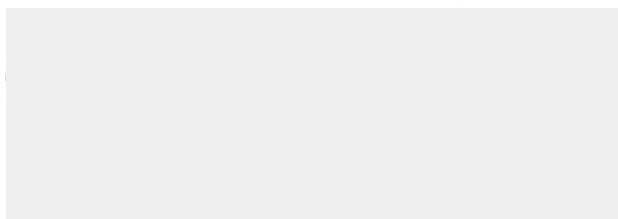


UITVOERINGSPLAN

(Door)ontwikkeling
gastheerschapsnetwerk
van de **Zwinstreek**



1. Ontstaan

Het gastheerschapsnetwerk van de Zwinstreek is opgestart in 2012, op initiatief van gemeenten Knokke-Heist en Sluis en provincie West-Vlaanderen en in samenwerking met IVN Natuureducatie en Natuur&Zo als actie binnen het Europees project Recreatie & Ecotoerisme in de Zwinstreek (REECZ). Bij alle huidige Zwinstreekpartners is commitment uitgesproken om het gastheerschapsnetwerk gezamenlijk te gaan ondersteunen (uitgesproken op bestuurlijk Zwinstreek overleg van 4 december 2019 en ook in het kader van de Studie Gebiedsidentiteit Zwinstreek in 2020).

2. Huidige werking en doorontwikkeling

Het gastheerschapsnetwerk is een netwerk waar nu 63 ondernemers bij aangesloten zijn, waarvan 48 unieke ondernemingen. Van de 63 gastheren¹ bevinden zich er 38 op het grondgebied van gemeente Sluis, 18 op het grondgebied van gemeente Knokke-Heist en 7 op het grondgebied van Stad Damme. Verspreid over drie opleidingstrajecten in 2012 en 2013 telkens bestaande uit vijf halve dagen hebben deze gastheren de opleiding gevolgd tot Gastheer in de Zwinstreek. Vervolgens is vanaf 2013 eerst eenmaal en vanaf 2016 tweemaal per jaar een 'terugkomdag' georganiseerd waarbij de gastheren konden netwerken, samenwerking werd gestimuleerd en we gezamenlijk telkens een ander gebied en onderneming in de Zwinstreek bezochten. Hierbij was aandacht voor het gebied zelf vanuit natuur en cultuur (wat is er te doen) en een bepaald streekproduct. In 2020 werden de terugkomdagen niet georganiseerd gelet op het geplande evaluatietraject van de werking van de gastheerschapsnetwerken in Zeeland door provincie Zeeland en de Corona-perikelen.

Het gastheerschapsnetwerk is echter toe aan een doorontwikkeling die we graag gezamenlijk met de Zwinstreekpartners vormgeven. Redenen voor doorontwikkeling zijn:

- We willen de Zwinstreek als één gebied op de kaart zetten, dan is participatie van andere gemeenten en ondernemers in die regio die nu nog niet deelnemen aan het netwerk in de Zwinstreek van belang;
- Er komen de laatste paar jaren steeds minder bestaande gastheren naar de 2 jaarlijkse terugkomdagen die ook de opleiding hebben gevolgd in 2012 en 2013;
- Steeds meer andere ondernemers in de Zwinstreek zijn enthousiast over het netwerk en willen graag aansluiten bij het gastheerschapsnetwerk (behoefte aan nieuwe opleiding);
- Rol van ondernemers om als gastheer te fungeren wordt steeds belangrijker omdat ondernemers vaak het eerste aanspreekpunt zijn van de gast. Zowel voor verblijfstoeristen middels aankomst op hun verblijf als ook dagtoeristen waarbij hun eerste ontmoeting vaak met horeca- of detailhandel personeel is.
- Daarnaast wordt de gast het liefst geïnformeerd door een 'local' en ontvangt hij graag een persoonlijk, authentiek en klantvriendelijk advies over wat men kan zien, doen en beleven in de streek.

Verder spelen inwoners ook een belangrijke rol bij contact met de gast. Bijvoorbeeld bij de supermarkt, op een parkeerplaats, op straat etc. om heel praktisch de weg te wijzen of gewoon voor een praatje. Inwoners die ambassadeurs zijn van de streek kunnen een positieve invloed uitoefenen op de gastbeleving. Voor ambassadeurschap door inwoners dient (in aansluiting op het uitvoeringsplan gastheerschap) een apart uitvoeringsplan opgesteld te worden.

¹ Overal waar gastheren staat kan ook gastvrouwen gelezen worden

3. Behoefteonderzoek gastheerschapsnetwerk Zwinstreek

In opdracht van Provincie Zeeland is er door IVN in 2020 een behoefteonderzoek uitgevoerd onder de verschillende gastheerschapsnetwerken in Zeeland, waaronder het netwerk van de Zwinstreek. De resultaten van dit onderzoek zijn van belang om mee te nemen bij de doorontwikkeling van het netwerk². Enkele resultaten uit het onderzoek zijn hieronder vermeld.

Redenen voor de gastheren om mee te doen aan het gastheerschapsnetwerk zijn:

- Het vergroten van kennis over natuurwaarden en cultuurhistorisch landschap (34%)
- Kennisoverdracht naar gasten (33%)
- Deel uitmaken van een netwerk van mensen dat betrokken is bij de natuur (13%)

In de praktijk heeft 55% van de respondenten meegedaan aan de beleefweek (Week van de Zwinstreek). Ook geeft 55% aan onderdelen uit de cursus te gebruiken in de praktijk. 22% van de respondenten heeft nieuwe producten ontwikkeld en 33% is na de cursus gaan samenwerken. Redenen om niet met in de cursus aangereikte materialen aan de slag te gaan zijn 'geen tijd' of 'ik mis handvaten om hier concreet mee aan de slag te gaan'.

Voor alle respondenten (100%) is het doel om mee te doen aan de opleiding en te participeren in het netwerk behaald. Gemiddeld genomen wordt het netwerk van de Zwinstreek door 80% van de respondenten gewaardeerd met een 7 of hoger. Aspecten die men belangrijk vindt voor het functioneren van het netwerk zijn:

- Elkaar regelmatig ontmoeten (liefst op jaarlijkse basis en ondersteund door drukwerk);
- Uitwisselen van kennis;
- Samenwerken aan producten en diensten.

Onderwerpen waar de 9 respondenten graag meer over willen weten zijn:

- Natuurgerichte belevingsproducten en materialen (22%)
- Natuurlijk (circulair) spelen op vakantie (22%)
- Biodiversiteit, bio-diverse inrichting van de recreatieonderneming (22%)
- Erfgoed verhaallijnen en hoe hierbij aan te haken (22%)

Naast de bestaande gastheren en –vrouwen zijn ook de stakeholders betrokken bij dit behoefteonderzoek. Hieruit kwamen de volgende conclusies:

- Alle Zwinstreekgemeenten en Provincie West-Vlaanderen vinden het gastheerschap in de Zwinstreek erg belangrijk. Zij staan allen zeer positief tegenover het voortzetten en verder uitbouwen van het netwerk.
- De benoeming tot gastheer mag daarom meer cachet krijgen binnen de streek, bijvoorbeeld in communicatiemiddelen of als eerste punt van contact.
- Het verbinden van de gastheren aan de verschillende verhaallijnen binnen de Zwinstreek is belangrijk. Dit kan aan bod komen in de terugkombijeenkomsten.

² Kanttekening bij dit onderzoek is dat enkel bestaande gastheren benaderd zijn, daarvan heeft maar een relatief klein deel (21% of 9 van de in totaal uniek benaderde ondernemingen) uit de Zwinstreek meegewerkt aan dit onderzoek. Ook is de behoefte van potentiële, nieuwe gastheren in de streek niet gepeild.

- De gemeenten zien graag het bredere toeristische aanbod en onderwerpen als klantvriendelijkheid, gastvrijheid en maatschappelijke thema's in de cursus of terugkombijeenkomsten aan bod te laten komen.
- De gemeenten hebben uitgesproken dat er behoefte is aan een gebiedscoördinator die hen helpt bij het opstellen en uitvoeren van plannen, die het aanspreekpunt is voor de gastheren én die de verbinder is tussen de gemeenten en gastheren.
- De stakeholders staan positief tegenover het aanbieden van een nieuwe cursus gastheerschap aan ondernemers in de Zwinstreek.



4. Voorstel doorontwikkeling lange termijn (uitstraling op seizoen 2022)

Om het gastheerschapsnetwerk verder te ontwikkelen is het allereerst van belang om een nieuwe opleiding te starten zodat ondernemers en organisaties die nog niet aangesloten zijn, opnieuw de mogelijkheid geboden kan worden om deel te nemen aan het netwerk en zich op te leiden tot gastheer van de Zwinstreek. Ook ondernemers die wel al aangesloten zijn krijgen dan uiteraard de mogelijkheid om zich opnieuw op te leiden rond al dan niet aanvullende thema's. Het idee is om te werken met een brede variatie aan onderwerpen en deze in module vorm aan te bieden.

Een modulair systeem maakt het mogelijk voor ondernemers om zich naar gelang interesse in te schrijven voor een module zodat ook tegemoet gekomen kan worden aan de vraag om ondernemers laagdrempelig op de hoogte te houden (middels bijvoorbeeld een jaarlijkse infosessie over het a.s. toeristische seizoen). Daarnaast maakt een modulair systeem het ook aantrekkelijker voor ondernemers die in een aangrenzend gebied al gastheer zijn (bijvoorbeeld het Drongengoed in Meetjesland), om zich ook te informeren over de Zwinstreek.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het onderwerp gastheerschap enerzijds en inhoudelijke onderwerpen die echt betrekking hebben op het gebied, de Zwinstreek anderzijds. De modules worden gegeven door verschillende experts. Te denken valt aan organisaties als IVN Natuureducatie, Erfgoed Zeeland, de strandbewakers, een vertegenwoordiger van een brancheorganisatie als HISWA-RECRON (verblijfsrecreatie en watersport) of de toeristische diensten van de Zwinstreekpartners.

De modules kunnen gevolgd worden middels het bijwonen van fysieke bijeenkomsten en wellicht gedeeltelijk ook middels e-learning. E-learning biedt wat meer flexibiliteit en de mogelijkheid voor een onderneming of organisatie om meerder personeelsleden of vrijwilligers op te leiden maar dit is niet geschikt voor elk onderwerp. Fysieke bijeenkomsten maken het eenvoudiger om te netwerken, onderling kennis te maken en samenwerking (ontwikkeling van arrangementen) te stimuleren.

Op de volgende pagina is een schema weergegeven met daarin een voorstel van thema's en bijbehorende onderwerpen die behandeld kunnen worden met daarbij mogelijke experts die uitvoering kunnen geven aan de betreffende module. Er is onderscheid gemaakt tussen een basis aanbod dat minimaal gevolgd moet worden om gastheer te worden en vervolgens is op basis van de verhaallijnen van de Zwinstreek een verdiepend aanbod weergegeven.



Voorgestelde modules gastheerschapopleiding

	Thema	Onderwerpen	Expert (suggesties)
Basis			
1.	Basiskennis toeristische Zwinstreek	Beschrijving gebied (identiteit), ligging (begrenzing), toeristische regio's, kernwaarden, toeristisch aanbod op hoofdlijnen op basis van de 8 verhaallijnen.	Toeristische diensten / regiomarketeer
2.	Gebiedssafari Zwinstreek	Verkenning van de streek	Wisselend op basis van programma
3.	De gastvrije Zwinstreek	Gastheerschap, gastbeleving, storytelling en klantbenadering (met concrete voorbeelden van bezoekers en thema's binnen de Zwinstreek)	Toeristische diensten / regiomarketeer
4.	De bewogen Zwinstreek	Ondernemersgeest, bedrijvigheid, toeristisch aanbod verblijfsrecreatie, dagattracties, shopping, activiteiten, recreatieve routenetwerken.	Toeristische diensten / regiomarketeer
Verdiepend			
5.	De zilte Zwinstreek & de verdrongen Zwinstreek	Kustbeleving, strand(bewaking), wellness, gezondheid, getijde gebieden, overstroomd, strijd tegen en verbinding met water.	RSG Safety, KNRM, Waterschap Scheldestromen,..
6.	De ambachtelijke Zwinstreek & de smakelijke Zwinstreek	Duurzaam, lokaal, streekeigen, met de hand, tradities, inpoldering, akkerbouw, gastronomie, smaken, zilt en zoet, streekproducten, streekgerechten, bourgondisch, horeca.	ZLTO, Culiadvies, verschillende bedrijfsbezoek(en),..
7.	De natuurlijke Zwinstreek	Natuurbeleving, recreatienatuur, kreken, kanalen, vogels, rust, ruimte, flora en fauna.	IVN Natuureducatie, Het Zeeuwse Landschap, Agentschap voor Natuur & Bos, Zwin Natuurpark.
8.	De bevochten Zwinstreek & de grenzeloze Zwinstreek	Historie, cultureel erfgoed, verdedigingswerken, bunkers, forten, linies, schansen, kustverdediging, dijken, schepen, ontdekken, grenspalen, internationaal, verbonden, dodendraad, smokkelen, invloeden.	Erfgoed Zeeland, musea, culturele instellingen, erfgoeddeskundige.

Voor wie

De opleiding Gastheer van de Zwinstreek is bedoeld voor geïnteresseerde ondernemers en organisaties die de Zwinstreek een warm hart toedragen en zich betrokken voelen bij recreatie en toerisme in de streek, zoals:

- Verblijfsrecreatie ondernemers (hotels, campings, vakantieparken, pensions of B&B's);
- Horeca ondernemers (restaurants, cafés, theetuinen);
- Detailhandel ondernemers (winkels, supermarkten);
- Producenten en verkooppunten van lokale streek- en hoeveproducten;
- Professionele gidsen, (toeristische) informatiepunten;
- Ondernemers of vrijwilligers die verbonden zijn aan een culturele instelling (musea, erfgoed).

Voorwaarden

Om Gastheer van de Zwinstreek te worden dient men tenminste module 1 t/m 4 (basiskennis) te volgen. Elke extra module die gevolgd wordt, levert 1 ster op. Zo kan men variërend van een 0 (geen) tot 4 sterren Gastheer van de Zwinstreek worden. Waarbij 4 sterren aangeeft dat men *all round* Gastheer van de Zwinstreek is en dus alle basis én verdiepende modules gevolgd heeft.

De opleiding wordt voor ondernemers die gevestigd zijn in de Zwinstreek en vallen binnen de benoemde beschrijving (onder 'voor wie'), gratis aangeboden door de partners van de Zwinstreek. Ondernemers of betrokkenen die hier niet toe behoren bekostigen zelf hun deelname aan de module(s). Richtbedrag hiervoor is 25 euro per module.

Ondernemers die de opleiding tot Gastheer van de Zwinstreek al eerder gevolgd hebben, behouden uiteraard hun certificaat tot Gastheer van de Zwinstreek en dienen alsnog de nieuwe basismodule te volgen als opfrismoment gezien alle nieuwe ontwikkelingen rondom de Zwinstreek. Daarnaast kunnen zij vrijblijvend ook de verdiepende modules volgen om hun certificaat uit te breiden met een sterrenbeoordeling.

Wat staat er tegenover voor de gastheren

Door deelname aan de opleiding Gastheer van de Zwinstreek krijgt men:

- Allereerst de mogelijkheid om de eigen kennis over de streek te verbreden en verdiepen en dit over te dragen aan gasten (meerwaarde creatie);
- Ontvangt men na succesvolle deelname een officiële certificering: een certificaat en een bordje met 'Gastheer van de Zwinstreek' voor op de gevel van de onderneming (waarop de eventuele sterren vermeld staan);
- Wordt men officieel Partner van de Zwinstreek wat inhoudt dat men uit eerste hand betrokken en geïnformeerd wordt over (toeristische) ontwikkelingen binnen de Zwinstreek zodat men hier ook vanuit het eigen bedrijf/de eigen organisatie op kan inspelen (denk aan persmomenten, previews van projecten en exclusieve participatie/samenwerkingsopties).
- Ontvangt men een folderdisplay (voor o.m. de Ontdek de Zwinstreek kaart)
- Wordt men als gastheer gratis vermeld in de toeristische promotie als **infopunt** (op kaarten, websites en sociale media);
- Ontvangt men als gastheer extra toeloop van gasten (dag- en verblijfstoeristen) naar de eigen onderneming of organisatie (potentiële nieuwe klanten).





Aanvullende opties gastheerschap in de gemeente Sluis

Voor ondernemers / organisatie die gevestigd zijn in de gemeente Sluis, is het aanvullend ook mogelijk om:

- **Toeristisch Inspiratiepunt (TIP)** te worden en het groene 'i'tje te voeren dat internationaal bekend is;
- Een Zwinstreek inspiratiewand/hoek in te richten in het bedrijf / de organisatie¹;
- Een touchscreen aan te schaffen waarop toeristische informatie (website) is weergegeven en gasten zich kunnen oriënteren en informeren over wat er te zien, doen en beleven is op basis van narrow casting¹.

Om voor deze aanvullende mogelijkheden in aanmerking te komen, gelden de volgende voorwaarden:

- De gastheer heeft alle basis én verdiepende modules van de opleiding Gastheer van de Zwinstreek gevolgd;
- De onderneming of organisatie van de gastheer is in basis toegankelijk voor minder validen, d.w.z. dat minder validen de gastheer en aanvullende toeristische informatie zonder beperkingen moet kunnen bereiken;
- De onderneming of organisatie van de gastheer is minimaal in de periode van 1 april – 15 oktober en voor tenminste vijf dagen per week geopend (waarvan 1 in het weekend) voor een minimum van 6 uur per dag. Daarnaast is de onderneming of organisatie van de gastheer ook geopend tijdens alle schoolvakanties.
- Bij de inrichting van TIP's wordt een goede spreiding over de kernen meegewogen. Uitgangspunt is om in iedere grotere kern met voorzieningen een TIP te hebben.

Na de opleiding

Na deelname aan de opleiding tot Gastheer van de Zwinstreek is het van belang de aangesloten ondernemers op regelmatige basis de mogelijkheid te bieden tot netwerken en het zoeken van onderlinge samenwerking om zo ook een daadwerkelijk netwerk te creëren. Hiertoe wordt jaarlijks het volgende georganiseerd:

- Een gebiedssafari: jaarlijks een (halve) dag waarin er met alle gastheren een bezoek wordt gebracht aan een bepaald gebied en onderneming in de Zwinstreek;
- Een netwerkmoment (ondernemerscafé): jaarlijks een dagdeel waar de gastheren op een locatie in de Zwinstreek de gelegenheid krijgen om informeel te netwerken en geïnspireerd te worden.
- Een infosessie toeristische agenda: jaarlijkse infosessie waarbij informatie wordt gegeven over het a.s. toeristische seizoen en hetgeen er op de agenda / evenementenkalender staat. De infosessie vindt bij voorkeur plaats in het voorjaar (maart) voor aanvang van het toeristisch seizoen.

Om na de opleiding ook het predicaat 'gastheer van de Zwinstreek' te mogen blijven voeren, dient de gastheer jaarlijks minimaal één van de drie bovenstaande terugkommomenten bij te wonen om zo de betrokkenheid en actuele kennis over de streek te borgen.

Nieuwe instapmomenten

Nadat de opleiding voor een eerste keer heeft plaatsgevonden worden de modules op vraag opnieuw aangeboden bij een minimale belangstelling van 15 personen.

Uitvoering

VVV Zeeland heeft tot 2021 onder meer invulling gegeven aan het gastheerschap in de gemeente Sluis middels het exploiteren van 3 (en later nog 2) toeristische informatiepunten. Met het verdwijnen van VVV Zeeland moet het gastheerschap in de gemeente Sluis opnieuw vormgegeven worden. De Gemeente Sluis wil sterk inzetten op het gastheerschapsnetwerk van de Zwinstreek, dit goed ondersteunen en breed uitrollen in de gemeente.

Er wordt een coördinator geworven voor aansturing, ondersteuning en communicatie voor het Gastheerschapsnetwerk van de Zwinstreek door de Gemeente Sluis.

De werkzaamheden van deze coördinator zien er als volgt uit:

- Organisatie van de opleiding tot Gastheer van de Zwinstreek (benaderen van ondernemers, experts voor modules en organisatie en ontwikkeling van bijeenkomsten en e-learning);
- Aanspreekpunt voor de gastheren en partners rondom het gastheerschapsnetwerk;
- Ondersteuning van gastheren (voorzien van informatie en middelen);
- Stimuleren van onderlinge samenwerking en het opzetten van activiteiten of arrangementen, in het bijzonder voor de jaarlijkse Week van de Zwinstreek (beleefweek);
- Communiceren van (nieuwe) ontwikkelingen (producten, diensten, evenementen, projecten) in de Zwinstreek;
- Organisatie van de jaarlijkse gebiedssafari en het jaarlijkse netwerkmoment;
- Het evalueren van het bestaan, de werking en tevredenheid van het gastheerschapsnetwerk bij de gastheren en het hiervan bijsturen in overleg met de partners.

Omdat de andere Zwinstreekpartners (steden/gemeenten in Vlaanderen) ook een vorm van gastheerschap voorzien middels hun toeristische diensten, is er bij hen in tegenstelling tot Gemeente Sluis, geen behoefte aan uitgebreide ondersteuning van het Gastheerschapsnetwerk van de Zwinstreek maar wel een zekere basis ondersteuning en facilitering van het netwerk. In de financiering van het gastheerschapsnetwerk is hier daarom onderscheid in gemaakt.

