



kwaliteit in horeca, watersport en recreatie

**VERSLAG
2e halfjaar 2008
&
2009**

Lelystad, januari 2010

Jacqueline Lijs
Annemarie Bakker
Alida van Evert
Erik van Nuland



"Europees Landbouwfonds voor plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland"

INHOUDSOPGAVE

	pagina
INLEIDING	3
1. ORGANISATIE	4
1.1 Consulenten en projectmanagement	4
1.2 Bestuur	4
1.3 Bijdrage initiatiefnemers, subsidiegevers en adviseurs	5
1.4 Communicatie en promotie	5
AANDACHTSGEBIEDEN NORT FLEVOLAND MEDIO 2008-MEDIO 2011	
2. NETWERKONTWIKKELING	7
2.1 Toeristisch Overleg Flevoland	7
2.2 Gemeentelijke overlegplatforms	7
3. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING	10
3.1 Scholing	10
3.2 Toeristische Masterclass	10
4. WATERSPORT	12
4.1 Jachthavenplusconcept	12
4.2 Informatievoorziening	12
5. INNOVATIE	15
5.1 Flevoland awards	15
5.2 Innovatietafels	16
6. SAMENWERKING	17
6.1 Samenwerking/Productmarktcombinaties Flevoland	17
6.2 Samenwerking/Productmarktcombinaties intraregionaal	18
7. PLATTELANDSTOERISME- EN RECREATIE	19
7.1 Kennis en ondernemerschap	19
7.2 Samenwerking	20
8. OMGEVINGSBELEVING	24
8.1 Routestructurensysteem	24
8.2 Letterboxen	25
CONCLUSIES	26
BIJLAGEN	27

INLEIDING

Na een intensieve voorbereidingsperiode is medio 2009 het definitieve besluit gevallen om het project NORT Flevoland onder de titel “Innovaties en allianties in toeristisch Flevoland” voort te zetten gedurende 3 jaren (met terugwerkende kracht vanaf medio 2008 tot medio 2011).

De consultants en de projectmanager van NORT Flevoland hebben zich sterk ingezet voor de continuering van het project. Het resultaat is dat de 3 brancheorganisaties, RECRON, HISWA Vereniging en Koninklijke Horeca Nederland verder kunnen gaan om de ondernemers te stimuleren tot innovatie, samenwerking en productontwikkeling. Partners voor de komende periode zijn Toerisme Flevoland, de Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland, LTO Noord, Het Flevo-landschap en de 6 gemeenten in de provincie, die naast de provincie en Europa alle ook financieel participeren.

Inhoudelijk ligt de nadruk in deze periode meer dan in voorgaande jaren op collectieve projecten en productontwikkeling maar altijd met de behoeften en wensen van de ondernemers als vertrekpunt. NORT Flevoland heeft haar eigen positie in Flevoland gevonden en zet zich samen met de andere partijen in voor een betere toeristisch-recreatief product in deze provincie.

In de tweede helft van 2008 en vooral in 2009 na het definitieve ‘startschot’ voor het vervolg is NORT Flevoland vliegend van start gegaan. NORT Flevoland richt zich tijdens de uitvoering van het project “Innovaties en allianties in toeristisch Flevoland” op zeven aandachtsgebieden: Netwerkontwikkeling, Deskundigheidsbevordering, Watersport, Innovatie, Samenwerking, Plattelandstoerisme en –recreatie en Omgevingsbeleving. Op alle 7 aandachtsgebieden zijn concrete resultaten geboekt of zijn projecten en activiteiten in voorbereiding. De samenwerking verloopt intussen uitstekend en met name met Toerisme Flevoland en de Kamer van Koophandel zijn de contacten intensief.

In dit verslag gaan we in op de werkzaamheden, activiteiten en concrete resultaten in de afgelopen periode maar we geven ook een doorkijk naar 2010. Voor vragen en opmerkingen staat NORT Flevoland altijd open. De consultants van NORT Flevoland staan geïnteresseerden graag te woord.

D.J. Verstand
voorzitter

1 ORGANISATIE

1.1 Consulenten en projectmanagement

► Consulenten

De stichting NORT Flevoland tracht haar doelstellingen te realiseren door de inzet van drie consulenten. De volgende personen zijn in het tweede halfjaar van 2008 en geheel 2009 in dienst van de stichting:

- Annemarie Bakker, consulent horeca (40 uur per week tot 1 februari 2009 daarna 27 uur per week, in dienst vanaf 1 april 2004);
- Jacqueline Lijs-Verhoeven, consulent recreatie en watersport (27 uur per week, in dienst vanaf 1 juni 2004);
- Alida van Evert-Hilberdink, consulent plattelandstoerisme/Groene Synergie (20 uur per week, in dienst vanaf 8 januari 2007).

Van 1 september 2008 tot 1 januari 2009 is Jacqueline Lijs en van 1 oktober 2008 tot 1 februari 2009 is Annemarie Bakker met zwangerschapsverlof geweest. Alida van Evert heeft naast haar eigen werkzaamheden (plattelandstoerisme en –recreatie) de lopende zaken en noodzakelijke werkzaamheden waargenomen/opgevangen. Deze beperkte bezetting was voldoende aangezien in het tweede half jaar van 2008 het projectvoorstel nog in behandeling was en er sprake was van een overbruggingsperiode.

Voor de consulenten is zowel in het tweede halfjaar 2008 als in 2009 een gezamenlijke werkplek in het Ondernemingscentrum Flevoland te Lelystad beschikbaar. Een centrale locatie waar ook een aantal betrokken organisaties zoals Toerisme Flevoland en de regiomanager van de HISWA Vereniging gevestigd is.

► Projectmanagement

In opdracht van de stichting wordt het projectmanagement en de financiële administratie uitgevoerd door de heer H.A.J. van Nuland, werkzaam bij Van Nuland & Partners te Eindhoven.

1.2 Bestuur

Het bestuur van de stichting NORT Flevoland kent in het tweede halfjaar 2008 en 2009 de volgende samenstelling:

- de heer D.J. Verstand, waarnemend voorzitter (vanaf juni 2006);
- de heer H.J.A. Kuiper (vertegenwoordiger van RECRON tot 1 januari 2009); hij is opgevolgd door de heer A. Helling (vertegenwoordiger van RECRON);
- de heer J. Klop (vertegenwoordiger namens ondernemers RECRON Flevoland);
- de heer G.H.J.C. Dijks (vertegenwoordiger van HISWA Vereniging);
- mevrouw N. Struiwig-Sap (ondernemer namens HISWA Vereniging Flevoland tot oktober 2009); zij is opgevolgd door de heer M. Dinant (ondernemer namens de HISWA Vereniging Flevoland);
- de heer A.J.H. van Dijk (vertegenwoordiger van Koninklijke Horeca Nederland tot mei 2009); hij is opgevolgd door de heer H. van der Kooij (vertegenwoordiger van Koninklijke Horeca Nederland);
- de heer W. de Boer (ondernemer namens Koninklijk Horeca Nederland, afdeling Flevoland);
- de heer W. Weijers (vertegenwoordiger van de Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland).

Het bestuur is in het tweede halfjaar 2008 één keer en in 2009 vier keer bijeen gekomen en is er veel afstemming via de e-mail geweest.

1.3 Bijdrage initiatiefnemers, subsidiegevers en adviseurs

► Initiatiefnemers

Net zoals in het voorgaande project geven de brancheorganisaties RECRON, HISWA Vereniging en Koninklijke Horeca Nederland inhoudelijke ondersteuning aan de consultants. De bijdrage van de brancheorganisaties werd geleverd door onder meer het voeren van werkoverleg tussen regiomanagers brancheorganisaties en NORT consultants, het beschikbaar stellen van kennis en informatie, inhoudelijke ondersteuning aan diverse projecten en communicatie van NORT naar de leden.

► Subsidiegevers

De totale kosten van het project bedragen € 1.058.450,--. Het nieuwe NORT Flevoland project kent een veelheid aan partners die mede financieren:

- Europa via Plattelandsontwikkelingsgelden (POP): € 449.841,--
- Provincie Flevoland: € 349.709,--
- Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland: € 45.500,--
- RECRON, HISWA Vereniging en Koninklijke Horeca Nederland: € 43.500,--
- Gemeenten Lelystad, Almere, Dronten, Zeewolde, Noordoostpolder en Urk € 30.000,--
- Toerisme Flevoland: € 20.000,--
- LTO Noord: € 20.000,--
- Het-Flevolandschap: € 5.000,--
- Ondernemers: € 54.500,--

De financiering van de POP-middelen kan niet in kernen met meer dan 30.000 inwoners worden ingezet. Hiermee wordt binnen het project rekening gehouden.

► Adviseurs

Ook de Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland levert aan dit project wederom een bijdrage in de vorm van een adviseurschap van het NORT bestuur en inhoudelijke ondersteuning aan diverse projecten.

1.4 Communicatie en promotie

Ook tijdens dit project is er veel aandacht voor een goede interne en externe communicatie en promotionele activiteiten.

Naast periodieke overleggen en vergaderingen wordt er per 4 maanden een voortgangsverslag gemaakt. Verder wordt er in vrijwel alle uitingen van NORT Flevoland verwezen naar de brancheorganisaties als zijnde “moeders” van het project. Dit in de vorm van naamsvermelding en/of publicaties van logo's. Tevens wordt in publicaties altijd vermeld dat het project mede mogelijk wordt gemaakt door de Europese Unie o.v.v. 'Europees landbouwfonds voor plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland', de provincie Flevoland, de gemeenten, Toerisme Flevoland, de Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland, Het Flevo-landschap en LTO Noord.

Verder is met de definitieve doorgang van dit project gekozen voor een nieuwe huisstijl. Dat is met name zichtbaar in de folder en op de website www.nortflevoland.nl, belangrijke middelen voor de externe communicatie van NORT Flevoland.

- **folder**

In de nieuwe folder worden NORT Flevoland en de nieuwe projecten die voor de komende jaren op de planning staan gepresenteerd. Alle ondernemers die binnen de doelgroep van NORT Flevoland vallen en alle aanverwante organisaties hebben medio september 2009 een mailing ontvangen met daarin de nieuwe folder en een memoblokje waarop ondernemers hun ideeën kunnen “spuien”. Op deze manier is geprobeerd de ondernemers duidelijk te maken dat zij degene zijn die de “inhoud” van de projecten kunnen bepalen. Hun ideeën vormen de basis.

- **Website/nieuwsbrief**

De stijl en de inhoud van de folder komen weer terug op de nieuwe website. In de communicatie een steeds belangrijker medium. Er wordt altijd naar de website verwezen. Ondernemers kunnen daar meer inhoudelijke informatie vinden over de projecten, ze kunnen zich aanmelden voor het bijwonen van bijeenkomsten, etc.

Met de ontwikkeling van de nieuwe website kunnen de consultants sneller nieuwsberichten plaatsen en daarmee de website up to date houden. Daarnaast is er gekozen om via de website de nieuwsbrieven te gaan versturen. Begin 2010 zal de eerste digitale nieuwsbrief verstuurd gaan worden. Hiermee komt dat de papieren versie te vervallen. De website wordt beheerd door de consultants van NORT Flevoland.

Gedurende het jaar zijn er diverse activiteiten uitgevoerd om NORT Flevoland onder de aandacht te brengen maar ook te houden van de ondernemers en betrokken organisaties.

- **presentaties**

Tijdens bijeenkomsten waar NORT Flevoland bij betrokken is, zijn er diverse presentaties door de NORT consultants gegeven over de werkzaamheden. Soms waren het informatiebijeenkomsten specifiek over projecten of mogelijkheden van NORT. Maar ook bij ledenbijeenkomsten van Koninklijk Horeca Nederland, RECRON en HISWA Vereniging staat een presentatie van de voortgang van NORT veelal op de agenda.

- **free publicity**

Via diverse media hebben de consultants free publicity voor NORT Flevoland verkregen. Zowel in het tweede halfjaar van 2008 als in 2009 zijn er diverse artikelen over NORT Flevoland geplaatst in onder andere de Recreatie, HISWA Magazine, Horeca Nederland Blad, Kamerkrant Flevoland, etc. (zie bijlage 1 en verdere bijlagen). Vaak is deze publiciteit direct gekoppeld aan de activiteiten of initiatieven van NORT Flevoland.

Voor deze media leveren de NORT consultants teksten aan, verlenen medewerking aan interviews of maken en versturen persberichten.

- **netwerken en contacten**

De consultants zijn vaak aanwezig bij diverse toeristisch-recreatieve bijeenkomsten die georganiseerd worden door onder meer provincie Flevoland, gemeenten, Toerisme Flevoland en Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland. Dit om te netwerken en contacten te onderhouden.

Ook onderhoudt NORT Flevoland de nodige individuele contacten met ondernemers. Via telefoon, mail en bedrijfsbezoeken. Contacten met startende ondernemers maar ook met reeds bestaande ondernemers. Dit om de projecten van NORT Flevoland onder de aandacht te brengen, informatie te verstrekken, vragen te beantwoorden maar bijvoorbeeld ook om te klankborden over nieuwe ideeën ten behoeve van mogelijke nieuwe projecten.

De contacten met Toerisme Flevoland worden steeds intensiever. Er wordt steeds meer samenwerking gezocht bij de uitvoering van de projecten. Met name op het gebied van promotie. Toerisme Flevoland wordt ook vaak betrokken gedurende de ontwikkelingsfase van een project.

NORT Flevoland richt zich tijdens de uitvoering van het project “Innovaties en allianties in toeristisch Flevoland” op zeven aandachtsgebieden: Netwerkontwikkeling, Deskundigheidsbevordering, Watersport, Innovatie, Samenwerking, Plattelandstoerisme en –recreatie en Omgevingsbeleving. In het vervolg van dit verslag een uiteenzetting van de werkzaamheden en activiteiten binnen deze gebieden in het tweede halfjaar van 2008 en 2009 en een doorkijk naar 2010.

2 NETWERKONTWIKKELING

Het eerste aandachtsgebied binnen het project “Innovaties en allianties in toeristisch Flevoland” is Netwerkontwikkeling. Doelstelling voor NORT Flevoland binnen dit gebied is om netwerkvorming in Flevoland te versterken, zowel op provinciaal niveau als in de diverse gemeenten. De activiteiten om deze doelstelling te realiseren zijn gericht op de versterking van het Toeristisch Overleg Flevoland (TOF) en de opzet van nieuwe en verbetering van bestaande gemeentelijke overlegplatforms.

2.1 Toeristisch Overleg Flevoland (TOF)

Het TOF is een informatief overleg dat vier keer per jaar plaatsvindt met als deelnemers de provincie, de brancheorganisaties RECRON, HISWA Vereniging en Koninklijk Horeca Nederland, ANWB en Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland. In de eerste helft van 2008 is door NORT Flevoland het functioneren van het TOF geëvalueerd. Er was behoefte aan meer inhoud en structuur. Naar aanleiding van de evaluatie is door NORT Flevoland een notitie opgesteld waarin het TOF en de nieuwe werkwijze uiteengezet zijn. De overleggen die vanaf juli 2008 hebben plaatsgevonden zijn gevoerd volgens de nieuwe werkwijze. Vanaf juli 2008 tot en met december 2009 is het TOF in totaal vijf keer bijeen geweest. NORT Flevoland is tevens het secretariaat van het TOF.

Om het TOF, de nieuwe werkwijze en de mogelijke inbreng van gemeenten tijdens dit overleg onder de aandacht te brengen is begin 2009 door NORT Flevoland, namens het TOF, een brief verzonden naar alle betrokken ambtenaren toerisme en recreatie van de gemeenten in Flevoland.

Naast het TOF overleg was NORT Flevoland voor juli 2008 zijdelings betrokken bij het ambtelijk overleg van de provincie Flevoland, waarin alle betrokken ambtenaren toerisme en recreatie van de zes gemeenten en de provincie Flevoland participeren. In 2008 is de behoefte door deze ambtenaren geuit om ook dit overleg meer te structureren. Dit heeft NORT Flevoland opgepakt en samen met de provincie organiseert NORT Flevoland vanaf 2009 twee maal per jaar een provinciaal ambtelijk overleg. Dit overleg wordt tevens gebruikt om de gemeenten goed op de hoogte te houden van de voortgang van NORT Flevoland. NORT Flevoland is op dit moment tevens het secretariaat van het ambtelijk overleg. In 2009 is ook besloten om dit overleg een of twee maal per jaar te combineren met het TOF overleg. Dit om een optimale uitwisseling te creëren zonder extra overleggen op te zetten.

In 2010 wordt het TOF overleg voortgezet. Besloten is echter om niet vier maal maar drie maal per jaar te overleggen. Het provinciaal ambtelijk overleg zal in 2010 twee keer plaatsvinden gecombineerd met het TOF overleg.

2.2 Gemeentelijke overlegplatforms

NORT Flevoland heeft in de projectperiode 2004-juli 2008 een bijdrage geleverd aan de versterking van netwerken/platforms in de gemeente Zeewolde, Lelystad en Dronten. Ook tussen de bedrijven onderling is het netwerk versterkt. Verdere versterking van het organisatorische kader tussen ondernemers onderling, maar met name ook tussen bedrijven en (lokale) overheden is belangrijk en wenselijk. Een platform kan daarin een prima functie vervullen.

In het eerste halfjaar van 2008 heeft NORT Flevoland zich ingezet om de wensen voor ondersteuning van nieuwe en bestaande gemeentelijke overlegplatforms te inventariseren. Naast de inventarisatie is er ook al daadwerkelijk in diverse gemeenten ondersteuning geboden. Deze ondersteuning is vanaf juli 2008 voortgezet.

De gemeenten Zeewolde, Lelystad en Dronten kennen inmiddels een halfjaarlijks informatief recreatieoverleg of toeristisch platformoverleg tussen gemeente en ondernemers. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht. Gemiddeld zijn er tussen de 20 en 30 ondernemers/organisaties aanwezig. Naast de aanwezigheid en toelichting van de voortgang van de projecten van NORT Flevoland is extra ondersteuning vanuit NORT Flevoland daarbij op dit moment niet meer nodig.

In de gemeente Almere is door NORT Flevoland gesignaleerd dat er vanuit de toeristisch recreatieve ondernemers duidelijk een behoefte is voor een informatief overleg met de gemeente. Dit naast de overleggen die Almere City Marketing organiseert. Samen met Almere City Marketing (ACM) heeft NORT Flevoland in het voorjaar van 2009 contact gezocht en overleg gevoerd met de gemeente Almere om dit te realiseren. Naar aanleiding van de overleggen met gemeente en ondernemers is door ACM en NORT Flevoland een voorstel gemaakt voor een overlegstructuur waarbij jaarlijks een informatieve bijeenkomst wordt georganiseerd vanuit de gemeente. Dit voorstel is door de gemeente overgenomen en de eerste netwerkbijeenkomst voor ondernemers in de vrijetijdssector staat inmiddels gepland en wel op 9 februari 2010. In de aanloop naar deze bijeenkomst vervult NORT Flevoland in samenwerking met Almere City Marketing richting gemeente een adviserende rol.

Naar aanleiding van ontwikkelingen in de diverse gemeenten is door de gemeente Noordoostpolder in 2009 ook de behoefte geuit om in deze gemeente te komen tot een toeristische platform. In de gemeente Noordoostpolder bestaan reeds diverse overlegstructuren maar de gemeente wil zelf graag een platform ontwikkelen waarbij alle ondernemers uit de toeristisch-recreatieve sector aan tafel zitten. NORT Flevoland heeft geadviseerd om de overlegstructuren in de Noordoostpolder wat meer te bundelen en te combineren. De gemeente voert hierover op dit moment gesprekken met diverse partijen en hoopt in het voorjaar van 2010 de eerste platformbijeenkomst te organiseren. NORT Flevoland vervult richting gemeente op dit moment met name een adviserende rol.

Ook met de gemeente Urk zijn gesprekken geweest ten aanzien van het opzetten van een overlegvorm tussen gemeente en ondernemers. Ook hier zijn de nodige wensen en behoeften geuit, met name door de gemeente. Afhankelijk van de eerste stappen van de gemeente zal NORT Flevoland concrete acties ondernemen.

3 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Binnen het project NORT Flevoland worden met regelmaat themabijeenkomsten, excursies en workshops georganiseerd. De jaarlijkse Toeristische Masterclass is er daar een van. Deze bijeenkomsten hebben als doel een bijdrage te leveren aan de versterking van het ondernemerschap. Het netwerken met collega ondernemers maar ook met aanverwante partijen zoals overheden maken een belangrijk onderdeel daar van uit.

3.1 Scholing

Door middel van de uitvoering van themabijeenkomsten, excursie en workshops wordt gewerkt aan de deskundigheidsbevordering van ondernemers. Van juli 2008 tot en met 31 december 2009 is het volgende georganiseerd.

- ***Jachthavenexcursie 11 en 12 juni 2009***

NORT Flevoland heeft op 11 en 12 juni 2009 in samenwerking met HISWA Vereniging en NORT Gelderland een excursie georganiseerd naar Vlieland. De thema's duurzaamheid, milieu en innovatie stonden centraal. Er werden rondom deze thema's diverse presentaties gegeven en een belangrijk onderdeel van de excursie was het bezoeken van de vernieuwde duurzame Waddenhaven Vlieland. Vier personen uit Flevoland hebben deelgenomen aan deze excursie.

- ***Workshop "Hoe presteert mij jachthaven" 26 november 2009***

Op 26 november heeft een workshop "Hoe presteert mijn jachthaven" plaatsgevonden, georganiseerd in samenwerking met HISWA Vereniging en NORT Gelderland. De workshop was onderdeel van de regionale ledenvergadering van HISWA regio midden. Tijdens de workshop stonden de onderwerpen productiviteit en rendement centraal. Er werden presentaties gegeven over het hoe en wat en het belang van het benchmarksysteem Performance Index Watersport door HISWA Vereniging en Rabobank Nederland. Tevens een turbotraining financiële kengetallen door een adviseur van Van Gent Van der Reest. In totaal waren er 20 personen aanwezig. Vier havens uit Flevoland waren vertegenwoordigd door drie personen.

Voor 2010 staat het nodige op het programma op het gebied van excursies en workshop. Zo zal onder voorbehoud in maart 2010 in samenwerking met RECRON Flevoland een excursie georganiseerd worden voor verblijfsrecreatieve bedrijven in Flevoland. Datum en inhoud van het programma staat nog niet vast. Verder wordt in april een excursie naar Berlijn georganiseerd voor hotelondernemers in Flevoland. Dit in samenwerking met NORT Gelderland en Koninklijke Horeca Nederland.

Daarnaast staan er twee workshops in de planning. Als vervolg op de Toeristische Masterclass van 2009 komt er een workshop op het gebied van Gastenbinding. Ondernemers zien steeds meer het belang in van goede omgang met je gasten. Een tweede workshop staat in het teken staan van internet/websites.

3.2 Toeristische Masterclass

Inmiddels is het begrip Toeristische Masterclass ingeburgerd in Flevoland. Vanwege dit succes is er ook in dit nieuwe project ingezet om deze jaarlijks te organiseren. De thema's worden ieder jaar aan de hand van de actualiteit uitgekozen.

Op dinsdag 16 juni 2009 is er wederom een Toeristische Masterclass georganiseerd met als titel "Kansen in ondernemerschap" (zie uitnodiging, bijlage 2).

De insteek van deze dag was bedoeld om ondernemers in de crisistijd juist de kansen te laten zien onder het motto 'Anders ondernemen is de crisis als kans gebruiken!'. Met 56 aanwezigen was het een boeiende ochtend.

Het programma bestond uit een presentatie van NORT Flevoland. Deze bijeenkomst was een goed moment om de inhoud van het vervolg van NORT Flevoland te presenteren. Daarnaast was er een toelichting van Han Verheijden van ZKA Consultants & Planners over de trends en ontwikkelingen in de toeristisch recreatieve sector. Verder is op verzoek van de provincie Flevoland door ZKA de Monitor Toerisme en Recreatie Flevoland 2009 gepresenteerd.

Aansluitend aan de presentaties werden de aanwezigen door middel van korte interactieve presentaties/workshops geïnformeerd en geïnspireerd over kansen in ondernemerschap. De aanwezigen konden vooraf aangeven in welke twee presentaties zij geïnteresseerd waren. De keuze was uit de volgende onderwerpen/presentaties:

- Financieringsmogelijkheden Flevoland - presentatie Hedwig Boerrigter, Ontwikkelingsmaatschappij Flevoland b.v.
- Creatief omgaan met personeel - presentatie Thierry Neuféglise, Horeca Ondernemers Academie.
- Creatief omgaan met gasten - presentatie Wouter Olland, Olland Marketing Solutions.
- Uw bank als partner - presentatie Vincent van Bommel, Rabobank Flevoland.

Iedereen heeft in twee rondes twee presentaties en workshops bijgewoond. Aansluitend was er tijdens een lunch gelegenheid om te netwerken.

Mogelijk thema voor de Toeristische Masterclass in 2010 is duurzaamheid. Dit is een thema wat een steeds belangrijkere rol gaat spelen in het ondernemerschap. Het aantal bedrijven die de voordelen zien van het behalen van de Green Key neemt steeds meer toe waarbij economisch voordeel een belangrijke motivatie is.

4 WATERSPORT

Een derde aandachtsgebied binnen de huidige projectperiode van NORT Flevoland is “Watersport”. Doelstelling binnen dit gebied is de versterking van de positie van de watersport en de relatie met het achterland en omliggende regio’s. De activiteiten om deze doelstelling te realiseren zijn gericht op de ontwikkeling van een jachthavenplusconcept en de investering in informatievoorziening.

4.1 Jachthavenplusconcept

Bij het schrijven van het projectvoorstel is het idee naar voren gebracht dat bestaande jachthavens meer moeten doen om op de behoefte van de vaarrecreant in te spelen door het bieden van een ‘servicepakket’, het zogenaamde jachthavenplusconcept. Het servicepakket zou kunnen bestaan uit de mogelijkheid om ter plekke een fiets of een auto te huren, het bieden van een assortiment van toeristische informatie, de mogelijkheid om snel kleine reparaties aan de boot te laten uitvoeren, het bieden van prijsvoordeel bij langer verblijf, arrangementen met dagrecreatie op het land, etc. De samenstelling van het pakket dient te worden uitgewerkt met de jachthavens en daarbij kan gebruikt worden gemaakt van de nieuwe infrastructuur die bij project 4.2 wordt gerealiseerd.

Door de watersportconsulent zijn in het voorjaar van 2009 diverse oriënterende gesprekken gevoerd om de behoefte en wensen ten aanzien van een jachthavenplusconcept te inventariseren. Gesprekken zijn gevoerd zowel met de havens van het reeds bestaande samenwerkingsverband Havenkring Randmeren (samenwerking van 11 jachthavens aan de Randmeren) maar ook met andere havens in de rest van Flevoland. Een greep uit de reacties:

- “We hebben niet direct behoefte aan een gezamenlijk concept of servicepakket. Er wordt op iedere haven al de nodige service geboden zoals fietshuur. Een auto huren kun je makkelijk via internet”.
- “Als Havenkring Randmeren bieden we al voordeel bij langer verblijf. Vierde nacht gratis bij verblijf van drie nachten op de Randmeren”.
- “De gasten voorzien van leuke en actuele toeristische informatie is belangrijk”.
- “Arrangementen in het achterland willen watersporters niet. Ze komen om te varen en gaan af en toe met de fiets er op uit. Ze willen geen vastgelegde arrangementen maar op basis van actuele info doen ze ideeën op om leuke dingen te doen in het achterland”.
- “Als we het hebben over gezamenlijk iets doen dan graag een reizend recreatieteam of een nieuw product zoals GPS speurtocht”.

Na de inventarisatie bij jachthavens bleek dat er geen duidelijke gezamenlijke behoefte is aan een uitgebreid servicepakket. Wel een duidelijke wens voor de verbetering van de toeristische informatievoorziening en mogelijk andere initiatieven die gezamenlijk opgepakt kunnen worden. Dit heeft NORT Flevoland doen besluiten om vooral de focus te leggen op de investering in informatievoorziening, zie hoofdstuk 4.2 en aandacht voor productontwikkeling. Dat laatste zal in 2010 verder opgepakt worden.

4.2 Informatievoorziening

Door middel van de investering in informatievoorziening moeten vaarrecreanten meer mogelijkheden worden geboden om kennis te maken met het toeristisch product op het vaste land. Een betere informatieverstrekking met betrekking tot het toeristisch aanbod in de omgeving vanuit de jachthavens is gewenst.

In het eerste halfjaar van 2008 is door de watersportconsulent een eerste aanzet gegeven om te komen tot een verbeterde informatievoorziening. Al snel werd duidelijk dat een verbetering in de informatievoorziening niet alleen wenselijk is bij jachthavens maar ook bij andere toeristisch-recreatieve bedrijven in Flevoland. Dit kwam onder meer naar voren in een overleg met diverse jachthavens (vaak ook combibedrijven camping-jachthaven) die onderdeel uitmaken van Havenkring Randmeren maar ook tijdens de diverse gemeentelijke netwerkbijeenkomsten met ondernemers.

Om te komen tot een verbetering van de informatievoorziening bij toeristisch recreatieve bedrijven in Flevoland is in de zomer van 2008 een plan van aanpak gemaakt aan de hand van het reeds bestaande project "Toeristische infoposten" in Rivierenland. Dit in nauwe samenwerking met Toerisme Flevoland die het vermarkten van het toeristisch product Flevoland als kerntaak heeft. Ten behoeve van het opstellen van een plan van aanpak "Toeristische info- en serviceposten Flevoland" heeft NORT Flevoland samen met Toerisme Flevoland in 2008 diverse gesprekken gevoerd met het Regionaal Bureau voor Toerisme Rivierenland. Zij werken al enkele jaren succesvol met infoposten, een netwerk van posten op strategische plekken waar in de vorm van een display met tourist cards, aangevuld met toeristische brochures toeristen van de nodige regioinformatie worden voorzien.

In september 2009 is het plan van aanpak afgerond en in bijlage 3 is de projectomschrijving opgenomen. Met het project wordt ingespeeld op de oproep van toeristisch recreatieve ondernemers om informatie en service op strategische locaties in geheel Flevoland te realiseren. Toeristen en recreanten verblijven in en bewegen zich door de gehele provincie en hebben op veel verschillende momenten en plaatsen de behoefte aan informatie en service. Deze informatie willen zij het liefste ter plekke en op ieder gewenst moment beschikbaar hebben.

In het najaar van 2008 werd vanuit de sector de uitdrukkelijk wens geuit om het project in 2009 te realiseren. In samenwerking met Toerisme Flevoland is het concept in het najaar van 2008 uitgewerkt. Hierbij was Toerisme Flevoland met name verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de display en bijbehorende zaken. NORT Flevoland had de taak om de locaties van de posten te benaderen voor deelname. Dit nadat in overleg met de gemeenten en VVV's/Tourist Info's de 35 locaties waren vastgesteld. Begin 2009 is er samen met Toerisme Flevoland hard gewerkt aan de werving en productie van de Tourist Cards, de inrichting en distributie van de displays en de bijbehorende informatie en uiteraard de promotie van het nieuwe project.

Eind maart 2009 was het eerste resultaat daar: 36 toeristische informatiedisplays op 35 strategische locaties in Flevoland (waarvan 9 jachthavens en 2 restaurants gevestigd bij een jachthaven) met algemene informatie over Flevoland in de vorm van het OOK Flevoland magazine, de Toeristische Z-card van Flevoland, ansichtkaarten met 'Groeten uit Flevoland' en regio-informatie. Daarnaast 85 Tourist Cards met tips voor een dagje uit, overnachtingsmogelijkheden en horecagelegenheden in Flevoland. In bijlage 3 zijn alle locaties weergegeven inclusief een foto van de informatiedisplay.

Ruim een maand na de plaatsing van de displays heeft NORT Flevoland een eerste evaluatie gehouden bij de ondernemers/organisaties waar een display is geplaatst. Begin oktober 2009 heeft NORT Flevoland bij dezelfde groep wederom een evaluatie gehouden door middel van een schriftelijke enquête. De reacties die tijdens de evaluaties maar ook gedurende het seizoen via de mail, telefoon of persoonlijk bezoek zijn ontvangen waren zeer positief. Op enkele verbeterpunten na (de evenementenkrant komt niet goed uit in de display en het bijbestellen van info en cards kan efficiënter) zijn de locaties erg blij met de display. Op veel locaties reageren bezoekers/gasten erg leuk. Men is veelal verrast dat er zoveel te doen is in Flevoland. De werking van de display is per locatie verschillend. Dit heeft mede te maken met het aantal bezoekers/gasten per locatie en de pieken in het seizoen. Over het algemeen wordt de algemene info zoals het magazine, het kaartmateriaal en de evenementenkranten het meeste meegenomen.

In november 2009 heeft NORT Flevoland samen met Toerisme Flevoland de voorbereidingen voor 2010 opgepakt. Tevens is er in het najaar van 2009 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor een mogelijke digitale doorontwikkeling van de info- en serviceposten.

In 2010 wordt op dezelfde basis met dezelfde locaties het concept info- en serviceposten voortgezet. De displays worden in januari 2010 bij alle locaties opgehaald en in maart 2010 opnieuw gevuld met nieuwe informatie en Tourist Cards. Voor Pasen 2010 staan op de 35 locaties weer displays met actuele informatie over toeristisch Flevoland. De werving van de Tourist Cards start in januari 2010 via Toerisme Flevoland.

In 2010 zal NORT Flevoland samen met de locaties en de provincie Flevoland ook gaan kijken naar de bewegwijzering van de locaties. Op dit moment is de provincie bezig met vernieuwing van de toeristisch bewegwijzering en dat biedt wellicht kansen voor bewegwijzering van de infoposten.

Tevens wordt in 2010 door NORT Flevoland een mogelijke doorontwikkeling van het concept opgepakt. Moet het aantal locaties uitgebreid worden? Er is namelijk veel vraag van andere locaties in Flevoland om displaylocatie te willen zijn. Moet er in Flevoland een digitale slag gemaakt worden door middel van touchscreens of informatiezuilen? Allemaal vragen waar NORT samen met een groep ondernemers mee aan de slag zal gaan. In februari 2010 wordt daarvoor een eerste bijeenkomst belegd.

5 INNOVATIE

Innovatie is het sleutelwoord voor de toekomst, ook voor de toeristische sector. Een belangrijk aandachtsgebied dus voor NORT Flevoland. Tijdens deze projectperiode wordt ingezet op de versterking van de innovatiekracht van de toeristisch recreatieve sector door middel van de opzet van de Flevoland awards en innovatietafels.

5.1 Flevoland awards

“Activiteiten in de sector toerisme en recreatie zorgen behalve voor de groei van de economie, ook voor het verbeteren van het imago van Flevoland. Het is hoog tijd om ondernemers in deze sector eens in het zonnetje te zetten”, aldus Andries Greiner, gedeputeerde Toerisme en Recreatie van de provincie Flevoland.

Mede op initiatief van gedeputeerde Greiner heeft NORT Flevoland in het najaar van 2008 de eerste stappen gezet om te komen tot de jaarlijkse uitreiking van de Flevoland awards vanaf 2009. Het doel is het nadrukkelijker waarderen van de sector toerisme en recreatie door ondernemingen en organisaties in deze sector te stimuleren en te motiveren in hun bedrijfsvoering en hen uit te dagen innoverende en vernieuwende producten aan Flevoland toe te voegen en/of te behouden.

In het voorjaar van 2009 heeft NORT Flevoland een projectplan geschreven waarin onder meer de doelgroep, voorwaarden, criteria, werving en selectie worden uiteengezet voor de uitreiking van de Flevoland awards. Het projectplan is opgenomen in bijlage 4.

Daarnaast is in het voorjaar van 2009 een projectgroep geformeerd bestaande uit vertegenwoordigers van de provincie Flevoland, Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland, Toerisme Flevoland en NORT Flevoland. De projectgroep is verantwoordelijk voor de procedures, communicatie en algehele organisatie van de award en de organisatie van de uitreiking. NORT Flevoland is binnen de projectgroep de algehele coördinator en verantwoordelijk voor de totale uitvoering. Bij de uitvoering werd zij daarbij voor een belangrijk deel ondersteund door Toerisme Flevoland. Dit op het gebied van communicatie, financiën en de afspraken/contacten met het evenementenbureau. Financieel wordt de award en de uitreiking mogelijk gemaakt door bijdragen van de organisaties die zitting hebben in de projectgroep.

Door de projectgroep is gekozen voor de benaming Flevius Award, gebaseerd op de eerste inkomende toerist van Flevoland de Romein Plinius. De uitreiking van de Flevius Award vindt plaats tijdens de Flevius Parade, een feestelijke avond voor de toeristisch-recreatieve sector. De award wordt uitgereikt aan die persoon, organisatie, onderneming of dat samenwerkingsverband die het afgelopen jaar een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het toeristisch product Flevoland.

Vanaf het voorjaar 2009 is door NORT Flevoland veel werk verzet om te komen tot een uitreiking in november 2009. De volgende werkzaamheden zijn onder meer verricht: benaderen en voeren kennismakingsgesprekken juryleden, uitzetten werving- en selectieprocedures, ontwikkeling huisstijl Flevius, bouw en onderhouden website www.fleviusaward.nl, wervingstraject aanmelden, gesprekken evenementenbureaus tbv organisatie avond, verzamelen en verwerken aanmeldingen, coördinatie eerste selectie aanmeldingen door projectgroep, voorbereiding en bijwonen juryberaad, benaderen en voeren gesprekken ontwerper award, mede-organisatie Flevius Parade.

In het najaar van 2009 zijn 51 aanmeldingen (voor ondernemingen, organisaties, personen en evenementen) binnen gekomen om in aanmerking te komen voor de award. Van deze 51 aanmeldingen is door de projectgroep een voorselectie gemaakt van 25 kanshebbers.

Aan de hand van de criteria heeft de jury de drie genomineerden en de uiteindelijke winnaar gekozen. De jury van de Flevius Award bestaat uit:

- Jos Vranken (voorzitter) - directeur van het Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen
- Marcel Schonenberg - oud directeur Walibi World en thans directeur van de Beurs van Berlage
- Xandra van Baarle - al 25 jaar reisjournalist van het Algemeen Dagblad

Vrijdagavond 20 november 2009 was het zover, de Flevius Parade. Meer dan 200 mensen uit de sector waren op de feestelijke avond aanwezig in De Koningshof Party & Events op Urk. Tijdens de feestelijke avond werd de eerst Flevius Award uitgereikt aan de Vereniging Flevoboulevard.

Met de projectgroep en het evenementenbureau is in december 2009 een uitgebreide evaluatie gehouden. Er wordt zeer positief teruggekeken op het evenement. Diverse verbeterpunten worden meegenomen in de voorbereidingen van het evenement in 2010.

In november 2010 wordt opnieuw de Flevius Award uitgereikt. Het concept van 2009 wordt verder voortgezet. NORT Flevoland zal opnieuw de gehele organisatie coördineren. De voorbereidingen zullen in het voorjaar opgestart worden.

5.2 Innovatietafels

Ondernemers in Flevoland moeten blijven inspelen op de veranderende wensen en eisen van de gasten. Wat gisteren en vandaag goed was, blijkt morgen niet meer goed genoeg. Kwaliteitsverbetering wordt vaak ingezet om in te spelen op deze veranderingen, maar is dit genoeg? Veel ondernemers zijn op zoek naar innovaties die een stap verder gaan en die hun eigen bedrijf ook op lange termijn aantrekkelijk houden.

NORT Flevoland heeft in 2009 de eerste stappen ondernomen om te komen tot een tweetal innovatietafels. Tafels waarbij met ondernemers groepsgewijs aan de slag gegaan wordt om tot de juiste innovaties van 'overmorgen' te komen. Samen met kennisinstellingen wordt het proces gevolgd om van idee tot realisatie te komen. In 2009 zijn onderwerpen afgetast bij ondernemers en bij kennisinstellingen zijn de ontwikkelingen met betrekking tot dit onderwerp gevolgd.

Op dit moment is de focus op twee onderwerpen: Imaginering (ondernemen vanuit een belevingsperspectief) en Productiviteitsverbetering. Onderwerpen waar al wel de nodige aandacht aan is gegeven binnen NORT Flevoland tijdens een Toeristische Masterclass of een workshop maar die om verdere verdieping vragen.

Het is bedoeling dat in het najaar van 2010 de ondernemers aan de tafel zitten. Het traject richt zich met name op de voorlopers in de sector. Bij de uitvoering van het traject zal samengewerkt worden met de Nederlandse Hogeschool voor Toerisme en Verkeer te Breda. Het voorjaar van 2010 wordt gebruikt voor de verdere uitwerking.

6 SAMENWERKING

De noodzaak voor samenwerking wordt door velen onderkend. Realisering is een ander punt en vergt veel aanjaagcapaciteit. Vervolgens is de verduurzaming van een eenmaal opgezette samenwerking moeilijk. NORT Flevoland zet zich hiervoor in. Zowel voor samenwerking in Flevoland als provinciegrensoverstijgende samenwerking.

De ondersteuning is met name adviserend en daarnaast kunnen samenwerkingsinitiatieven in aanmerking komen voor subsidie. Om in aanmerking te komen voor ondersteuning zijn voorwaarden opgesteld die door middel van een factsheet aan ondernemers en organisaties gecommuniceerd worden (zie bijlage 5).

6.1 Samenwerkingen/Productmarktcombinaties Flevoland

Ondersteuning uit zich in bestaande en nieuwe samenwerkingen/productmarktcombinaties. NORT Flevoland ondersteunt gebiedsgerichte initiatieven of samenwerking met nieuwe partners in omgeving (bijv. natuur of cultuur) of buiten de branche (bijv. sport of zorg).

Ondersteuning aan het bestaande samenwerkingsverband Vereniging Flevoboulevard is ook in het tweede half jaar 2008 en 2009 geboden. Wel minder intensief dan tijdens de opstartfase van het samenwerkingsverband. Minder uitvoerend en meer adviserend. Op verzoek van het bestuur van de vereniging worden de consultants gevraagd de bestuursvergadering en de algemene ledenvergadering bij te wonen. De consultants geven daar waar mogelijk en gewenst hun advies. Hetzelfde geldt voor de ondersteuning aan het samenwerkingsverband Havenkring Randmeren.

Er zijn diverse ontwikkelingen voor nieuwe initiatieven. Een vijftal ideeën is het afgelopen jaar de revue gepasseerd. Eén idee is inmiddels tot concrete uitvoering gekomen.

- ***'digitale Flevotour'***

Een aantal ondernemers is tot het initiatief gekomen om een 'digitale Flevotour' op te zetten. Dit samenwerkingsinitiatief is ontstaan naar aanleiding van de Toeristische Masterclass 'Nieuwe allianties <> Nieuwe markten' van 2008.

Het samenwerkingsinitiatief kent de volgende deelnemers:

Ingrid de Jong (Yakult Europe), Patrick Juffermans (RCN Zeewolde), Ramon Potappel (Partycentrum/Restaurant De Voorst), Fred Jonkhart (Provincie Flevoland), Tineke Fokkens (Camping Waterhout), Wijbriane van Grootheest (Riviera Parc), Wietze van Wegen (Vakantiepark Eigen Wijze).

Bij de 'digitale Flevotour' wordt de recreant door middel van gesproken tekst (afgespeeld op een MP3 speler) gewezen op beziens- en wetenswaardigheden langs 6 fietsroutes. De zes fietsroutes liggen verspreid door heel Flevoland. De groep heeft in 2008 een projectplan geschreven (zie bijlage 6). In 2009 zijn de routes uitgewerkt, de 'points of interest' bepaald en de teksten gemaakt en ingesproken. Tevens worden er brochures, posters en flyers gedrukt. Het drukwerk is in februari 2010 gereed en op 11 maart 2010 tijdens de dag van de Toeristische Ambassadeurs wordt de 'digitale Flevotour' gelanceerd.

Het samenwerkingsinitiatief wordt ondersteund door de consultant plattelandstoerisme/Groene Synergie. Er is geen financiële ondersteuning geweest tijdens deze projectperiode aangezien deze groep voor dit initiatief al in het eerste halfjaar van 2008 een bijdrage heeft ontvangen.

Er zijn nog meer ideeën voor nieuwe samenwerkingen/productmarktcombinaties in Flevoland. Ondernemers hebben de ideeën maar zoeken op dit moment naar goede samenwerkingspartijen en de middelen om de samenwerking te realiseren. Waar mogelijk ondersteunen de consultants daarbij. De initiatiefnemers weten NORT Flevoland wel te vinden als het gaat om de ondersteuning. Concreet is er in de periode juli 2008-2009 voor deze ideeën nog geen financiële ondersteuning geweest. Dit is wel de verwachting in 2010. NORT Flevoland kan 50% op de kosten bijdragen met een maximale bijdrage van € 5.000,- per initiatief.

Ook binnen de doelgroep agro-/plattelandstoeristische ondernemers is een initiatief naar voren gekomen. Op verzoek van de ondernemer zijn door NORT Flevoland oriënterende gesprekken gevoerd met diverse partijen zoals provincie, LTO en agro-/plattelandstoeristische ondernemers.

6.2 Samenwerkingen/Productmarktcombinaties intraregionaal

Toeristen kiezen veelal voor hun verblijf voor een toeristische regio en houden zich vaak niet vast aan provinciegrenzen. Samenwerking van ondernemers binnen toeristische regio's en tussen regio's wordt dus steeds belangrijker. Samenwerking biedt kansen om te werken aan onderlinge kennisuitwisseling, onderlinge doorverwijzing, productontwikkeling (het koppelen van productonderdelen in een regio en het stimuleren van het gebruik van routestructuren) en promotie .

NORT biedt ook deze samenwerkingsinitiatieven financiële ondersteuning en/of ondersteuning in de vorm van adviesuren om het samenwerkingsverband op te starten en/of nieuwe productmarktcombinaties te realiseren. Een tweetal initiatieven is in 2009 bij NORT Flevoland aan de orde geweest maar zijn nog niet geconcretiseerd. Van één initiatief is wel de verwachting dat deze in 2010 gerealiseerd zal worden. NORT Flevoland kan ook hier 50% op de kosten bijdragen met een maximale bijdrage van € 5.000,- per initiatief.

7 PLATTELANDSTOERISME- EN RECREATIE

De duurzaamheid van veel kleinschalige initiatieven staat onder druk. Er is te weinig kennis bij kleinschalige recreatieondernemers en weinig samenwerking tussen plattelandstoeristische bedrijven en de reguliere recreatiesector. Binnen het aandachtsgebied plattelandstoerisme- en recreatie wordt ingezet op een dergelijke samenwerking maar ook de versterking van kennis en ondernemerschap bij kleinschalige recreatieondernemers.

Binnen dit aandachtsgebied wordt voortgeborduurd op de doelstellingen van project Groene Synergie dat in 2007 is gestart. Daarbij stond het bundelen en versterken van het bundelen en versterken van het toeristisch-recreatieve aanbod en het vermarkten van het groen toeristisch assortiment centraal.

De doelgroep van het project 'Groene Synergie in Flevoland' wordt als volgt gedefinieerd: Alle kleinschalige 'groene'* initiatieven op toeristisch/recreatief gebied, buiten de dorps- of stadskernen, in de provincie Flevoland. De volgende categorieën zijn hierin te onderscheiden:

- Dagrecreatie
- Verblijfsrecreatie
- Routes/arrangementen

* Waar beleving van het platteland en zijn identiteit centraal staan.

7.1 Kennis en ondernemerschap

Het platteland is sterk in beweging. De landbouw is traditioneel aanwezig, maar staat onder druk. Veel agrariërs zoeken naar verbredingsactiviteiten. Maar ook bestaande recreatie- en horecabedrijven zoeken naar kansen. Initiatiefnemers van deze kleinschalige vormen van recreatie en toerisme hebben vaak wel een idee wat ze willen, maar weten niet hoe dit aan te pakken en met name of het beleid hun plannen toestaat. Ook is het vaak de vraag of het initiatief een (economisch) duurzame ontwikkeling kan worden.

NORT Flevoland heeft het initiatief genomen om een stimuleringsprogramma op te zetten. Het stimuleringsprogramma moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de markt en voldoende draagvlak hebben. Om dit te bewerkstelligen heeft de consultant plattelandstoerisme/Groene Synergie oriënterende gesprekken gevoerd met o.a. de gemeente Zeewolde en LTO Noord. In september 2009 is in samenwerking met de Kamer van Koophandel Gooi, Eem- en Flevoland het project 'digitale Quick Scan' nader uitgewerkt. Tijdens het ambtelijk overleg in oktober 2009 is het project toegelicht aan de aanwezige ambtenaren van de verschillende gemeenten.

► De 'digitale Quick Scan'

De 'digitale Quick Scan' is een ondernemerstraject voor starters en ondernemers met (uitbreidings)plannen binnen toerisme & recreatie. De digitale Quick Scan geeft een (aspirant)ondernemer direct per e-mail feedback op de haalbaarheid en realiseerbaarheid van zijn bedrijfsplan op verschillende aspecten. De feedback wordt gegeven door leden van het beoordelingspanel (banken, gemeenten, UWV en de Kamer van Koophandel) en bestaat uit een eerste indruk over de inhoud van het plan en tips voor de ondernemer. Ieder panellid beoordeelt het plan op zijn eigen vakgebied.

- **Doel**

In korte tijd wordt het bedrijfsplan van een deelnemer gelijktijdig op haalbaarheid en realiseerbaarheid door de verschillende panelleden beoordeeld. Door de digitale Quick Scan wordt er tijd bespaard. Hierdoor blijft het bedrijfsplan actueel.

- **Doelgroep**

Starters en ondernemers met uitbreidingsplannen binnen toerisme en recreatie. In eerste instantie richt het project zich op agro-/plattelandstoeristische ondernemers. In de praktijk zullen dit met name ondernemers zijn die een nieuwe nevenactiviteit (businessunit) willen starten.

- **Inzet NORT consulent**

Alle correspondentie en contactmomenten met deelnemers en panelleden verlopen via e-mail. NORT Flevoland onderhoudt als enige rechtstreeks contact met de panelleden en deelnemers. Kandidaten die mee willen doen aan het traject worden vooraf door NORT Flevoland gescreend.

Binnen het traject worden er door de consulent diverse bijeenkomsten georganiseerd.

- *Panel informatiebijeenkomst*

Voor de panelleden wordt er een informatiebijeenkomst georganiseerd. Deze zal plaats vinden voorafgaand aan de start van het traject. Tijdens deze informatiebijeenkomst worden de panelleden aan elkaar voorgesteld. Tevens komt de inhoud van het traject en wat er van de panelleden verwacht wordt aan de orde. Afspraken worden vastgelegd.

- *Startbijeenkomst*

De officiële aftrap van het traject vindt plaats tijdens een startbijeenkomst. Deze startbijeenkomst is bedoeld voor de deelnemers aan het traject, partners van het project en evt. de panelleden.

- *Kennisbijeenkomsten*

Gedurende het traject worden er 2 of 3 kennisbijeenkomsten voor de deelnemers georganiseerd. Tijdens de kennisbijeenkomsten kunnen de deelnemers ervaringen uitwisselen en staat er een bepaald thema centraal. Thema's kunnen zijn financiën en verzekeringen, marketing en marktwerking of ruimtelijke ordening en regelgeving. Er worden met name ervaringsdeskundigen ingezet tijdens de kennisbijeenkomsten.

- *Slotbijeenkomst*

Tijdens de feestelijke slotbijeenkomst krijgen de deelnemers de kans hun bedrijfsidee te presenteren. Genodigden zijn deelnemers en hun introducés, partners van het project en de panelleden.

- **Start, doorlooptijd en aantal deelnemers**

De start van het project vindt plaats in februari 2010. Bij voldoende deelname start in het najaar van 2010 nog een traject. De doorlooptijd bedraagt ca. 5 tot 6 maanden. Het maximum aantal deelnemers is beperkt. Het aantal zal waarschijnlijk tussen de 5 en 10 deelnemers per keer liggen.

7.2 Samenwerking

In 2007 startte NORT Flevoland met de voorbereidingen van dit project met de aanstelling van een zogenaamde 'groene aanjager'. In 2007 zijn alle recreatieve activiteiten in de groene ruimte in Flevoland in kaart gebracht en is de basis gelegd voor een intensieve samenwerking.

Er is weinig samenwerking tussen plattelandstoeristische bedrijven en de reguliere recreatiesector. Met name de kleinschalige dagrecreatie op het platteland leent zich voor samenwerking met verblijfsrecreatie.

Door verschillende activiteiten zoals de Flevo-visites, de Open- & doedagen en de Dag van de Toeristische Ambassadeurs wordt de samenwerking tussen agro-/plattelandstoeristische ondernemers onderling en samenwerking met de reguliere recreatie verder bevorderd. Dit met als doel de opzet van een duurzame samenwerking en zelfstandige continuering na afloop van het project.

De publicaties die zijn voortgekomen uit de diverse activiteiten zijn opgenomen in bijlage 7.

- ***Flevo-visite***

Net zoals in de voorgaande jaren worden er in het huidige projectplan Flevo-visites voor ondernemers georganiseerd. Dit om de betrokkenheid bij het project te vergroten, kennis en ervaringen onderling uit te wisselen en nauwere samenwerking tussen ondernemers tot stand te brengen.

De Flevo-visites vinden twee keer per jaar plaats en telkens op een locatie van een betrokken ondernemer. Dit om ook het bezoek aan elkaars bedrijven, het gluren bij de burens, te stimuleren. Naast een kijkje in de keuken van de ondernemer op locatie wordt tijdens iedere visite de voortgang van het project en de invulling van de activiteiten besproken aangevuld met bijvoorbeeld een actueel thema of onderwerp (van te voren samen met ondernemers te bepalen).

Op 19 november 2008 vond er een Flevo-visite met als thema samenwerking plaats bij het Natuurpark in Lelystad. Na de opening door de NORT consultant werd door gastvrouw Petra van den Engel een korte presentatie gehouden over Het Flevo-landschap. Voor deze Flevo-visite was Janny Gerritsen, voorzitter van Stichting Plattelandstoerisme Achterhoek, uitgenodigd. Onderwerpen zoals doelstellingen van de samenwerking, resultaten en ervaringen kwamen aanbod. Tevens werden er een paar tips gegeven voor ondernemers die samenwerking overwegen. De avond werd afgesloten met een gezamenlijke borrel. 27 ondernemers namen deel aan deze Flevo-visite.

Op dinsdag 10 november 2009 heeft er een Flevo-visite gekoppeld aan een mini-excursie plaatsgevonden. De middag begon om 15.30 uur met een rondleiding bij Viva Lavandula. In april 2009 opende deze lavendelbezoekerstuin haar deuren. Hierna stond er een dinerbuffet op het programma bij Groepsaccommodatie 'de Vuurtoren' gevolgd door een rondleiding door de accommodatie. Voor het avondprogramma was Jos Boerdijk uitgenodigd die een presentatie 'van productgericht naar marktgericht denken' hield. Na afloop van het officiële gedeelte kon men onder het genot van een drankje netwerken. Aan deze Flevo-visite namen 50 ondernemers deel.

- ***Open- & doedagen***

In de zomer van 2008 en 2009 werden op drie achtereenvolgende woensdagen de Open- & doedagen georganiseerd. Tijdens de Open- & Doedagen stellen agro-/plattelandstoeristische ondernemers en natuurorganisaties hun deuren open voor het publiek. Naast dat zij de deuren openen, bieden zij op deze dagen ook diverse activiteiten aan, vandaar 'doe'.

Het buitengebied van Flevoland kent vele leuke, kleinschalige of juist bijzondere activiteiten. Bezoekers konden hun handen uit de mouwen steken in de wijngaard, hooivork darten of spelen in het speel- en doepark midden in het Voorsterbos. Tijdens de verschillende rondleidingen vertelde de ondernemer over de oorsprong van de fruitkwekerij, de bezoekerstuin of van de kunstwerken in de galerie en beeldentuin. Tijdens de Open- & Doedagen werden er ook diverse creatieve workshops en demonstraties gegeven. Workshops waarin de bezoekers leerden hun eigen crème, een English paperrose of een schilderij te maken.

Na wat tegenvallende bezoekersaantallen in 2008 werd er in 2009 voorafgaand aan de Open- & doedagen een perstour gehouden. Hierdoor is er veel publiciteit geweest over de Open- & doedagen in diverse kranten en op de regionale TV.

Naast de paginagrootte advertentie in de activiteitenkrant van Toerisme Flevoland (verspreidingsgebied alle grote recreatiebedrijven, hotels en VVV/TI kantoren heel Flevoland) zijn er in 2009 posters gedrukt die verspreid zijn onder alle recreatiebedrijven, VVV/TI kantoren en binnen het netwerk van de ondernemers zelf. Ondernemers kregen de opdracht mee zelf ook actief de publiciteit op te zoeken.

Per activiteit waren er grote verschillen in bezoekersaantallen. Over het algemeen hebben de ondernemers die ook in 2008 meededen in 2009 meer aanloop gehad. Aan de Open- en Doedagen 2008 namen 30 ondernemers deel. In 2009 waren dat er 24.

- **Activiteitenkalender meivakantie**

In de periode 24 april t/m 3 mei 2009 werden alle activiteiten van agro-/plattelandstoeristische ondernemers gebundeld in de activiteitenkalender meivakantie. Gezamenlijk werd er promotie gevoerd. De activiteitenkalender meivakantie werd verspreid onder alle grote recreatiebedrijven, deelnemers 'Groene Synergie' en VVV/TI kantoren in de directe omgeving van Flevoland en Flevoland zelf. Oplage 5.000 stuks. 25 activiteiten werden er aangemeld voor de activiteitenkalender meivakantie.

- **Dag van de Toeristische Ambassadeurs**

Op 12 maart 2009 werd voor de tweede keer de Dag van de Toeristische Ambassadeurs gehouden in de Meerpaal te Dronten. Op deze dag werd het startsein gegeven voor het toeristische seizoen, vond de onthulling van de info- en serviceposten plaats en werd de kennisquiz gehouden. Het doel van de kennisquiz is het bijscholen van de aanwezigen over de toeristische bestemmingen en nieuwe ontwikkelingen in de eigen provincie. De toeristische ambassadeur van 2008 (winnares van de kennisquiz), Marieke Moens van recreatieboerderij de Sternhof, reikte samen met de gedeputeerde de heer Greiner, de prijs uit aan de nieuwe toeristische ambassadeur Heidi Broertjes van VVV Dronten. De dag is een co-productie van Toerisme Flevoland en NORT Flevoland. In totaal waren er 120 mensen uit de sector aanwezig deze dag.

Op 11 maart 2010 staat voor de derde keer Dag van de Toeristische Ambassadeurs plaats in Theater 't Voorhuys te Emmeloord. Het streven is om van de dag van de Toeristische Ambassadeurs een jaarlijks terugkerend evenement (ook na de projectperiode van NORT) te maken. Om deze reden zijn voor de editie 2010 VVV/TI medewerkers nauw betrokken bij de organisatie van deze dag. Daar waar de projectmedewerker de vragen en het beeld- en geluidmateriaal voor de kennisquiz verzorgde nemen nu de VVV/TI medewerkers deze taak op zich. Tevens zullen zij op de dag zelf een prominente plaats op het podium hebben tijdens de kennisquiz om aanvullende informatie te geven bij de vragen. In 2010 krijgt een verdere verduurzaming van deze dag aandacht van de projectmedewerker.

- **Flyer 'Groepsactiviteiten in het groen'**

In het kader van een nauwere samenwerking met de reguliere recreatie heeft de NORT consultant in 2009 diverse gesprekken gevoerd met reguliere recreatieondernemers. Doel van deze gesprekken was om te horen hoe de gasten van de recreatiebedrijven te mobiliseren zijn om de activiteiten in het achterland (platteland) te bezoeken. Na een gesprek met recreatiebedrijven die groepen ontvangen kreeg het idee 'Groepsactiviteiten in het Groen' vorm.

Groepen die in Flevoland verblijven, oriënteren zich voorafgaand aan hun verblijf in Flevoland op de dagrecreatieve mogelijkheden in de omgeving. Willen de agro-/plattelandstoeristische ondernemers hun activiteit kenbaar maken bij deze groepen moet dit dus al vooraf. In de flyer 'Groepsactiviteiten in het Groen' groepsactiviteiten van agro-/plattelandstoeristische ondernemers een vermelding krijgen. De reguliere verblijfsrecreatieve bedrijven die groepsreserveringen ontvangen sturen de flyer mee met de reserveringsbevestiging.

Januari/februari 2010 start de werving onder de agro-/plattelandstoeristische ondernemers. Medio maart 2010 moet de flyer gedrukt zijn.

8 OMGEVINGSBELEVING

Binnen het aandachtsgebied “Omgevingsbeleving” staan de volgende doelen centraal: versterking relatie recreatie en toerisme met de omgeving en versterking gebruik wandel- en fietsroutes. Dit wordt vormgegeven in twee projecten te weten het Provinciaal toeristisch digitaal routesysteem en letterboxroutes.

8.1 Routestructurensysteem

De provincie Flevoland heeft medio 2008/2009 een fietsplan opgesteld voor Flevoland. In dit plan wordt een hoofdnetwerk van recreatieve fietspaden in Flevoland gepresenteerd. Naast actiepunten voor de aanpak van een beter beheer, achterstallig onderhoud en de aanleg van nieuwe paden voor dit hoofdnetwerk in dit plan ook aandacht voor het vertalen van het netwerk naar een consumentgericht samenhangend routesysteem.

GPS fietsen of gebruiksvriendelijker gezegd fietsen op basis van een navigatiesysteem is in opkomst en met name de koppeling met toeristische informatie biedt kansen, ook voor Flevoland. Het verhaal en de beleving van Flevoland (landschap, natuur, cultuur en overige toeristische activiteiten) kunnen gecombineerd worden met een economische versterking van het toerisme (stimuleren langer verblijf en verhoging bestedingen).

Om een brede provinciale ontwikkeling op te starten wordt er binnen dit project een pilot opgezet. Hierin worden in totaal 6 fietsroutes, 2 wandelroutes en 2 autoroutes ontwikkeld verspreid over geheel Flevoland en vanuit diverse thematieken. Vanuit deze routes worden tevens diverse meerdaagse arrangementen samengesteld.

NORT Flevoland fungeert als trekker en coördinator van het project waarbij met name de samenwerking met gemeenten, terreinbeheerders en provincie essentieel is. De planning is dat het systeem incl. de pilotroutes in het voorjaar van 2010 wordt gelanceerd.

Met het routesysteem en de pilot wordt een provinciale ontwikkeling in gang gezet. Dit betekent echter dat betrokkenheid van allerlei geledingen (van overheid instanties tot toeristisch recreatieve ondernemers) en vanuit diverse invalshoeken (van natuur, landschap, cultuur, tot toerisme) noodzakelijk is. Samenwerking tussen alle partijen is belangrijk om het doel te realiseren. Daarom is er gekozen om te werken met een zogenoemde projectgroep. Deze bestaat uit vertegenwoordigers van de provincie, gemeenten, VVV's/Tourist Info's, natuurorganisaties, musea/attracties en Toerisme Flevoland.

In samenspraak met deze projectgroep zijn er drie offertes opgevraagd van partijen die de digitale belevingroutes konden realiseren. In gezamenlijk overleg is de voorkeur uitgesproken en is de opdracht naar Abel Adventures B.V. gegaan. Aansluitend aan dit besluit zijn de mogelijke routes met de projectgroep samengesteld/besproken. Deze worden uitgewerkt door Abel. De planning is dat het systeem met de 10 routes in het voorjaar van 2010 wordt gelanceerd.

Daarnaast is er op dinsdag 24 november 2009 een presentatie geweest aan de klankbordgroep. Een groep die bestond uit alle partijen die op enige wijze betrokken/geïnteresseerd is in de ontwikkeling van een eigen route. Door de pilot kunnen zij tegen een redelijk aantrekkelijk tarief een eigen route laten ontwikkelen. De interesse bleek groot te zijn. Met een opkomst van 43 partijen is de presentatie goed ontvangen. Daarnaast hebben 19 afwezigen ook de informatie ontvangen over de ontwikkelingen.

Medio maart/april 2010 moeten de 10 routes klaar zijn voor gebruik. Deze worden nu in samenspraak met de projectgroep nader uitgewerkt. Daarnaast is de verwachting dat individuele partijen ook routes zullen laten ontwikkelen. Betreffende het promotie traject/mogelijk verdienmodel worden deze nog nader uitgewerkt.

De uitgebreide projectomschrijving van het project "Toeristisch recreatief digitaal routesysteem Flevoland" is opgenomen in bijlage 8.

8.2 Letterbox

Vanuit Engeland zijn ondernemers in Drenthe gestart met een zogenaamde letterbox systeem. Inmiddels heeft Natuurmonumenten dit systeem ook overgenomen. Door middel van cryptisch beschreven routes moeten (groepen) toeristen en recreanten op zoek naar een box met een letter. Deze letterboxen zijn verstopt in de natuur, bij bedrijven, etc. Het systeem kent vele varianten en mogelijkheden. Het blijkt een grote aantrekkingskracht te bezitten en stimuleert herhalingsbezoek (de natuurlijke drang om alle letters te verzamelen). Ook de aansluiting op initiatieven door bedrijven is positief.

NORT Flevoland gaat in Flevoland een pilot letterbox route opzetten. Dit zal vanaf het najaar van 2010 opgepakt worden. De verwachting is dat er de mogelijke ontwikkeling van een route ook in digitale versie gerealiseerd zal worden.

CONCLUSIES

Uit de beschrijving van de veelheid van activiteiten die NORT Flevoland uitvoert en in voorbereiding heeft kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Er is zeer veel werk verzet en het project ligt op schema.
- Door de latere officiële start in 2009 zal het desalniettemin nog een forse inspanning vergen om alle doelen en daaraan gekoppelde budgetten in te zetten voor medio 2011.
- Qua inzet van middelen vergt het aandachtsgebied samenwerking de nodige aandacht.
- Ondernemers hebben een bepaalde hoeveelheid tijd om naast de dagelijkse besommingen te werken aan innovatie, samenwerking en productontwikkeling. NORT Flevoland vraagt veel van de ondernemers en loopt tegen de grenzen aan van hun beschikbare tijdsinzet. Fasering van de NORT Flevoland werkzaamheden is daarom belangrijk.
- De samenwerking tussen partijen in Flevoland verloopt uitstekend. Daadwerkelijke versterking van de toeristisch-recreatieve sector kan alleen op deze wijze plaatsvinden.
- Er worden door NORT vele zaken opgepakt die kansrijk zijn voor een duurzaam bestaan ook na NORT Flevoland (na medio 2011). Het is zaak tijdig met alle betrokkenen de 'overdracht/doorstart' te bespreken.

BIJLAGEN

- 1 - Publicaties algemeen NORT Flevoland**
- 2 - Uitnodiging Toeristische Masterclass 2009**
- 3 - Projectomschrijving en publicaties Info- en Serviceposten Flevoland**
- 4 - Plan van aanpak Toerisme Award en publicaties Flevius Award**
- 5 - Factsheet Samenwerkingsverbanden/Productmarktcombinaties**
- 6 - Projectplan Digitale Flevotour**
- 7 - Publicaties Plattelandstoerisme- en recreatie**
- 8 - Projectplan Toeristisch-recreatief digitaal routesysteem**