

Toerisme in Twente verbeteren

Projectnaam: Het verbeteren van de toeristische omzet in regio Twente in samenwerking met 14 gemeenten

Wendy Webbink

Facility Management

30 juli 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

In opdracht van Regio Twente en het HBS Kenniscentrum van Saxion hebben studenten onderzoek gedaan naar kansrijke product- markt- partner- combinaties, die ervoor moeten zorgen dat Twente toeristisch beter geprofileerd wordt. Regio Twente is een samenwerkingsverband van 14 gemeenten en heeft als doel om gezamenlijk een toeristische omzetstijging van 30% voor Twente te genereren tot en met 2017. Door kansrijke PMPC's te ontwikkelen, kan ervoor worden gezorgd dat Twente beter kan concurreren met andere regio's. Het kan tevens bijdragen aan het behalen van de gewenste omzetstijging. Wendy Webbink is student Facility Management en is één van de studenten die in opdracht van het HBS kenniscentrum onderzoek heeft gedaan naar kansrijke PMPC's.

Voorgaande studenten hebben eerst kanskaarten voor Twente ontwikkeld. Vanuit die kanskaarten zijn er thema's naar voren gekomen waar Twente succesvol in kan zijn. Dit was onder andere industrieel erfgoed. Vervolgens zijn hiervoor concepten ontwikkeld. Vanuit die concepten heeft Wendy een eerste aanzet gerealiseerd naar een product- markt- partner- combinatie. De hoofdvraag die bij dit onderzoek centraal stond was: "Hoe ziet, vanuit een bottom-up benadering, de invulling van de PMPC's eruit die zijn voortgekomen uit de concepten van de leisure kans industrieel erfgoed?"

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er deelvragen geformuleerd, die gezamenlijk tot beantwoording van de hoofdvraag moesten leiden. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, kwalitatief onderzoek en een benchmark. De vragen van het literatuuronderzoek waren: "Wat zijn de randvoorwaarden voor de PMPC's met betrekking tot industrieel erfgoed?". Hiervoor zijn diverse onderzoeken, het beleid en onderzoeken van voorgaande studenten geraadpleegd. De uitkomsten hiervan zijn onder andere dat de PMPC plaats vindt in de stedenband, past bij kernkwaliteiten van Twente, gericht op winkelen, gericht is op korte vakanties, gericht op 50 plussers, gebruik van streekproducten, gericht op behoud industrieel erfgoed, gast centraal, gast onderdeel in PMPC, innovatief en gericht op beleving van de gast. De tweede deelvraag: "Welke stakeholders moeten worden betrokken bij het proces?" is beantwoord door een lijst met potentiële stakeholders op te zetten. Als eerste is gekeken naar stakeholders die met industrieel erfgoed te maken hebben. Vervolgens is er naar vooronderzoek van een student gekeken welke stakeholders zij heeft uitgenodigd. Daarna is er selectie gemaakt, welke stakeholders het beste betrokken konden worden bij het proces. Hierop volgde het kwalitatieve onderzoek. Een kleine groep stakeholders werden uitgenodigd voor de groepsessie om te kijken welke ideeën diverse toeristische bedrijven hebben om de markt te versterken. De deelvraag hiervoor is: "Wat zijn de ideeën/initiatieven van de stakeholders die richtinggevend zijn voor de product- markt- partner- combinaties?". De concepten over industrieel erfgoed van de vorige student zijn in een groepsessie toegelicht. Vervolgens hebben de stakeholders ideeën en initiatieven aangedragen, welke concepten zij in geïnteresseerd waren. Er kwamen twee concepten naar voren. De stakeholders hebben hieruit de favoriete onderdelen gehaald en toevoegingen gegeven. De onderdelen zijn vervolgens verwerkt in één gezamenlijk concept.

Daarnaast is er nog een benchmark gehouden om te zien hoe andere regio's omgaan met industrieel erfgoed en wat Twente van deze regio's kan leren. De deelvraag die hierbij is gesteld is: "Zijn er product- markt- partner- combinaties van vrijetijdsondernemers in andere regio's

bekend waar Twente zich aan kan refereren?”. Hieruit kwam naar voren dat Twente kan leren van de andere regio's op het gebied van promotie en samenwerking. De promotie voor Twente kan veel beter, aangezien het voor een potentiële gast onduidelijk is wat er allemaal in Twente te doen is. Ook de samenwerking tussen de toeristische organisaties kan beter. Dit zorgt ervoor dat Twente beter kan concurreren met andere regio's, als zij dit verbeteren.

De laatste deelvraag: “Hoe ziet de invulling van de product- markt- partner- combinaties eruit?” is beantwoord door ideeën en initiatieven van stakeholders. Daarbij is er rekening gehouden met de randvoorwaarden en met de uitkomsten van de benchmark. Hieruit is gekomen dat de meest kansrijke PMPC een cultureel evenement is, dat meerdere keren per jaar plaatsvindt in diverse steden (Almelo, Hengelo en Enschede) in Twente. De vestigingsplaats is in en om een industrieel pand uit het textielverleden om voor het evenement een geweldige ambiance te creëren. Doordat het evenement in verschillende steden plaatsvindt, kan elke stad er een unieke invulling aan geven. Als voorbeeld is Almelo uitgewerkt. Het evenement bevat een combinatie van activiteiten uit het heden en verleden. Zo is er een textiel expositie, diverse demonstraties over textiel (bijvoorbeeld nanotechniek), workshops en een streekproducten markt. Op deze manier wordt ook de combinatie tussen stad en platteland gelegd. De bekendheid van de streekproducten en de textielindustrie vormen de rode draad van de PMPC. Door een nog te ontwikkelen “fictief” Twents keurmerk, kunnen restaurants in Twente laten zien dat zij met de streekproducten werken. De gasten zien en proeven de streekproducten op de markt en kunnen ze daarnaast in de restaurants in het centrum van de stad gerechten met streekproducten eten. Op deze manier wordt het centrum van de stad er meer bij betrokken. Dit kan men dus ook weer beleven en ervaren. Aangezien terrasbezoek ook een graag gedane activiteit in Twente is. Daarnaast wordt de gastvrijheid en gemoedelijkheid verwerkt in de PMPC. Als afsluiting van de dag is er een concert of cabaretvoorstelling met de ambiance van het cultureel erfgoed.

Om de gast langer te laten verblijven, kan de VVV een stempelkaart ontwikkelen. Deze stempelkaart is gekoppeld aan het cultureel evenement. De stempels kan men ontvangen door mee te doen aan diverse activiteiten van het evenement. Met een volle spaarkkaart kan er bij de VVV een streekproductenpakket worden verkregen. Dit is voor de gast een leuk souvenir. Als de gast de stempel kaart niet vol heeft gekregen op het evenement, kunnen er ook activiteiten in de regio ondernomen worden, om de kaart vol te krijgen. Een positief gevolg hiervan is dat gasten meer uitgeven, herhaalbezoek plegen en/of langer in de regio Twente verblijven. De beantwoording van alle deelvragen zorgt ervoor dat de hoofdvraag is beantwoord en daarmee een eerste aanzet is gegeven, aan het ontwikkelen van een concrete PMPC.

Volgende studenten die met dit project verder gaan zullen nog meerdere stakeholders uit het toeristische werkveld moeten praten, zodat er meer bekendheid en betrokkenheid gegenereerd wordt. Daarnaast zal er nog een haalbaarheidsanalyse gemaakt moeten worden of het evenement daadwerkelijk gehouden kan worden en welke financiële middelen gebruikt kunnen worden. Als alle voorbereidingen getroffen zijn, kan er uiteindelijk een pilot gehouden worden om te zien of er daadwerkelijk een bijdrage geleverd kan worden aan de gewenste omzetstijging voor het Toerisme in Twente.