VVV Hof van Twente

Bezoekadres:
Langestraat 29 | Delden

Postadres:
Postbus 219 | 7470 AE Goor

T 074-376 64 44
F 074-376 67 41

E info@vvvhofvantwente.nl
I www.vvvhofvantwente.nl

VVV Hof van Twente
Jaarverslag 2015
Maart 2016

Inleiding

VVV Hof van Twente profileert zich als dé lokale toeristische informatie- en marketingorganisatie met samenwerkingsverbanden op (Eu)regionaal, provinciaal, landelijk en thematisch gebied met als doel om de kernkwaliteiten van toerisme en recreatie te versterken. Dit vereist een professionele toeristische organisatie die, samen met de ondernemers, verantwoordelijk is voor het gastheerschap. Door middel van goed ontvangst, actuele 24-uurs toeristische informatievoorziening, (innovatieve) productontwikkeling en (interactieve) promotie zowel lokaal als Hofbreed worden de toerist, recreant en bewoner bediend. VVV Hof van Twente geeft daarmee een impuls aan de vrijetijdseconomie. Dat is goed voor de consument, het bedrijfsleven en de gemeente.

De doelstellingen zijn

- ✓ Als informatie- en marketingorganisatie staat VVV Hof van Twente voor het bevorderen van toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding.
- ✓ Dit gebeurt door toeristen, recreanten en bewoners als een goede gastheer van dienst te zijn.
- ✓ Hiertoe worden de bezoekers attent gemaakt op de mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding en geholpen in het optimaal benutten ervan.
- ✓ Hiermee levert VVV Hof van Twente een positieve bijdrage aan de lokale economie en lokale maatschappelijke functies.

De kerntaken van gastheerschap zijn

- ✓ Ontvangst
- ✓ Informatievoorziening
- ✓ Productontwikkeling
- ✓ Promotie (en aftersales)

Partijen en organisaties waarmee wordt samengewerkt, zijn met name: lokale toeristische platforms, ondernemers en gemeente Hof van Twente, belangenorganisaties, toeristenbureaus/VVV's in Twente en VVV Nederland.
VVV Hof van Twente ontwikkelt 'Hof van Twente' tot een toonaangevende gemeente op het gebied van recreatie, toerisme en vrije tijd in Nederland. De toeristische organisatie ondersteunt lokale en regionale initiatieven en is verkoper van onder meer cadeaubonnen en een ruim assortiment fiets-, wandelroutes, souvenirs en arrangementen. Op het gebied van website, webwinkel en digitale applicaties werkt VVV Hof van Twente nauw samen met de toeristische partners in Twente en Overijssel om hiermee de nieuwste ontwikkelingen te kunnen volgen.

IBAN NL71 RABO 0328 5236 15 BIC RABONL2U KvK nr. 08120666 BTW nr.: NL812687152B01

Doorontwikkeling vrijetijdseconomie
In september 2015 is door de gemeenteraad de Sociaal-Economische visie 2016 - 2017 - 2018 en het actieprogramma vastgesteld met als doel het versterken van het economisch klimaat en de lokale profilering. Er wordt geïnvesteerd in vier specifieke thema's: arbeidsparticipatie, detailhandel, vrijetijdseconomie en duurzaamheid. VVV Hof van Twente is coördinator en (deels) uitvoerder van de doorontwikkeling vrijetijdseconomie. Samen met de ondernemers en gemeente draagt de VVV bij aan het realiseren van de gestelde doelen: meer overnachtingen, meer omzet, meer herhaalbezoek en meer banen. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn: het maken van keuzes aan de hand van de vastgestelde profilering, het zich organiseren van de vrijetijdseconomie en verbinden met het lokale bedrijfsleven. Voor het aantrekken van meer bezoekers en het behouden ervan, dient goed gastheerschap met ontvangst, informatievoorziening, productontwikkeling en promotie als basisvoorziening om Hof van Twente beter op de (toeristische) kaart te zetten.

In *Delden* is de hoofdvestiging van VVV Hof van Twente gehuisvest. Van hieruit wordt het lokale gastheerschap gecoördineerd en aangestuurd, zowel Hofbreed als voor de kernen. VVV Hof van Twente geeft trainingen in lokaal gastheerschap en is verantwoordelijk voor het ontvangst, de vrijetijds informatie, het toeristisch assortiment, de productontwikkeling en promotieactiviteiten van de kernen en de Hof.

Ontvangst en informatievoorziening
De consumentenvraag vereist dat de gast (fysiek en digitaal) opgezocht moet worden. De uitgangspunten voor locaties van VVV Tourist info in Hof van Twente zijn: per kern een VVV Tourist info (zelfstandig of bij ondernemer/instelling), op een locatie waar veel bezoekers komen, met ruime openingstijden, met onderscheidend aanbod en met meerwaarde voor consument/ondernemer en in nauwe samenwerking met de ondernemers(verenigingen). Om de ontvangst en informatievoorziening te optimaliseren is in de jaarrekening 2015 een voorziening getroffen.

In de hoofdvestiging van VVV Hof van Twente, aan de Langestraat 29 in *Delden* wordt Hofbrede informatie gegeven door een team van elf (onbetaalde) medewerkers dat gecoördineerd wordt door een parttime senior frontoffice medewerker. Naast het verwerken en verstrekken van informatiegegevens zijn de frontoffice medewerkers actief betrokken bij het faciliteren en promoten van evenementen evenals beurspresentaties. De VVV Agentschappen zijn gehuisvest in *Diepenheim* in Cultuurcentrum Herberg De Pol. In *Goor* kan men terecht bij de Bibliotheek aan de Höfte. In *Hengevelde* bij Hotel Restaurant Hof van Twente, Goorsestraat 25. In *Markelo* bij het Infocentrum Markelo. Het digitale i-punt in *Bentelo* wordt evenals de toeristische informatiezuilen in de Hof in 2016 vervangen door nieuwe (online) applicaties. Hierover vindt overleg plaats met de lokale toeristische platforms en de gemeente Hof van Twente. In de jaarrekening 2015 is hiervoor een voorziening getroffen.

Het **Gidsenteam Delden**, dat uit zeven leden bestaat, verzorgt al jaren historische rondleidingen voor individuen en groepen op afspraak. In 2015 werd er, in het kader van 70 jaar bevrijding en het evenement Delden Terug Naar Toen ook een Bevrijdingswandeling en –fietsroute georganiseerd. Voor het Gidsenteam worden speciale trainingen en activiteiten verzorgd. In 2016 zullen de gidsen van herkenbare kleding worden voorzien.

Productontwikkeling en promotie
Om aan de wensen van de ondernemers te voldoen, moet er geïnvesteerd worden in online marketing, productontwikkeling, promotie en daaraan gerelateerde ICT. Voor de uitvoering van deze werkzaamheden zijn professionele medewerkers een vereiste, evenals structurele bijdragen van het (toeristisch) bedrijfsleven, projectgelden en subsidies. Om de ondernemers actief bij de marketing te betrekken, moet het bedrijfsleven bezocht en gemotiveerd worden. In nauwe samenwerking met de lokale toeristische platforms worden de promotieactiviteitenplannen opgesteld en begroot, zowel per kern als Hofbreed. Op de marketingafdeling werken twee medewerkers, respectievelijk voor 40 en 8 uur per week.

VVV Nederland
Sinds 1 januari 2014 is VVV Hof van Twente collectief VVV lid via een Twents lidmaatschap, waardoor de jaarlijkse kosten aanzienlijk verlaagd zijn. De naam en het logo VVV mag gevoerd worden, investeringen in o.a. de VVV huisstijl/winkelformule zijn niet noodzakelijk.

Twente Tourist info
Naast het VVV logo voert VVV Hof van Twente het Twents Ros en de internationale 'i'. Met de regionale collega's wordt samengewerkt onder de naam Twente Tourist info. De belangrijkste projecten hierin zijn de gezamenlijke Twentse website waarbij de lokale databanken aan elkaar 'gelinkt' zijn, de regionale applicaties en uitgaven. Vanwege het faillissement van het Twents Bureau voor Toerisme (in het najaar van 2015) is deze samenwerking gestopt. Samen met de Regio Twente en de (brancheorganisaties van) ondernemers wordt er gewerkt aan Twente Marketing i.o., als onderdeel van Marketing Oost. Het faillissement van het Twents Bureau voor Toerisme (TBT) betekende voor de VVV Hof van Twente een verlies van minimaal € 2.500,-, dat als zodanig in de jaarrekening 2015 is verwerkt. Tevens zijn enkele bedragen van cofinancieringprojecten die via het TBT liepen, komen te vervallen.

Algemeen - Organisatie

- ✓ Vereniging met een bestuur: voorzitter, secretaris/penningmeester en de voorzitters van de vier lokale toeristische platforms.
- ✓ VVV Hof van Twente heeft een VVV hoofdvestiging in Delden, VVV Agentschappen in Diepenheim, Goor en Markelo, een (digitaal) infopunt in Bentelo en Hengevelde.
- ✓ Directie, secretariaat, administratie, marketing en informatie zijn gehuisvest in Delden, van waaruit ook evenementen en projecten begeleid worden.
- ✓ Bij VVV Hof van Twente werkten per 1 januari 2015 15 medewerkers, waarvan 11 onbetaald, het aantal FTE is 2,1.
- ✓ Lokaal wordt VVV Hof van Twente in Delden (Bentelo - Hengevelde), Diepenheim, Goor en Markelo ondersteund door lokale toeristische platforms, waarin onder meer het toeristisch bedrijfsleven, winkeliersverenigingen, musea zijn vertegenwoordigd. De platforms adviseren, faciliteren VVV Hof van Twente en behartigen mede de belangen van de lokale leden.
- ✓ Het Gidsenteam Delden, dat uit zeven leden bestaat, verzorgt al jaren historische en thema rondleidingen voor individuen en groepen op afspraak.
- ✓ In maart 2015 vond de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering plaats.

Onderzoeken, inventarisaties en enquêtes

- ✓ VVV Hof van Twente participeert in onderzoeken van Kennispunt Oost, een samenwerking tussen Marketing Oost en Twente Marketing i.o.
- ✓ Om arrangementen met een goede verhouding prijs/kwaliteit aan te bieden, is het van belang om het aanbod door de klant te laten beoordelen. Hiervoor vindt structureel na afloop van een arrangement een evaluatie plaats.

Opleidingen en cursussen

- ✓ *Incompany training lokaal gastheerschap* voor zowel frontoffice medewerkers als personeelsleden van ondernemer/instelling van het VVV Agentschap. De trainingen worden uitgevoerd door het management van VVV Hof van Twente.
- ✓ *Twents Gastheerschap* voor frontoffice medewekers en medewerkers van ondernemers. In regionaal verband.
- ✓ *Cursussen en workshops voor website, webwinkel en databank*, voor zowel frontoffice medewerker als medewerker marketing en evenementen.
- ✓ *Bedrijfshulpverlening en brandpreventie* voor zowel frontofficemedewerkers als marketing manager.

VVV Hof van Twente is een erkend leerbedrijf voor het beroepsonderwijs toerisme. Er wordt onder meer samengewerkt met Saxion Hogescholen, ROC van Twente en TIO Hengelo. VVV Hof van Twente geeft jaarlijks gastcolleges over gastheerschap aan onder meer studenten van het ROC van Twente en businessclubs.

Nieuwe producten en activiteiten

Het jaar 2015 stond in het teken van Kunst in Hof van Twente met onder meer de vernieuwde route Kunststappen Delden en de arrangementen rondom kunstschilder Jan Broeze. Ook 70 jaar Bevrijding en het thema Oranje in relatie met 200 jaar Koninkrijk werden actief ontwikkeld en gepromoot.

Promotie

- ✓ VVV Magazine Hof van Twente 2015. De jaarlijkse toeristische recreatieve uitgave over de Hof wordt gratis aangeboden en verspreid via onder meer VVV's en beurzen.
- ✓ Evenementenkalender Hof van Twente, verschijnt dagelijks op internet, wekelijks in het Hofweekblad, per maand als drukwerk en nieuwsbrief voor toerist en ondernemer.
- ✓ Het opstellen en uitvoeren van promotieactiviteitenplannen zowel Hofbreed als voor de kernen**.**
- ✓ Het (mede) organiseren/faciliteren van evenementen: onder meer in 2015 Fiets4daagsen in Delden en Diepenheim, Familiedag de Boer Op, Delden Terug Naar Toen, Kunstmoment Diepenheim, Kastelenwandeling Diepenheim, Midwinterwandeling Delden.
- ✓ Deelname aan diverse beurzen onder meer: Vakantiebeurs Utrecht, Fiets- en Wandelbeurs, 50 Plus Beurs, Koelefair.
- ✓ Beheer website vvvhofvantwente.nl met vvvbentelo.nl, vvvdelden.nl, vvvdiepenheim.nl, vvvgoor.nl, vvvhengevelde.nl en vvvmarkelo.nl. Tevens exploitatie en participatie van diverse andere 'eigen' websites, o.a. oranjefietsroute.nl, vvvhofvantwente.nl/zeb¸ vvvhofvantwente.nl/kerspel-goor, hemelvaartfiets4daagse.nl.
- ✓ Het verzorgen van uitingen via social media, zoals twitter en facebook.
- ✓ Het uitgeven van zowel een consumenten als zakelijke nieuwsbrief met actuele informatie en speciale thema's.

Toeristische (subsidie)projecten

- ✓ *Digitale toeristische informatievoorziening.* Met de ondernemersverenigingen en gemeente Hof van Twente vindt overleg plaats over vernieuwing van de digitale informatievoorziening.
- ✓ *Kuierpad Hof van Twente*. Het samenvoegen van de zes Kuierroutes in de Hof tot het Kuierpad Hof van Twente. De realisatie van dit is project is afhankelijk van externe ontwikkelingen onder meer van de Kwaliteitsimpuls routestructuren Twente.
- ✓ *Vijfentwintig jaar Vijf sterren Fietsroute Hof van Twente.* In 2015 bestond deze bekende fietsroute 25 jaar. De realisatie van een route-app is uitgesteld vanwege de aanpassingen die gedaan worden in het kader van de Kwaliteitsimpuls routestructuren Twente.
- ✓ *Vijf sterren Arrangementen Hof van Twente.* Het in de markt zetten van (groeps)arrangementen, waarbij producten/diensten/vervoer van het toeristisch bedrijfsleven met elkaar verbonden worden. Het belevingsaspect speelt hierbij een belangrijke rol.
- ✓ *Oranjefietsroute Diepenheim - Apeldoorn - Bad Bentheim - Lingen v.v.*, een Nederlands-Duitse fietsroute met als thema het Huis van Oranje-Nassau. VVV Hof van Twente is (namens de gemeente) coördinator van deze route. In samenwerking met de toeristische partners van Apeldoorn, Bad Bentheim, Lingen en Nassau wordt de route verder vermarkt en gepromoot.
- ✓ *Open Monumentendagen Hof van Twente*, het (mede) organiseren en coördineren van landelijke evenement voor de gemeente Hof van Twente.

Vertegenwoordigingen

VVV Hof van Twente is vertegenwoordigd in en neemt deel aan:

- ✓ Lokale Toeristische Platforms van Delden (Bentelo - Hengevelde), Diepenheim, Goor en Markelo
- ✓ Tot medio 2015: Twentse werkgroep online
- ✓ Periodiek ambtelijk en bestuurlijk overleg gemeente Hof van Twente
- ✓ Economische Werkgroep Hof van Twente
- ✓ Overleg Open Monumentendagen Hof van Twente
- ✓ Overleg instellingen Cultureel Erfgoed in Hof van Twente
- ✓ Regionaal overleg West Twente met VVV Tourist info van Rijssen-Holten, Wierden-Enter, Nijverdal-Hellendoorn, Twenterand en Hof van Twente
- ✓ Coöperatieplatform Rabobank Hof van Twente

Prestaties

- ✓ Aantal bezoekers balie VVV Hof van Twente: een stijging van 12% naar 9.000.
- ✓ Aantal telefoongesprekken VVV Delden/Hof van Twente: 1.800 in 2015, een stijging van 12%**.**
- ✓ Bezoekers websites www.vvvdelden.nl, www.vvvdiepenheim.nl, www.vvvgoor.nl, www.vvvmarkelo.nl en www.vvvhofvantwente.nl. Unieke bezoekers: 102.000 in 2015 t.o.v. 67.500 in 2014, een stijging van 51%. Paginaweergaves: 360.000 in 2015 t.o.v. 245.000 in 2014, een stijging van 50%**.**
- ✓ Facebook: 'Vind ik leuks' op 1 januari 2015 205 personen en op 31 december 2015 362 personen. Grootste bereik is 2135 op 11 december 2015.
- ✓ Twitter: 135 nieuwe volgers erbij. Op 31 december 2015 waren er 876 followers.
- ✓ Omzet € 37.000 in 2015 t.o.v. € 34.000 in 2014, een stijging van 9%. Met name de verkoop van informatiemateriaal en souvenirs stegen. Een en ander in relatie met het evenement Delden Terug naar Toen.
- ✓ Omzet cadeaubonnen stegen eveneens naar ruim € 95.000 in 2015 t.o.v. € 89.500 in 2014. Een stijging van bijna 7%. Overigens zijn de provisies wel gedaald, met name vanwege de verkoop via wederverkopers en de daaraan gekoppelde gedeelde opbrengst.
- ✓ Aantal verkopen webwinkel: 34 in 2015 t.o.v. 50 in 2014 een daling van 47% met name veroorzaakt door het faillissement van het Twents Bureau voor Toerisme. Er vond daarentegen wel een omzetstijging plaats van 1,3% naar € 352.
- ✓ Aantal deelnemers stadswandeling Delden o.l.v. Gidsenteam Delden is 490 t.o.v. 496 in 2014.
- ✓ Aantal leden: 367 t.o.v. 375 in 2014 voor een totaalbedrag van € 32.615 t.o.v. € 33.638 in 2014. Per 1 januari 2016 is het aantal leden 334. Faillissementen, stopzetting ondernemingen, moeilijke financiële omstandigheden zijn met name de reden van de opzeggingen. Ook is er een aantal leden geroyeerd wegens het niet betalen van de rekening.

Het jaar 2016 e.v.

Samen met de ondernemers en gemeente wordt er invulling gegeven aan de Sociaal-Economische Visie en dan met name omtrent de doorontwikkeling van de vrijetijdseconomie in Hof van Twente voor de jaren 2016, 2017 en 2018. De VVV is coördinator en (deels) uitvoerder en draagt bij aan het realiseren van de doelen:

- ✓ meer (buitenlandse) bezoekers (2% in 2018, 5% in 2030), in 2013 - 342.912 overnachtingen
- ✓ meer herhaalbezoek
- ✓ meer omzet
- ✓ meer banen (2% in 2018, 5% in 2030), in 2014 - 1216 banen in vrijetijdssector

Uitgangspunt is om Hof van Twente beter op de (toeristische) kaart te zetten door goed gastheerschap. Daarbij is belangrijk: het maken van keuzes aan de hand van de vastgestelde profilering, de vrijetijdseconomie moet zich organiseren en verbinden met het lokale bedrijfsleven.

Hof van Twente, 21 maart 2016

Lianne Niemeijer
directeur
VVV Hof van Twente Langestraat 29 Delden|Postbus 219 7470 AE Goor
T 074-3766444 **M** 06-20570329 **F** 074-3766741
E l.niemeijer@vvvhofvantwente.nl **I** www.vvvhofvantwente.nl