het blijft voorzichtig vooruit kijken. Toch kunnen we een aantal mooie **realisaties en resultaten** voorleggen voor 2022. We pikken er een aantal uit. Op de Algemene Vergadering van juni 2023 wordt een vollediger activiteitenverslag toegelicht.

Toeristische sectorwerking

Ondanks een gemiddeld lagere bezetting van het sectorteam zette het ook in 2022 volop in op het ondersteunen en inspireren van de toeristische sector. 3 nieuwe collega's startten op. Dit in combinatie met een nieuwe toekomstvisie voor de sectorwerking van TOV bracht extra dynamiek teweeg en een frisse blik op de samenwerking met de toeristische sector.

- In 2022 werd een klantenrelatiemanagementsysteem in gebruik genomen dat volledig op maat van TOV en de regio's is ontwikkeld. Zo een CRM moet de werking efficiënter maken door info mbt partners en relaties centraal te beheren maar moet er ook voor zorgen dat de contacten met de sector en de dienstverlening optimaal zijn.
- TOV organiseerde zowel in het voorjaar als in het najaar streekverkenningen in Scheldeland, Waasland, de Vlaamse Ardennen en het Meetjesland. De ontdekkingstochten zijn bedoeld voor toeristische ondernemers die ambassadeur zijn of willen worden. Zo spelen bijv. logies een belangrijke rol in het onthaal van gasten, aanvullend op de lokale diensten voor toerisme. TOV ondersteunt (toekomstige) ambassadeurs door het organiseren van streekverkenningen en praktijkgerichte workshops.
- In 2022 liep een reeks van interactieve workshops rond social media voor ondernemers en toerismeambtenaren. Cursussen gingen over hoe omgaan met reviews, hoe sterke beelden en videomateriaal maken, hoe gebruik maken van Instagram, ... Die workshops waren er ook specifiek voor de MICE partners die zo hun vindbaarheid en zichtbaarheid online konden verhogen.
- De sectorwebsite sector.tov.be is een belangrijk communicatiekanaal naar de sector en partners toe en wordt aangevuld met maandelijkse sectornieuwsbrieven. De sectornieuwsbrief heeft een bereik van +/- 6.500 Oost-Vlaamse toerismespelers. In 2022 werd gestart met de herwerking van de sectorwebsite die aan vernieuwing toe is.
- Recent nog, op 21 november, was er de jaarlijkse inspiratiedag voor de brede toeristische sector, in museum dr. Ghuislain in Gent. Alles draaide rond 'drempelvrij toerisme' en voor het eerst was de inspiratiedag zowel digitaal als fysiek bij te wonen. Deze hybride vorm werd erg geapprecieerd en is volgens deelnemers voor herhaling vatbaar. Fysiek samenkomen blijft ook van belang aangezien de inspiratiedag ook wel een gelegenheid is om te netwerken.
- Begin december was er specifiek voor de Oost-Vlaamse meeting- en eventsector een netwerkontbijt te Gent. Het is het ideale moment voor MICE aanbieders om elkaar en het Lowiz team van TOV te leren kennen.

- De 20^{ste} editie van de infodag groepen ging door op 18 juni te Sint-Niklaas. 65 standhouders waren present met tips en aanbod voor groepsuitstappen. Aanvullend waren er ontdekkingstochten in juni en september, naar verschillende locaties in het Waasland maar ook naar Oudenaarde, omgeving Gent en Deinze. Er was bij de deelnemers van de beurs en de tochten een zeer grote tevredenheid, zowel over informatie, het onthaal als de bezienswaardigheden.

Onderzoek en kennis

De kenniscel zet in op het versterken van TOV, de regio's en de volledige toeristische sector door kennis te verzamelen en te delen en aan onderzoek te doen.

- De kenniscel peilde in juni bij de logiespartners naar verwachtingen voor de zomer. 3 op 4 uitbaters verwachtten een eerder tot zeer goede bezetting tijdens de zomermaanden. De voorlopige boekingscijfers bij hotels en B&B's aan het eind van de zomer bevestigden dat positief gevoel. In vergelijking met 2019, het jaar voor corona, hebben in 2022 een vijfde meer toeristen op zijn minst één nacht in Oost-Vlaanderen doorgebracht.
- Eind november stelden de studiecellen van de PTO's, in samenwerking met de kunststeden en Toerisme Vlaanderen, de resultaten voor van een grootschalig onderzoek naar dagtoerisme in Vlaanderen en Brussel. 78.000 Belgen werden gedurende een jaar bevraagd. Belgen maken op jaarbasis maar liefst 9,8 miljoen daguitstappen naar de Oost-Vlaamse regio's en Gent. Met een gemiddelde besteding van € 31,3 per persoon geven ze hiermee een belangrijke economische impuls aan het toerisme in Oost-Vlaanderen. Wandelen tijdens een daguitstap steekt er bovenuit. Het onderzoek toont ook dat de eigen omgeving heel belangrijk is voor korte uitstapjes. De presentatie van het onderzoek leverde veel persaandacht op (Radio2, VRTnws, ...).

Marketing en communicatie

Het hele jaar door promoot TOV toerisme en recreatie in Oost-Vlaanderen. We zetten hierbij verschillende merken in de markt.

- TOV bouwde in de eerste plaats stevig verder aan het fiets- en wandelmerk 'Routen'. Met een verrassende promotiecampagne slaagden we erin om fietsers en wandelaars te inspireren en bereikten we ook een bredere en jongere doelgroep.
 - * We lanceerden een specifieke webpagina waarop fietsers en wandelaars routes konden samenstellen volgens eigen voorkeur. We werkten samen met een aantal influencers die met hun zelf samengestelde route op stap gingen om Routen bij hun volgers bekend te maken.
 - * Onze online en social media kanalen blijven een prioriteit in onze marketingwerking. We zetten in op de uitbouw van sterke communities en focussen op Facebook en Instagram. Op Facebook worden we door bijna 60.000 fans gevolgd. Op Instagram zijn we met 28.000 volgers één van de grotere toeristische accounts in Vlaanderen. We zetten dit jaar ook de eerste stappen op Tiktok.
 - * Om Routen bekender te maken bij een groot publiek waren we tijdens de zomer in het straatbeeld aanwezig in Gent en omstreken. Verschillende lijnbussen kregen een Routen advertentie en een affichagecampagne zorgde voor zichtbaarheid in de Gentse horeca en culturele sector.
 - * Op MNM liepen in juli en september reclamespots.
- We blijven ook geloven in de kracht van sterke print publicaties en de eigen Routen kanalen. Het jaarlijks gratis fiets- en wandelmagazine 'Routen' viel in april in de bus bij meer dan 73.000 abonnees in Vlaanderen en Nederland. Het magazine blijft een vaste waarde binnen onze fiets- en wandel promotie. Het marketingdashboard, raadpleegbaar via de sectorwebsite, toont o.a. het stijgend aantal onderschrijvers van dit populaire magazine (82.000 ondertussen).

- Ook de Routen website doet het goed. We bereikten in 2022 al meer dan 950.000 gebruikers. Ze klikten vlot door, ook naar pagina's van externe partners (bijv. logies). Er waren dit jaar al meer dan 640.000 downloads van fiets- of wandelroutes.
De Routen nieuwsbrief wordt maandelijks verstuurd naar meer dan 100.000 abonnees. De openingsrate schommelt rond 50%. In 2022 breidden we ons nieuwsbrieffaanbod uit met drie nieuwe consumentennieuwsbrieven (wandel-, fiets- of familienieuwsbrief).
- Naast het fiets- en wandelmerk 'Routen' zet TOV ook andere merken in de markt waaronder de 5 bestemmingen/toeristische regio's. De consument wordt continu geïnspireerd door TOV in samenwerking met de regionale vzw's. De regiowebsites, uitgebouwd door TOV, worden voortdurend verder opgeladen met extra content en beeldmateriaal. Nieuw is het inzetten op video om op een aantrekkelijke manier content over te brengen naar de toerist-recreant.
- Ook het merk Lowiz en de Oost-Vlaamse MICE-sector -zwaar getroffen door de coronacrisis- werd in samenwerking met Gent Congres, in het voorjaar onder de aandacht gebracht met een social media campagne. De campagne verliep in 2 golven met advertenties via Facebook, Instagram en LinkedIn. De landingspagina's brachten relevante boodschappen (bijv. teambuildingsactiviteiten, vergaderlocaties) over naar verschillende doelgroepen (HR, administratie en events). De sociale media kanalen brachten in de periode van de campagne 3 keer meer bezoekers op de site dan vorig jaar.
- Extra inspanningen gingen in 2022 uit naar versnelde vertalingen van alle websites naar 3 vreemde talen (Fr, E, D).
- in 2022 werd verder specifiek promotie gevoerd voor de Oost-Vlaamse sierteelt nav Floraliën Gent 2022. In samenwerking met Toerisme Vlaanderen ontving TOV in april een groep Nederlandse journalisten. Nadien verschenen verschillende artikels in de Nederlandse pers, bijv. in ACSIFreelife.

Productontwikkeling en -beheer fietsen/wandelen

IN 2022 werden verschillende fiets- en wandelproducten onder handen genomen. Door grondige herwerkingen van de fietsnetwerken in 2021 waren een aantal fietsgidsen aan herwerking toe en bij de herwerking van wandelnetwerken werden ook een aantal wandelgidsen heruitgegeven. Al onze fiets- en wandelkaarten en -gidsen worden bij herwerking nagekeken, krijgen nieuwe teksten en tips en worden in de nieuwe Routen huisstijl omgezet. Alle kaarten en de meeste gidsen worden volledig intern opgemaakt.

- De wandelnetwerkkarten van de Vlaamse Ardennen werden in het voorjaar opnieuw uitgebracht. De kaarten maar ook de wandelnetwerken zelf kregen een upgrade. Nieuwe trage wegen werden geïntegreerd en er werden betere verbindingen gemaakt met het centrum van Oudenaarde en Ronse. De bewegwijzering is aangepast aan de nieuwe wandeltrajecten. De 3 kaarten worden, met een nieuwe wandelgids voor de Vlaamse Ardennen, gebundeld aangeboden in een wandelbox 'Wandelen in de Vlaamse Ardennen'.
- In de herfst pakten we dan weer uit met een nieuwe wandelgids voor het Meetjesland en vernieuwde kaarten van de Meetjeslandse wandelnetwerken. De twee netwerkkarten en de gids kan je apart kopen of gebundeld in een nieuwe 'Meetjesland Wandelbox'.
- TOV lanceerde verder een nieuwe fietsgids 'Fietsen door Rivierpark Scheldevallei'. De fietsroutes ontsluiten de natuurgebieden en waardevol erfgoed tussen Gent en Antwerpen in het Nationaal Park Scheldevallei in ontwikkeling.

- TOV kiest ervoor om in de periode 2022-2025 in overleg en samenwerking met partners te blijven inzetten op wandelen gezien de grote vraag en gestegen populariteit. TOV startte in 2022 wandelroutescans op. Gebieden waar nog geen wandelnetwerken zijn worden gescreend op wandelmogelijkheden. Uit de routescan Dender- & Molenbeekvallei blijkt dat er veel wandelmogelijkheden zijn in dat gebied. In 2023 en 2024 zal dan ook in fases gewerkt aan een uitbreiding van de wandelnetwerken in de Schelde- en Dendervallei.
- Voor het uitvoeren van het onderhoud van fiets- en wandelbewegwijzering werden begin 2022 nieuwe uitbestedingen gedaan. Nieuwe raamovereenkomsten werden afgesloten met sociale economiebedrijven: Pro Natura ging aan de slag voor Gent & Leiestreek, Meetjesland en Scheldeland, Den Azalee voor Waasland en Aarova voor de Vlaamse Ardennen. Voor de Vlaamse Ardennen gaat TOV op zoek naar een alternatieve oplossing.
- TOV wil niet alleen zelf fiets- en wandelproducten ontwikkelen maar ook fungeren als steunpunt voor partners en ondernemers die met fietsen en wandelen aan de slag willen gaan. TOV stelt alvast haar expertise onder de vorm van advies en info ter beschikking via het 'steunpunt recreatie' op de sectorwebsite.
- TOV investeert niet alleen in bewegwijzering maar ook in beleving en rustpunten langs fiets- en wandelroutes. TOV droeg financieel bij in de realisatie van de uitkijktoren Niemandslaan te Stekene en investeerde aanvullend in bijkomende informatiepanelen aan de site.

Interprovinciale werking

- Met Logeren in Vlaanderen blijven de PTO's samen met de private sector inzetten op het promoten van het logiesaanbod via het merk en de campagnes Vlaanderen Vakantieland. Van de Vlaanderen Vakantiecheque werd in de eerste 9 maanden van 2022 al meer dan € 900.000 verkocht. In diezelfde periode werd voor € 692.000 aan cheques gecleard bij de logies aangesloten bij Logeren in Vlaanderen.
- In samenwerking met de kampeersector werd een promotiecampagne voor kamperen in Vlaanderen uitgerold. De 5 PTO's maken hiervoor 3 jaar lang extra middelen vrij (2021-2023); Logeren in Vlaanderen is uitvoerende partner.
- Na lancering van de langeafstands iconfietsroutes, lag de focus op de bekendmaking en promotie ervan. Samen met Toerisme Vlaanderen investeerden de PTO's in de promotie van fietsvakanties in Vlaanderen via oa de nieuwe website www.vlaanderenmetdefiets.be met fietsvakantieplanner. De website is nu beschikbaar in 6 talen en mikt dus ook op de internationale vakantiefietser. Van mei tot september liep een online campagne in binnen- en buitenland. Er waren webinars voor logies en er liep een onderzoek naar het gebruik van de routes en het profiel van de gebruiker.

Drempelvrij toerisme

Het wegwerken van drempels in toerisme en recreatie is sinds de nieuwe legislatuur en de meerjarendoelstellingen een expliciet aandachtspunt. Diverse inspanningen worden geleverd.

- TOV lanceerde het nieuwe concept 'Rap op stap+'. Oost-Vlaanderen heeft een ruim aanbod 'Rap op Stap kantoren', laagdrempelige reisbureaus voor mensen met een beperkt budget, mede dankzij de financiële en promotionele ondersteuning van de provincie. 17 Rap op stap kantoren verbreedden onder stimulans van TOV hun werking en ondersteunen nu ook mensen met een fysieke of mentale beperking in hun zoektocht naar een uitstap of vakantie aangepast aan hun noden.
- TOV (her)lanceerde 11 aantrekkelijke en toegankelijke fiets-, wandel- en autoroutes voor mensen met een beperking, langs tussenstops met aangepaste infrastructuur. De routes werden

gescreend op toegankelijkheid en waar nodig extra bewegwijzerd en van info voorzien. Ook de tussenstops op de trajecten, zoals cafés of restaurants, werden bezocht en gecontroleerd op toegankelijkheid.

De initiatieven bleven niet onopgemerkt. Ook niet in het buitenland. Zo heeft het magazine "Wheelchair Traveller" (NI/E) een artikel gewijd aan onze toegankelijke routes.

- Verder werd samen met partners een netwerk van routebuddy's opgestart en voor de toegankelijke routes werken we nu ook samen met organisaties die de routes screenen en hierbij specifieke aandacht hebben voor de toegankelijkheidsaspecten.
- TOV engageerde zich ook om de lopende en ev. een beperkt aantal nieuwe Rap op stap subsidiedossiers (provinciaal reglement voor Rap op Stap kantoren in opstart) verder te honoreren. 9 Rap-op-Stap kantoren verspreid over de provincie kregen dit jaar een subsidie toegekend.
Dankzij het provinciaal netwerk van Rap op Stapkantoren vinden steeds meer mensen in Oost-Vlaanderen (naar schatting zo'n 14.000) hun weg naar de Rap op Stapkantoren.

Het TOV team
07/12/2022