

Om de vele initiatieven en voorbeelden in plattelandstoerisme een duidelijke stem te geven werd in de provincie Utrecht een digitaal loket opgezet.

Hanneke Schmeink en Peter Bergmans bundelden de agro-toeristische krachten, zij kijken naar de huidige situatie en de toekomst.

Keten digitale loketten plattelandstoerisme?

Loket plattelandstoerisme

door Hanneke Schmeink en Peter Bergmans

Op 11 mei 2006 lanceerde de provincie Utrecht www.loketplattelandstoerisme.nl. Een digitaal loket dat ondernemers en ambtenaren helpt beter hun weg te vinden op het gebied van plattelandstoerisme. De website geeft informatie over vraag en aanbod naar plattelandstoerisme, wet- en regelgeving, online bibliotheek, organisaties, lopende initiatieven. Voor het vullen van de website heeft bureau Route IV gebruik gemaakt van bestaande studies, maar ook nieuw onderzoek is verricht. Het digitale loket richt zich nadrukkelijk op beroepsmatig geïnteresseerden, niet op consumenten.

Wat biedt het digitale loket?

Voor het verkrijgen van een sterk en herkenbaar toeristisch profiel geeft de provincie Utrecht in haar actieplan 'Uit en thuis in Utrecht 2005-2008' prioriteit aan zeven thema's. Met het thema 'gastvrij onthaal op het platteland' wil de provincie Utrecht het toeristisch ondernemen op het platteland stimuleren en professionaliseren. In een eerdere pilotfase zijn daarvoor projecten opgestart zoals de ontwikkeling van een startergids en het geven van cursussen. Het Loket Plattelandstoerisme bundelt deze informatie en voegt nieuwe kennis toe. Daarvoor is een consumentenonderzoek en een producentenonderzoek gecombineerd en zijn workshops georganiseerd met ondernemers en gemeentebesturen.

Buiten de provinciegrenzen is geïnventariseerd welke relevante gegevens aanwezig zijn (bijvoorbeeld motieven van recreanten, wet- en regelgeving, economische aspecten en richtlijnen voor het opzetten van plattelandstoeristische activiteiten).

Rubrieken op Loket Plattelandstoerisme:

- Algemene informatie: kerngegevens plattelandstoerisme en online-bibliotheek
- In de provincie Utrecht: provinciaal beleid en resultaten markt- en aanbodonderzoek

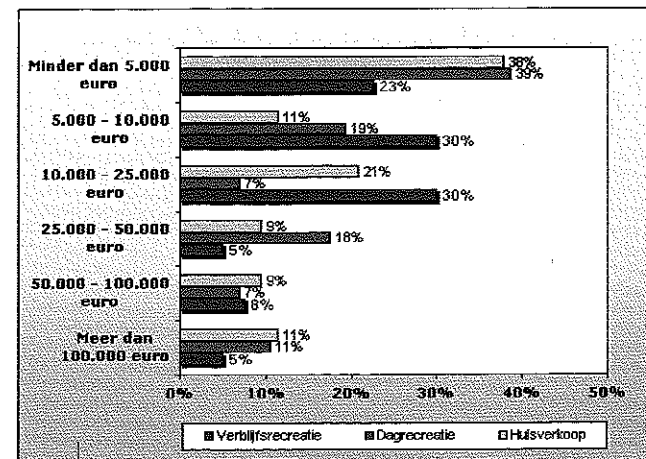
- Wet- en regelgeving: overzicht relevante wet- en regelgeving en contactpersoon per gemeente
- Handleidingen voor ondernemers: startergids agro-toerisme, handleiding verblijfsrecreatie, marketing toolkit en stramen ondernemingsplan
- Netwerk: adresgegevens en korte omschrijving van bij plattelandstoerisme betrokken organisaties
- Lopende projecten: overzicht van projecten en initiatieven binnen en buiten de provincie

Starter en ervaren ondernemer bedienen

De ene bezoeker wil graag ideeën opdoen. De andere bezoeker wil het naadje van de kous weten. Het voordeel van het digitale loket is dat je door het linken van informatie aan die verschillende informatiebehoeftes kan voldoen. Dit komt bij de verschillende site-onderdelen tot uiting. Bijvoorbeeld bij het onderdeel wet- en regelgeving is het mogelijk globaal te lezen wat een regel inhoudt, maar ook door te klikken naar gedetailleerde informatie zoals de hygiëncode van de horeca of een online-vragenlijst om te beoordelen of een bouwvergunning noodzakelijk is. In de digitale bibliotheek staan zowel samenvattingen alsook zijn gehele publicaties te downloaden. Zo is rekening gehouden met verschillende interessesniveaus van bezoekers van het loket.

Vraag en aanbod plattelandstoerisme

Naast bestaand materiaal zijn er specifiek voor de provincie Utrecht nieuwe markt- en aanbodgegevens verzameld. Om meer inzicht in gebruik en behoeften ten aanzien van plattelandstoerisme in de provincie Utrecht te krijgen kwam er een onderzoek. Ruim 1000 inwoners vulden hierover via internet een enquête in. Bijna driekwart van de Utrechters geeft aan dat er in de provincie voldoende locaties zijn en iets meer dan de helft oordeelt dat de



Opbrengsten van plattelandstoeristische voorziening uitgesplitst naar type voorziening.

kwaliteit en diversiteit van het aanbod goed is. De voorkeur gaat met name uit naar theetuinen, huisverkoop en open dagen. Bij een bezoek zijn rust, ruimte, bereikbaarheid (denk aan fietsroutes) en ruime openstellingstijden (ook op zondag) doorslaggevend in de keuze. Opvallend is dat aan een persoonlijke ontvangst of aan een boerderij in bedrijf minder waarde wordt gehecht. Om een beeld van de aard en de omvang te krijgen is het aanbod in de provincie geïnventariseerd. De aanbodgegevens zijn verzameld en in een database geplaatst die via een interactieve plattegrond opvraagbaar is. Aanvullende informatie over de aanbodzijde is via een per post en internet verspreide vragenlijst verkregen. Ruim 90% (185) van de Utrechtse ondernemers werkte mee aan dit onderzoek en beantwoordde vragen over bezoekersaantallen, omzet, knelpunten in de bedrijfsvoering en uitbreidingsplannen. De inkomsten van plattelandstoeristische bedrijven verschillen enorm. Voor het ene bedrijf is plattelandstoerisme niet meer dan een bijverdienste, voor het andere de kurk waar het bedrijf op drijft. Met name bij huisverkoop en dagrecreatie bedraagt de opbrengst veelal niet meer dan zo'n 10% van de totale bedrijfsvoering. Bij bedrijven die zich richten op verblijfsrecreatie, vormt de bezoeker een belangrijk aandeel in de totale opbrengsten.

Barrières vanuit wet- en regelgeving

Twee op de drie initiatieven en uitbreidingsplannen van plattelandstoeristische ondernemers lopen tegen knelpunten aan vanuit wet- en regelgeving. Vooral de medewerking vanuit de gemeente ervaren de ondernemers veelal als een probleem. Hierbij gaat het om noodzakelijke wijzigingen in bestemmingsplannen, het niet afgeven van benodigde vergunningen en trage besluitvorming. Verandering van de wet- en regelgeving ligt niet binnen de reikwijdte van het project Loket Plattelandstoerisme. Wel is in workshops met gemeenten aangegeven hoe zij, binnen de bestaande wet- en regelgeving, naast een toetsende rol ook een stimulerende rol kunnen vervullen. De gemeente ontpopt zich hiermee als de regisseur van het buitengebied en benut initiatieven van ondernemers voor het realiseren

van de eigen gemeentelijke beleidsdoelstellingen op het gebied van economie, leefbaarheid, toerisme en landschap. Allebei streven ze immers hetzelfde doel na: een vitaal platteland. Enkele gemeenten hebben deze cultuuromslag al gemaakt. De voorbeelden die zij aanhalen, zijn soms eenvoudig van aard:

- Werk vanuit een visie op het platteland en communiceer naast wat niet mag, ook wat wél wordt nagestreefd
- Vergunningaanvragen toetsen door een multidisciplinair team met naast ruimtelijke ordening bijvoorbeeld ook een vertegenwoordiging vanuit economie of toerisme
- Het hanteren van een (niet-limitatieve) lijst van toegestane functies en (neven)activiteiten op het platteland
- Het opstellen van een convenant tussen ondernemer en gemeenten. Hoewel juridisch niet waterdicht blijkt dit in de praktijk goed te werken

De goed gestructureerde bundeling van kennis en ervaring is belangrijk. Maar het voeren van het loket moet méér zijn: een vraagbaak én een platform voor uitwisseling van bestaande en nieuwe ontwikkelingen. Om dat te bereiken zijn voelerspijten in



Peter Bergmans

het gebied nodig en moet het onderwerp en het loket 'leven' bij degenen die er gebruik van gaan maken: ondernemers en (gemeente-)ambtenaren. Bij de keuze voor de sitebeheerder, de coöperatie Stadteland, heeft dit een grote rol gespeeld. In de coöperatie Stadteland is - naar onze mening - een beheerder gevonden met stevige wortels in het plattelandstoeristische werkveld in Utrecht. Zij gaat de traditionele loketfunctie vervullen van kennisvergaring en uitwisseling. In de sfeer van de huidige tijd niet

iemand die achter een glazen raampje zit, maar een netwerker die informatie verstrekt via een up-to-date site, digitaal vragen beantwoordt, partijen koppelt via een internet community en nieuws doorgeeft via een digitale nieuwsbrief.

Exploitatie en toekomst

De ontwikkelingskosten van het loket (inclusief onderzoeken en workshops) bedragen ongeveer 100.000,- euro en zijn gefinancierd vanuit de Europese Unie en de provincie. Daarnaast ondersteunt de provincie Utrecht drie jaar financieel het beheer van het loket. In die periode moet de beherende partij nagaan hoe de site vervolgens door (private) middelen in de lucht gehouden kan worden.

Het Loket Plattelandstoerisme richt zich op de provincie Utrecht. Afgaand op de vele reacties blijkt dat de site ook daarbuiten veel gebruikt en hoog gewaardeerd wordt. Voor de toekomst denken wij dat hier een belangrijke uitdaging ligt: het uitbouwen tot een landelijk netwerk van gekoppelde provinciale loketten. Daarnaast is in het loket nu nog het zwaartepunt komen te liggen bij het agro-toeristische bedrijfsleven. Het verdient aanbeveling om plattelandstoerisme in z'n volle breedte te benaderen, zodat de vlag (nog) meer de lading dekt. †

Auteurs:

Peter Bergmans; adviseur bij Route IV www.route4.nl

Hanneke Schmeink; zelfstandig adviseur www.hannekeschmeink.nl

Om de vele initiatieven en voorbeelden in plattelandstoerisme een duidelijke stem te geven werd in de provincie Utrecht een digitaal loket opgezet.

Hanneke Schmeink en Peter Bergmans bundelden de agro-toeristische krachten, zij kijken naar de huidige situatie en de toekomst.

Keten digitale loketten plattelandstoerisme?

Loket plattelandstoerisme

door Hanneke Schmeink en Peter Bergmans

Op 11 mei 2006 lanceerde de provincie Utrecht www.loketplattelandstoerisme.nl. Een digitaal loket dat ondernemers en ambtenaren helpt beter hun weg te vinden op het gebied van plattelandstoerisme. De website geeft informatie over vraag en aanbod naar plattelandstoerisme, wet- en regelgeving, online bibliotheek, organisaties, lopende initiatieven. Voor het vullen van de website heeft bureau Route IV gebruik gemaakt van bestaande studies, maar ook nieuw onderzoek is verricht. Het digitale loket richt zich nadrukkelijk op beroepsmatig geïnteresseerden, niet op consumenten.

Wat biedt het digitale loket?

Voor het verkrijgen van een sterk en herkenbaar toeristisch profiel geeft de provincie Utrecht in haar actieplan 'Uit en thuis in Utrecht 2005-2008' prioriteit aan zeven thema's. Met het thema 'gastvrij onthaal op het platteland' wil de provincie Utrecht het toeristisch ondernemen op het platteland stimuleren en professionaliseren. In een eerdere pilotfase zijn daarvoor projecten opgestart zoals de ontwikkeling van een startergids en het geven van cursussen. Het Loket Plattelandstoerisme bundelt deze informatie en voegt nieuwe kennis toe. Daarvoor is een consumentenonderzoek en een producentenonderzoek gecombineerd en zijn workshops georganiseerd met ondernemers en gemeenteambtenaren.

Buiten de provinciegrenzen is geïnventariseerd welke relevante gegevens aanwezig zijn (bijvoorbeeld motieven van recreanten, wet- en regelgeving, economische aspecten en richtlijnen voor het opzetten van plattelandstoeristische activiteiten).

Rubrieken op Loket Plattelandstoerisme:

- Algemene informatie: kerngegevens plattelandstoerisme en online-bibliotheek
- In de provincie Utrecht: provinciaal beleid en resultaten markt- aanbodonderzoek

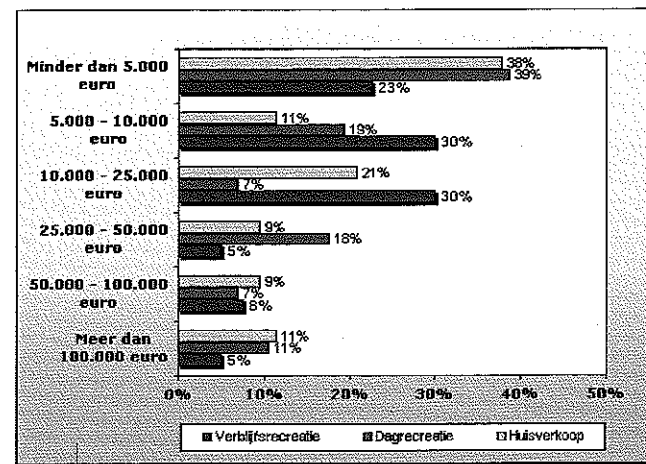
- Wet- en regelgeving: overzicht relevante wet- en regelgeving en contactpersoon per gemeente
- Handleidingen voor ondernemers: startergids agro-toerisme, handleiding verblijfsrecreatie, marketing toolkit en stramien ondernemingsplan
- Netwerk: adresgegevens en korte omschrijving van bij plattelandstoerisme betrokken organisaties
- Lopende projecten: overzicht van projecten en initiatieven binnen en buiten de provincie

Starter en ervaren ondernemer bedienen

De ene bezoeker wil graag ideeën opdoen. De andere bezoeker wil het naadje van de kous weten. Het voordeel van het digitale loket is dat je door het linken van informatie aan die verschillende informatiebehoeften kan voldoen. Dit komt bij de verschillende site-onderdelen tot uiting. Bijvoorbeeld bij het onderdeel wet- en regelgeving is het mogelijk globaal te lezen wat een regel inhoudt, maar ook door te klikken naar gedetailleerde informatie zoals de hygiëncode van de horeca of een online-vragenlijst om te beoordelen of een bouwvergunning noodzakelijk is. In de digitale bibliotheek staan zowel samenvattingen alsook zijn gehele publicaties te downloaden. Zo is rekening gehouden met verschillende interessesniveaus van bezoekers van het loket.

Vraag en aanbod plattelandstoerisme

Naast bestaand materiaal zijn er specifiek voor de provincie Utrecht nieuwe markt- en aanbodgegevens verzameld. Om meer inzicht in gebruik en behoeften ten aanzien van plattelandstoerisme in de provincie Utrecht te krijgen kwam er een onderzoek. Ruim 1000 inwoners vulden hierover via internet een enquête in. Bijna driekwart van de Utrechternaren geeft aan dat er in de provincie voldoende locaties zijn en iets meer dan de helft oordeelt dat de



Opbrengsten van plattelandstoeristische voorziening uitgesplitst naar type voorziening.

kwaliteit en diversiteit van het aanbod goed is. De voorkeur gaat met name uit naar theetuin, huisverkoop en open dagen. Bij een bezoek zijn rust, ruimte, bereikbaarheid (denk aan fietsroutes) en ruime openstellingstijden (ook op zondag) doorslaggevend in de keuze. Opvallend is dat aan een persoonlijke ontvangst of aan een boerderij in bedrijf minder waarde wordt gehecht. Om een beeld van de aard en de omvang te krijgen is het aanbod in de provincie geïnventariseerd. De aanbodgegevens zijn verzameld en in een database geplaatst die via een interactieve plattegrond opvraagbaar is. Aanvullende informatie over de aanbodzijde is via een per post en internet verspreide vragenlijst verkregen. Ruim 90% (185) van de Utrechtse ondernemers werkte mee aan dit onderzoek en beantwoordde vragen over bezoekersaantallen, omzet, knelpunten in de bedrijfsvoering en uitbreidingsplannen. De inkomsten van plattelandstoeristische bedrijven verschillen enorm. Voor het ene bedrijf is plattelandstoerisme niet meer dan een bijverdienste, voor het andere de kurk waar het bedrijf op drijft. Met name bij huisverkoop en dagrecreatie bedraagt de opbrengst veelal niet meer dan zo'n 10% van de totale bedrijfsvoering. Bij bedrijven die zich richten op verblijfsrecreatie, vormt de bezoeker een belangrijk aandeel in de totale opbrengsten.

Barrières vanuit wet- en regelgeving

Twee op de drie initiatieven en uitbreidingsplannen van plattelandstoeristische ondernemers lopen tegen knelpunten aan vanuit wet- en regelgeving. Vooral de medewerking vanuit de gemeente ervaren de ondernemers veelal als een probleem. Hierbij gaat het om noodzakelijke wijzigingen in bestemmingsplannen, het niet afgeven van benodigde vergunningen en trage besluitvorming. Verandering van de wet- en regelgeving ligt niet binnen de reikwijdte van het project Loket Plattelandstoerisme. Wel is in workshops met gemeenten aangegeven hoe zij, binnen de bestaande wet- en regelgeving, naast een toetsende rol ook een stimulerende rol kunnen vervullen. De gemeente ontpopt zich hiermee als de regisseur van het buitengebied en benut initiatieven van ondernemers voor het realiseren

van de eigen gemeentelijke beleidsdoelstellingen op het gebied van economie, leefbaarheid, toerisme en landschap. Allebei streven ze immers hetzelfde doel na: een vitaal platteland. Enkele gemeenten hebben deze cultuuromslag al gemaakt. De voorbeelden die zij aanhalen, zijn soms eenvoudig van aard:

- Werk vanuit een visie op het platteland en communiceer naast wat niet mag, ook wat wél wordt nagestreefd
- Vergunningaanvragen toetsen door een multidisciplinair team met naast ruimtelijke ordening bijvoorbeeld ook een vertegenwoordiging vanuit economie of toerisme
- Het hanteren van een (niet-limitatieve) lijst van toegestane functies en (neven)activiteiten op het platteland
- Het opstellen van een convenant tussen ondernemer en gemeenten. Hoewel juridisch niet waterdicht blijkt dit in de praktijk goed te werken

De goed gestructureerde bundeling van kennis en ervaring is belangrijk. Maar het voeren van het loket moet méér zijn: een vraagbaak én een platform voor uitwisseling van bestaande en nieuwe ontwikkelingen. Om dat te bereiken zijn voelsprietten in



Peter Bergmans

het gebied nodig en moet het onderwerp en het loket 'leven' bij degenen die er gebruik van gaan maken: ondernemers en (gemeente-)ambtenaren. Bij de keuze voor de sitebeheerder, de coöperatie Stadteland, heeft dit een grote rol gespeeld. In de coöperatie Stadteland is - naar onze mening - een beheerder gevonden met stevige wortels in het plattelandstoeristische werkveld in Utrecht. Zij gaat de traditionele loketfunctie vervullen van kennisvergaring en uitwisseling. In de sfeer van de huidige tijd niet

iemand die achter een glazen raampje zit, maar een netwerker die informatie verstrekt via een up-to-date site, digitaal vragen beantwoordt, partijen koppelt via een internet community en nieuws doorgeeft via een digitale nieuwsbrief.

Exploitatie en toekomst

De ontwikkelingskosten van het loket (inclusief onderzoeken en workshops) bedragen ongeveer 100.000,- euro en zijn gefinancierd vanuit de Europese Unie en de provincie. Daarnaast ondersteunt de provincie Utrecht drie jaar financieel het beheer van het loket. In die periode moet de beherende partij nagaan hoe de site vervolgens door (private) middelen in de lucht gehouden kan worden.

Het Loket Plattelandstoerisme richt zich op de provincie Utrecht. Afgaand op de vele reacties blijkt dat de site ook daarbuiten veel gebruikt en hoog gewaardeerd wordt. Voor de toekomst denken wij dat hier een belangrijke uitdaging ligt: het uitbouwen tot een landelijk netwerk van gekoppelde provinciale loketten. Daarnaast is in het loket nu nog het zwaartepunt komen te liggen bij het agro-toeristische bedrijfsleven. Het verdient aanbeveling om plattelandstoerisme in z'n volle breedte te benaderen, zodat de vlag (nog) meer de lading dekt. †

Auteurs:

Peter Bergmans, adviseur bij Route IV www.route4.nl
Hanneke Schmeink, zelfstandig adviseur www.hannekeschmeink.nl