

ACTIEPLAN “Monitor Gastvrij Fryslân”

De basis voor dit actieplan is de rapportage “Kennisketen Gastvrijheidseconomie Fryslân: naar een “Data Alliantie Gastvrij Fryslân” opgesteld door NHL Stenden/ETFI

Hoofdpunten actieplan:

- Structurele investeringen zijn nodig om de evidente toegevoegde waarde van data te kunnen benutten voor toepassingen in de praktijk van de vrijetijdseconomie (tabel 1, onderstaand)
- Het onderliggende actieplan voor een “Monitor Gastvrij Fryslân” stelt voor om te investeren op 4 programmalijnen (tabel 2, pagina 2).
- De benodigde totaalinvestering in van de orde grootte €515k-€565k per jaar. Logische partij om deze investering te doen is de provincie Fryslân – en past geheel bij de lijn die zij uitzet in het onlangs (29 januari 2019) verschenen Position Paper Gastvrij Fryslân 2030.
- De benodigde investeringen zijn *naast* de structurele investering in DataFryslân (www.datafryslan.nl). DataFryslân vormt een onmisbare schakel maar is nog niet toereikend om in de behoefte te kunnen voorzien. In het onderstaande actieplan worden een aantal zaken/taken toegedicht aan DataFryslân.
- Ondernemers zullen geholpen en getraind moeten worden om de waarde van data vol te kunnen benutten. Naast data science ook praktische toepassingen op een praktische manier. Het gaat om data benutten die zij zelf (kunnen) verzamelen (en delen) en om data benutten die er beschikbaar via andere partijen. Op dit punt zijn structurele inspanningen vanuit de portefeuille vrijetijdseconomie nodig.
- Diverse partijen houden zich bezig met monitoring, dataverzameling, data-analyse en informatievoorziening. Het is cruciaal dat acties aan elkaar verbonden zijn en complementair aan elkaar zijn. Partijen moeten weten welke rol elke alliantiepartner heeft en zorgdragen voor heldere (positieve) communicatie (-processen) tussen de alliantiepartners. Het ligt voor de hand om (de veelal AVG gevoelige) datavraagstukken zo veel als mogelijk bij neutrale partijen als kennisinstellingen cq DataFryslân onder te brengen.

Monitor Gastvrij Fryslân: de toegevoegde waarde

Ondernemers (VTE)	Organisaties (DMO)	Overheden	Onderwijs & Onderzoek
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meer bezoekers: vanuit het klantprofiel/leefstijlen van de bestaande klant meer klanten trekken en ontbrekende groepen aantrekken 2. Meer herhaalbezoek: opbouwen van (CRM) systeem voor relatiebeheer (informatie, acties, campagnes) 3. Beter rendement: bedrijfsvoering optimaliseren voor meer inkomsten en minder kosten: (meest) rendabele en (meest) onrendabele activiteiten kennen i.r.t. bezoekersgroepen ('follow the money') 4. Betere gastvrijheid en productaanbod: benutten feedback klantervaringen en –waarderingen 5. Anticiperen in plaats van reageren: kennen van trends en ontwikkelingen in vraag en aanbod: opkomende en afnemende markten / productaanbod 6. Beter return-on-investment: investeringen gericht uitvoeren bijv. met kennis van klantprofielen 7. Benchmarken bedrijfsprestaties: hoe goed gaat het tov concurrentie en andere sectoren 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beter return on investment: doelgericht middelen inzetten (effectief, efficiënt). Marketing wordt steeds meer gepersonaliseerd, dus data over de klant steeds belangrijker om te kunnen personaliseren. 2. Meer bezoekers aantrekken: vanuit klantprofiel bestaande klant meer klanten trekken en ontbrekende groepen aantrekken 3. Meer herhaalbezoek: opbouwen van CRM systeem voor relatiebeheer en doelgerichte acties 4. Creëren van actieve betrokkenheid onder de Friese bevolking (loyaliteit, ambassadeurs, gastheren en – vrouwen van de regio) en bij bezoekers. 5. Duurzame bestemmingsontwikkeling: volhoudbare, gedragen groei 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toegevoegde waarde van de sector voor: welvaart (profit), leefbaarheid (people), leefomgeving (planet) <ol style="list-style-type: none"> a. Welvaart: aantal banen, type werkgelegenheid ('functiehuis'), b. Leefbaarheid: staat lokaal onder druk, vrijetijdsector kan gezien de groeipotentie van meerwaarde zijn (voorzieningen, reuring, bereikbaarheid, toegankelijkheid). c. Leefomgeving: ruimtelijke kwaliteit, biodiversiteit 2. Inzicht in de vitaliteit van toeristisch-recreatief productaanbod (verblijf, vervoer, vermaak) 3. Meten van doelstellingen van beleid, investeringen en projecten me beoogde impact op toerisme en recreatie. 4. Onderbouwing voor wel/geen vergunningverlening 5. Wens om in te spelen op trends en ontwikkelingen in vraag en aanbod: opkomende en afnemende markten / productaanbod. Van reageren naar anticiperen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maatschappelijke relevantie: <ol style="list-style-type: none"> a. Nieuwe kennis generen t.b.v. van sector (van data naar informatie) b. Nieuwe kennis ontsluiten naar de sector (kennisdag, training, tutorials) c. Nieuwe technieken en methodieken testen en toepassen 2. Nieuwe kennisvragen formuleren 3. Nieuwe kennis generen t.b.v. van onderwijs/wetenschap

Monitor Gastvrij Fryslân: 4 programmaliĳnen

- o Actie: aanwĳzen uitvoerende coördinator Monitor Gastvrij Fryslân (0.5 FTE)
- o Investering: €40k per jaar

Bezoekers Monitor¹ <i>(huidige bezoekers, potentiële bezoekers, ontwikkelingen in de tijd en ruimte, marktontwikkelingen)</i>	Bedrijven Monitor² <i>(totaalbeeld van aanbod, bedrijfsprestaties, benchmarking)</i>	Bewoners Monitor³ <i>(betrokkenheid, draagvlak, draagkracht, waardecreatie door toerisme)</i>	Programma Kennis & Informatie <i>(van data naar bruikbare kennis en informatie)</i>
<p>1. Big Data Lab: telefoondata, pintransacties, social media, vervoersdata</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: inbrengen als onderdeel van DataFryslân o Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân, aankoop telefoondata structureel door Provincie <p>2. Benutten bestaande data: van reeds beschikbare data naar informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân o Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân <p>3. Bezoekerspanel (“Fans fan Fryslân”) opzetten, beheren en uitvoeren: peilen motivatie, imago, bekendheid, klankbord functie</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen NHL Stenden/ETFI als trekker ism Merk Fryslân o Investering uitvoerende coördinator: €20k per jaar. Daarnaast: investering MF binnen begroting MF (à 2x€10k) <p>4. Bezoekersonderzoeken afstemmen t.b.v. basisdata (o.a. postcode tbv herkomst en leefstijlbepaling, bestedingen, verblijf, motivatie, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen kwartiermaker NHL Stenden/ETFI o Investering coördinator: €30k per jaar <p>5. Internationale gast: ‘visitor journey mapping’, kwalitatief onderzoek onder (buitenlandse) bezoekers tbv succes en faalfactoren in dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: Inbrengen als onderdeel van curriculum Academie Leisure & Tourism van NHL Stenden/ETFI o Investering: inkind door hogeschool <p>6. Visit Fryslân app/mobile site: verkenning mogelijkheid tot invoeren van app/mobile site als brede dienstverlening voor consumenten en dataverzameling voor analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen werkgroep MF+Marrekrite+NHL Stenden/ETFI o Investering in werkgroep: €10k per jaar. Daarnaast: investering MF en Marrekrite binnen begroting MF en Marrekrite (à 2x€10k) <p>7. Marktverkenning: trends en ontwikkelingen in vraag en aanbod, en in opkomende en afnemende markten en productaanbod</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen uitvoerende coördinator o Investering: €50k per jaar <p>8. Verkenning waarde van boekingsmodules OTA’s: dienstverlening voor consumenten, dataverzameling voor analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen MF als kwartiermaker o Investering: binnen begroting MF (à €10k) 	<p>1. Aanbod in beeld: verblijfsaccommodatie, watersport, airbnb, attracties</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen NHL Stenden/ETFI uitvoerende coördinator o Investering: 30k <p>2. Diversiteit in beeld: leefstijlanalyse van aanbod</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: inhuren gespecialiseerd adviesbureau (ism ondersteuning door studenten NHL Stenden) o Investering: 30k <p>3. Prestaties in beeld: aantallen bezoekers, overnachtingen, bestedingen, werkgelegenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân o Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân <p>4. Vitaliteit in beeld: vitaliteitsscan van toeristisch-recreatief productaanbod (verblijf, vervoer, vermaak)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: inhuren gespecialiseerd adviesbureau (ism ondersteuning door studenten NHL Stenden) o Investering: 30k <p>5. Koplopers Proeftuin t.b.v. kennen mogelijkheid, bereidheid en voorwaarden voor data delen binnen aantal kleine, sectorale proeftuinen (te denken aan: musea, dagattracties, vervoerders, Hotel Overleg Leeuwarden, bedrijfsvergelijkingsgroep noord)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen kwartiermaker NHL Stenden/ETFI o Investering coördinator: €30k per jaar 	<p>1. Bewonerspanel Fries Sociaal Planbureau (FSP) benutten: peiling actieve betrokkenheid bij toerisme (participatie, loyaliteit, inclusiviteit), draagvlak voor toeristische ontwikkeling, draagkracht van plek voor toerisme</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân en FSP o Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân en FSP <p>2. Bredere toegevoegde waardecreatie van de vrijetijdseconomie: inzicht in hoe de burger van Fryslân profiteert van toerisme: sociaaleconomisch (banen, werkgelegenheid), voorzieningenniveau, investeringen publieke ruimte, infra en landschap, kwaliteit van leven (trots, sense of place etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actie: aanwĳzen NHL Stenden/ETFI uitvoerende coördinator o Investering: 50k 	<p>1. “Gastvrij Fryslân in Cijfers - Kennisplatform”: dashboard/landing page met kengetallen tav toerisme & recreatie op basis bezoekersdata, Bedrijvendata, Bewonersdata. Met daarbij: open data portal met overzicht databronnen / data catalogus, toezien op standaardisatie en verenigbaarheid van data (irt IPO Landelijke Standaard), dataleverings en –bewerkingsovereenkomsten, AVG-proof werken.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân b. Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân <p>2. “Gastvrij Fryslân in Cijfers - factsheets” (periodiek, kwantitatief): feiten & cijfers</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân b. Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân <p>3. “Gastvrij Fryslân Trendsheets” (periodiek, kwalitatief): trends & innovaties</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: aanwĳzen NHL Stenden/ETFI uitvoerende coördinator ism DataFryslân, brancheorganisaties b. Investering: 15k per jaar <p>4. “Toekomstbestendig Gastvrij Fryslân” (1x per twee jaar): vanuit trends en ontwikkelingen in de sector (op lokaal, regio, nationaal en internationaal niveau) en hun effect op Friesland en deelregio’s en/of deelsectoren. Basis: vraag-aanbod analyse, SWOT</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: aanwĳzen NHL Stenden/ETFI uitvoerende coördinator b. Investering: 30k <p>5. “Kennisdag Gastvrij Fryslân” (jaarlijks, gekoppeld aan bestaand event als Frysk Rekreaasje Kongres)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: aanwĳzen organisatieteam (MF, DataFryslân, NHL Stenden) b. Investering: €10k per jaar <p>6. Trainingsprogramma: implementatie van systemen en datagedreven werken met zelf-gegenereerde data (website, boekings- en reserveringssystemen, reviews) en elders beschikbare data</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: Inbrengen als onderdeel van Ynbusiness. Inbrengen als onderdeel van curriculum Academie Leisure & Tourism van NHL Stenden/ETFI b. Investering: eenmalige opstartkosten (25k), daarna onderdeel van structurele middelen Ynbusiness (2x1.0FTE = 150k) <p>7. Experimenteren met nieuwe technieken en methodieken (webscraping, social media data, videofeeds, satellietdata, machine learning, AI, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actie: Inbrengen als onderdeel van DataFryslân, Inbrengen in curricula Academie Leisure & Tourism van NHL Stenden/ETFI b. Investering: onderdeel van structurele middelen DataFryslân, inkind investering kenniscentra NHL Stenden.
Investering Bezoekers Monitor €20k+€30k+€10k+€50k = totaal €110k	Investering Bedrijven Monitor = €30k+€30k+€30k+€30k = totaal €120k	Investering Bewoners Monitor = totaal €50k	Investering programma Kennis & informatie = €15k+€30k+€10k+€30k+€150k = totaal €235k
Totale investering: €550k-€600k			

¹ Meten van “customer journey”: aantallen, herkomst, bestedingen, overnachtingen, profiel/leefstijl, type vakantie, bezoekgedrag (in tijd en ruimte, type activiteiten, online zoek-, oriëntatie- en boekgedrag uitgesplitst naar per herkomstland: hoe ver vooruit boeken, waar boeken, type vakantie, welke periode, hoe lang, reisgezelschap), bezoekmotief, bekendheid, perceptie, waardering, loyaliteit (NPS score), herhaalbezoek.

² Meten binnen bedrijven: bezoekersdata (via boekingsystemen, websites, enquêtes, gesprekken) bedrijfsprestaties/rendement, conjunctuurmetingen. Meten van bedrijven: aantallen, locaties, omvang, type, bedrijfsstijl (adhv Leefstijlvinder), werkgelegenheid, type banen, capaciteit, bezettingsgraden, vitaliteit, spillover naar andere sectoren.

³ Meten van draagvlak voor ontwikkeling toerisme, meten van perceptie, imago, houding, gedrag ten aanzien van marketinginspanningen, toeristengedrag (host-gast interactie) en kennis en beeldvorming ten aanzien van waardecreatie van toerisme (trots, kansen op de arbeidsmarkt, voorzieningen, levendigheid, kwaliteit van leven, kwaliteit leefomgeving, etc.)