

**Workshop Samen Werkt!**  
Forum Vlaamse Regio's  
5 juni 2012  
Kelly Droogmans - Sara Dirix

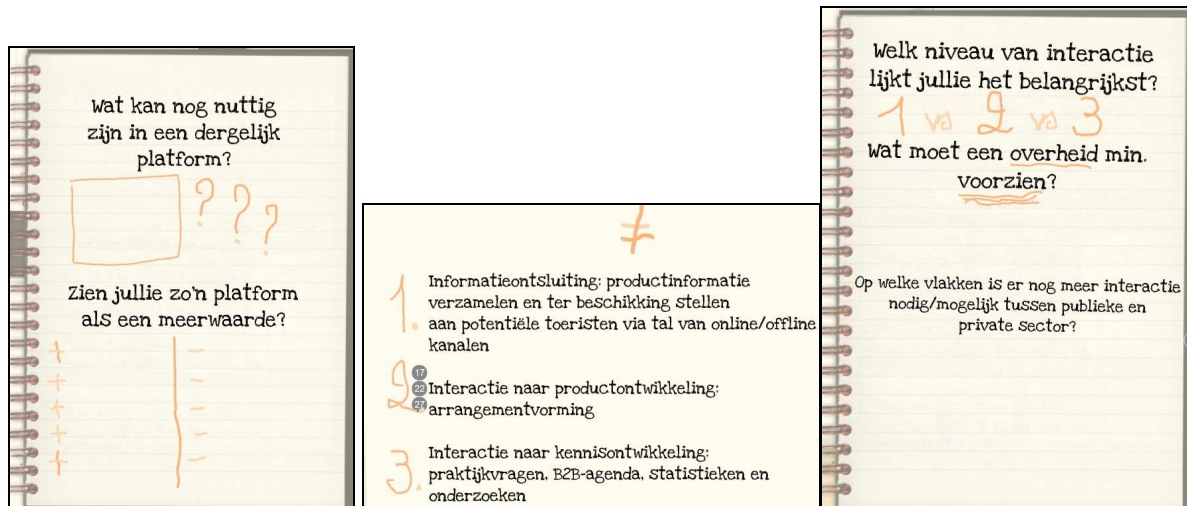
<http://prezi.com/we2isao0t1hx/samen-werkt/>

**Deelnemers**

<b>Bedrijf of organisatie</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Voornaam</b>	<b>Naam</b>
Toerisme Vlaanderen	Mevrouw	Els	Brouwers
Toerisme Vlaanderen	Heer	Mario	Stevens
Toerisme Vlaanderen	Mevrouw	Nathalie	Delouw
Ergoed Vlaanderen	Mevrouw	Barbara	Van den Broeck
Baalse Hei nv	Heer	Kris	Quaghebeur
Toerisme Heist-op-den-Berg	Mevrouw	Christine	De Ceuster
B&B Ter Weiden	Heer	Philippe	Grandsard
Hotel & chaletsparkfauwater	Mevrouw	Miriam	van Loon
Toerisme Vlaams-Brabant	Mevrouw	Gonda	Craeninckx
Celismolen	Mevrouw	Karin	Verstraete
Voka - Kamer van Koophandel Limburg	Heer	Johan	Grauwels
Stadshuisje36	Mevrouw	Mady	Vandeput
Stadshuisje36	Heer	Jos	Segers
B&B De kiezel	Mevrouw	Sandra	Coenjaerts
Different hotelgroep NV	Heer	Peter	Geurden
Different Hotel Group nv	Mevrouw	Rachida	Naya
Lakerdijk vakantiewoning	Mevrouw	Marie-José	Vandebroek
Stadsbestuur Borgloon	Mevrouw	Jacqueline	Willems
Westtoer/TOV	Heer	Dieter	Depraetere
R&breakfast	Heer	Lex	Corijn
Toerisme Poperinge	Heer	Ivan	Vandekerkhove
Toerisme OoSt-Vlaanderen	Mevrouw	Katia	Versieck
Toerisme Oost-Vlaanderen	Mevrouw	Mieke	Belmans
Toerisme Oost-Vlaanderen	Heer	Jo	Petrus
Toerisme Oost-Vlaanderen	Mevrouw	Annelies	Mertens
Toerisme Oost-Vlaanderen vzw	Mevrouw	Els	De Groote
Charme Hotel Boskapelhoeve	Mevrouw	Lieve	Decock
Toerisme Limburg	Heer	Willy	Orlandini
Vereniging Vlaamse Provincies	Mevrouw	Saskia	Van Laere
Toerisme Limburg	Mevrouw	Sara	Dirix
Toerisme Limburg	Mevrouw	Kelly	Droogmans

## Verslag

In deze workshop werd ingegaan op de verschillende niveaus van interactie die er tussen publieke en private partners kunnen bestaan en dit middels een online sectorplatform. Het Limburgse systeem toerismewerkt.be werd als voorbeeld aangehaald, om van daaruit verder te denken. Aan de hand van een aantal vraagslides werd de discussie op gang gebracht.



### Wat kan nog nuttig zijn in een vergelijk platform?

- toerismewerkt.be uitbreiden met beschikbaarheids- en boekingsmodule! (zie ook verder)

### Zien jullie zo'n platform als een meerwaarde?

- Wordt er een gelijkaardig systeem/uitbreiding van toerismewerkt.be voor de overige provincies voorzien?
- Vraag aan Toerisme Vlaanderen deze mogelijkheid verder te faciliteren (vraag van verschillende provincies), financieel te ondersteunen en hier samen met de verschillende provincies in samen te werken.
  - o Aan de hand van het impulsprogramma?
  - o Aan de hand van toekomstige projecten?
  - o ...
- Verschillende niveaus van interacties zijn gewenst.
- Momenteel heeft Toerisme Vlaanderen de volgende rol binnen het 'Vlaamse contentbeheer':
  - o Voorzitter stuurgroep met 5 provincies rond informatie- en kennishuishouding
  - o Doel = opstellen visiedocument rond Vlaams contentbeheer
    - Wat willen we?
    - Technisch en financieel haalbaar?
      - Via Impulsprogramma's?
      - Via overige kanalen?
    - Rol van de verschillende provincies hierin?
      - Validerende rol voor de TOL's?

### Wat betekent toerismewerkt.be in termen van zowel mankracht als middelen?

- Ingebed in organisatie → Via B2B nieuwsbrief wordt er bijvoorbeeld vanuit elk item doorgelinkt naar een nieuwsitem in toerismewerkt.be
- Opleiding aan de ondernemers werd en wordt nog steeds voorzien
- Ondernemer = verantwoordelijk voor de eigen info
  - o Validatie door Toerisme Limburg vzw als tussenstap
  - o Verschillende medewerkers die deze taak uitvoeren
- Functioneel beheer → opvolging van bugs en mogelijke verbeteringen
  - o 1 à 2 dagen per week

- Suggesties en verbeteringen vanuit medewerkers en ondernemers meenemen in platform
- Onderhoud = hosting van systeem

#### **Aanpak omtrent uitwisseling met UiTdatabank gegevens?**

- In samenwerking met de toeristische infokantoren
- Volgens een systeem van tagging (marken a.h.v. trefwoorden)
- Wordt de input van deze activiteiten ook opgevolgd vanuit Toerisme Limburg vzw?
  - Steekproefsgewijs worden hier regelmatig checks op gedaan
  - Toerisme Limburg vzw vertrouwt op de toeristische infokantoren voor de input van deze data

#### **Welke manieren van interactie zijn gewenst? Wat zijn aandachtspunten?**

- Performantie in de verschillende interactiewijzen naar de ondernemers toe is belangrijk!
- Informatieontsluiting naar de consument (dus naast 3 vermelde niveaus van interactie, is interactie samen marktgericht naar de consument blijkbaar ook een behoefte.
  - Via toerismewerkt.be kunnen Limburgse toeristische ondernemers zowel inspelen op het communicatieverhaal van Toerisme Limburg als in dat op Vlaams niveau, via vlaanderenvakantieland.be
  - Een kleinere logiesuitbating geeft aan dat er momenteel te veel promotiekanalen zijn en dat logiesuitbaters het bos door de bomen niet meer zien.
    - Het is niet duidelijk via welke kanalen de ingegeven data ontsloten wordt (algemeen) en het is niet duidelijk dat de info vanuit toerismewerkt.be ontsloten wordt naar toeristen via verschillende kanalen (en niet enkel via de consumentenwebsite van Toerisme Limburg)
  - Voorstel vanwege een eigenaar van een hotelketen (en instemming door meerdere partijen) = samen (ondernemers & toeristische instanties) 1 gezamenlijk systeem oprichten
    - Insteek
      - Boekings- en beschikbaarheidsmodule:
        - Aanbieden van 1 tool die een overzicht biedt van alle beschikbare kamers binnen Limburg/Vlaanderen tijdens een bepaalde periode
        - Focus op beleving!
          - Toeristen stellen zichzelf 2 vragen voor hun reis: wat ga ik doen en waar ga ik slapen?
          - Arrangementen koppelen aan boekbaarheid (eerste stap werd hierin reeds gezet door Toerisme Limburg vzw via de Vakantieplanner)
        - Toerisme Vlaanderen duidt op de verschillende risico's die een boekingssysteem op grote schaal met zich meebrengt:
          - Financiële aanpak?
          - Rolverdeling tussen de verschillende PTO's? Op Vlaams niveau? ...
        - Toerisme Vlaanderen haalt ook even het boekingssysteem van 'Visit Schotland' aan dat de overheid offline offline moest plaatsen omwille van 'valse concurrentie' (via een claim vanwege de Schotse logiesuitbaters)
          - Statistische info over toerist → gericht communiceren
          - Communicatietool naar toerist
            - Marketing- en salesgerichte samenwerking op provinciaal én Vlaams niveau
            - Bijdrage vragen aan toeristische ondernemers
    - Voorkeur voor dergelijke online samenwerking, daar communicatie in print minder en minder relevant wordt.
    - Vanuit het publiek komt de vraag of de data vanuit toerismewerkt.be ook ontsloten kunnen worden via de eigen website van de toeristische ondernemer. Toerisme Limburg bevestigt dat dit een mogelijkheid is die voorzien kan worden vanaf eind juni.
    - Een logiesuitbater geeft aan dat er vanuit het partnerplatform gemakkelijk moet kunnen ingespeeld worden op bepaalde (Vlaamse) marketingacties en grote

evenementen (die een groot aantal extra boekingen genereren voor logiesuitbaters). Toerisme Limburg vzw haalt de functionaliteiten aan die in het kader van het EFRO project 'Kennislabo: creativiteit tgv kennis & interactie' ontwikkeld zullen worden: een Vraag & Antwoord module en een B2B agenda die de ondernemers praktijkgerichte info bezorgen.

**Concluderend kan het volgende gesteld worden:**

- **Publiek private interactie via een digitaal netwerk:**
    - Behoeftte aan sectorplatformen in de diverse provincies.
    - Partnerplatform uitbreiden zodat het volgende mogelijkheden biedt aan de toeristische ondernemers:
      - Boekings- en beschikbaarheidsmodule
      - Statistische info over toerist verzamelen
      - Basis voor gerichte communicatie naar de toerist
    - Principe: uitbater is verantwoordelijk voor de eigen gegevens
  - **Rol van de overheid:**
    - Financiële en beleidsmatige steun
    - Focus op marketing- en salesgerichte samenwerking zowel op provinciaal als op Vlaams niveau
-