

ACTIE- EN BESLUITENLIJST

Notulen van de Algemene Leden Vergadering

Datum:	28 november 2018
Tijd:	15.00 uur
Locatie:	Theater Orpheus, Apeldoorn
Aanwezig:	Bas Nijenhuis (VeluweTeam); Carla Maessen (Bilderberg Hotel De Keizerskroon); Chantal Tutein Nolthenius (TPA); Danny Pearl (Bungalowpark Hoenderloo); Diederik Miedema (Monkeytown); Ernst Jan Peters (VeluweTeam); Gerrit Schreiber (Saxion); Guido de Waard (Theater & Congres Orpheus); Hella Soethof (SCMA); Ilse Harmelink (Apeldoorn Marketing); Jan Willem van der Straaten (KHN); Jerry Meijer (Landal Colenhove); Jip Peper (Klimbos Nederland); Maarten Jansen (Landal Miggelenberg); Marye Berghuis-Wentzel (Apenheul); Matthias van den Brandhof (Aventus); Michel van Maarseveen (Paleis Het Loo); Milan Heiligers (Buro Improof); Mirjam Barendregt (Theater & Congres Orpheus); Mirjam Bosch (Van der Valk Hotel Apeldoorn – de Cantharel); Nicky Greven (Provincie Gelderland); Petra Bangma (Zenzez Hotel & Lounge); Reinou de Haan (Gemeente Apeldoorn); Remon Ridder (VisitVeluwe); Susan Fledderus (Apenheul);
Afwezig:	Ben Mouw (Erfgoed Platform); Carin Reinders (CODA); Erik Veer (De Beren); Hans Wesselink (CMA); Hein Reusken (Loenen Zonedorp/cluster Toerisme); Ivo Gelsing (RECRON); Jan Oosterman (Gemeente Apeldoorn); Jeroen Kops (Accres); Mark Sandmann (Gemeente Apeldoorn); Martin Bes (Landal Rabbit Hill); Michaela Luttenberg (Apeldoorn Marketing); Natasha Groot (Provincie Gelderland); Piet-Hein Kolff (Accres); Tom Brands (Gemeente Apeldoorn);
Notulist:	Greta Jordens – Allround Secretariaal Support B.V.

1. Plenaire opening (Chantal Tutein Nolthenius/Danny Pearl)

Danny Pearl opent de vergadering om 15.05 uur en heet de leden van harte welkom.

2. Gastheer > Orpheus/TheaterAlliantie (Mirjam Barendregt)

Mirjam Barendregt heet eenieder welkom in Orpheus en vertelt dat ze sinds 2 maanden de nieuwe directeur is van Orpheus. Met een aantal TPA-leden heeft ze al kennis gemaakt.

Aan de hand van een PowerPoint-presentatie laat ze zien wat Orpheus allemaal te bieden heeft, waaronder 3 theaterzalen; 8 subruimtes; 5 foyers; 14 kleedkamers; 2 entrees; 1 keuken en oneindige mogelijkheden in opstellingen en voor alle leeftijden, voor stad en regio en voor alle smaken en genres.

Verder vertelt ze over de TheaterAlliantie. Een zestal theaters, met 1000+ stoelen, heeft de handen ineengeslagen om hele grote musicalproducties van o.a. Stage Entertainment van Joop van den Ende ook in deze theaters mogelijk te maken en niet alleen in het Afas Circustheater. Met elkaar wordt bekeken welke 4 producties zij per jaar willen aanbieden. Naast de grote musicalproducties wordt ook gekeken naar bijzondere muziektheaterproducties en toegankelijk toneel (komedie-achtig).

Voor wat betreft de samenwerkingen en kansen met de andere TPA-leden ziet Orpheus de volgende punten:

- Hotelovernachtingen bij meerdaagse zakelijke congressen;
- Arrangementen bij de grote producties van de TheaterAlliantie;
- 21 september 2019 is de start van het nieuwe theaterseizoen van Orpheus en Gigant. Als TPA-leden hun gasten hierover willen informeren dan kunnen zij hierover informatie opvragen bij Orpheus;
- Veluwe Remembers;
- Orpheus zou graag in gesprek komen met de leden over de inzet van een aantal medewerkers van Orpheus bij andere leden van TPA in de voor Orpheus zeer rustige periode juli en augustus.

Chantal bedankt Mirjam voor de presentatie en zegt de leden toe de PowerPoint-presentatie toe te sturen.

3. TPA-resultaten 2018 en toekomstplannen 2019 en verder (Chantal Tutein Nolthenius / Danny Paerl / Mirjam Bosch / Petra Bangma)

Chantal stelt zichzelf voor en vertelt dat zij in februari 2018 is gestart als projectmanager van Toeristisch Platform Apeldoorn (TPA). TPA is op 31 augustus 2017 een officiële vereniging geworden.

Er zijn 4 bijeenkomsten voor alle leden georganiseerd en 5 facultatieve sessies voor leden die dit interessant vonden.

Aan de hand van een geanimeerde presentatie vertelt Chantal over de TPA-resultaten 2018 en de toekomstplannen 2019.

Een aantal portefeuliehouders picht over een aantal topactiviteiten:

- Mirjam Bosch / portefeuliehouder routes:
 - o In het kader van de ruiterroutes is met de Paardenvrienden Midden Veluwe een samenwerking gestart. Deze stichting in oprichting is bezig het onderhoud van de routes over te nemen van Staatsbosbeheer. Op 27 oktober jl. is een werkdag in het bos georganiseerd, waarbij 50 vrijwilligers actief zijn geweest. TPA heeft een klein budget hiervoor beschikbaar gesteld. Verder zal TPA samen met de PMV onderzoek doen naar het groot onderhoud in 2019.
- Danny Pearl / Toeristische Database Apeldoorn:
 - o TPA ziet kansen om deze database verder te verbeteren. Met CMA en Apeldoorn Marketing zijn de afgelopen maanden gesprekken gevoerd welke elementen verbeterd kunnen worden. In de komende periode zullen de data verrijkt worden. Op activiteitsniveau zullen er meer tags worden toegevoegd, zodat er bijvoorbeeld ook gefilterd kan worden op slecht weer voorzieningen of rollatorvriendelijke locaties. Dit zijn voorbereidingen op de toekomst waarbij er ook gekeken zal worden naar de integratie met chatbots.
- Chantal Tutein Nolthenius / City of Veterans:
 - o In het kader van herinneringstoerisme zal Apeldoorn als City of Veterans worden gepositioneerd. Het projectplan is een traject met de provincie, de Veluwe, Apeldoorn en het vonds.
- Petra Bangma / Toeristische Hoofdstad:
 - o Apeldoorn zal in 2021 de Toeristische Hoofdstad zijn. Ook zal Paleis Het Loo dan heropend worden. TPA probeert samen met haar leden om hier een heel mooi jaar van te maken en zo veel mogelijk toeristen naar Apeldoorn te trekken. Paleis Het Loo en de gemeente Apeldoorn spelen hier een belangrijke rol in. TPA wil graag van de leden horen wat zij belangrijk vinden om dit jaar tot een succes te maken. Er is al budget gereserveerd.
- Chantal Tutein Nolthenius / Koningslijn:
 - o De Veluwsche Stoomtrein Maatschappij is al enige tijd bezig om nieuwbouw te realiseren voor het stalen van de treinen. Daarnaast wordt er samen met de betreffende gemeenten bekeken hoe de Koningslijn, die loopt van Apeldoorn naar Dieren, een verbinding kan vormen tussen de plaatsen waar de trein langs rijdt, maar ook het erfgoed en de attracties die daarbij kunnen aansluiten.
- Jip Peper / Veluwe Academy:
 - o Dit is een initiatief van een aantal ondernemers in de hospitalitybranche in Apeldoorn en Voorst. Zij hebben zich 2 doelen gesteld: de aansluiting tussen het onderwijs en het werkveld te optimaliseren en het arbeidspotentieel van afgestudeerde MBO'ers in de regio te houden. Dit doen ze door deze MBO'ers een jaar lang een betaalde baan te bieden en die baan te splitsen in 2 periodes waarbij verschillende werkgevers aansluiten. Er is een startnotitie geschreven en op basis daarvan wordt financiering aangevraagd. Begin 2019 zal er een projectleider worden aangetrokken die alles verder gaat uitwerken en in september 2019 zal er met een pilot worden gestart.

Chantal vraagt de leden of zij thema's missen waar het bestuur volgens hen mee aan de slag zou moeten gaan. Een voorbeeld zou iets ten aanzien van de omliggende dorpen kunnen zijn, die zich wat onderbelicht voelen en waar ook nog geen projecten lopen op dit moment. De leden hebben op dit moment geen concrete projecten in gedachten, maar zullen hierover nadenken.

Danny Pearl vertelt over de toekomst van TPA en de toegevoegde waarde die TPA kan bieden.

De speerpunten van TPA voor 2019 zijn:

1. Leisure capital samen met de Veluwe Academy. De aanpak zal eerst zijn om klein te beginnen hiermee en het vandaar uit verder uit te bouwen.
2. Positionering Apeldoorn:
 - a. TPA wil graag samenwerken met de partners van initiatieven/evenementen die echte 'parels' zijn voor Apeldoorn, maar waarbij het nu vaak mis gaat bij gebrek aan de juiste skills en financiën.

- b. Lokaal gastheerschap: TPA ziet hier doorontwikkelmogelijkheden. In ieder geval gaat de database op de schop en zal deze verder worden verrijkt. Het is nu erg inwonersgericht en TPA denkt dat de toeristische sector meer zou kunnen worden uitgelicht.
3. Lean-organisatie:
- a. TPA wil nog meer samenwerken, onder meer met CMA, Apeldoorn Marketing en Apeldoorn Congresstad.
 - b. Bekeken wordt hoe voorkomen kan worden dat er dingen dubbel worden gedaan.

Het bestuur vraagt de leden of zij speerpunten missen. In reactie hierop zegt Gerrit Schreiber van Saxion in het kader van leisure capital dat hij dit soort initiatieven heel verstandig vindt omdat het MBO de motor is van de economie. Hij biedt de kennis en kunde van het Saxion aan voor het geval men in de toekomst ook aansluitingen wil maken met het HBO. Danny Pearl antwoordt dat de ambitie van TPA o.a. is om accreditatie te verkrijgen zodat wanneer MBO-werknemers dat willen zij meteen door kunnen stromen naar het HBO.

a. Vragen naar aanleiding van TPA 2018/2019 (Chantal Tutein Nolthenius)

- Carla Maes complimenteert het bestuur met de behaalde resultaten over 2018 en de energie die het bestuur uitstraalt ten aanzien van de toekomst.
- Danny Pearl deelt mee dat hij zich na de eerstvolgende ledenvergadering in maart/april 2019 terugtrekt als voorzitter van TPA. De combinatie van uitbreiding van zijn gezin en zijn vakantiepark wordt te veel. Kandidaten die zijn rol willen overnemen kunnen zich melden bij Chantal.

4. Inspreektijd VisitVeluwe (Remon Ridder)

Remon vertelt dat VisitVeluwe in 2019 in de basis hetzelfde blijft doen. Er worden wel accenten gewijzigd. Men heeft uit de regio teruggekregen dat VisitVeluwe meer online moet doen en zichtbaarder moet zijn. De site is daarom helemaal vernieuwd en responsive gemaakt. De online etalage zal voortdurend worden vernieuwd met online campagnes.

Het fietsrouteboekje wordt wel offline gecontinueerd, net als de magazines 'to inspire' en 'to guide'. Deze worden gebundeld in één Veluwe bezoekersmagazine. Voor de buitenlandse bezoekers zal er een Duitse en een Engelse versie beschikbaar zijn. Dit is een groeiemarkt. Verder zal De Hoge Veluwe op de landelijke televisie centraal staan in 'De Grote Tuinverbouwing'.

Ook het Veluws Recreatief Netwerk gaat extra aandacht krijgen. De primaire associatie met de Veluwe is bos, fietsen, wandelen en wild. Deze activiteiten zitten voornamelijk in het midden van de Veluwe. Gekeken is hoe de Veluwe breder onder de aandacht kan worden gebracht en beleefd kan worden. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan de stranden en de IJsselvallei met een compleet ander landschap met weidevogels. De bedoeling is om bezoekers uit het meest kwetsbare gedeelte, het midden van de Veluwe, te halen en ook eens de randen van de Veluwe te laten zien en zo ook te proberen de gemiddelde besteding te verhogen.

VisitVeluwe organiseert vanaf december diverse roadshows om de verschillende leefgebieden met hun eigen karakters naar voren te brengen. De stakeholders van de verschillende gebieden werken hier aan mee. Op 10 december a.s. staat het karakter van De Hoge Veluwe op het programma. De uitnodiging is verstuurd, zie ook <https://2g6s3hj.momice.events/>.

5. Inspreektijd Apeldoorn Marketing (Ilse Harmelink)

Ilse bedankt het bestuur voor de zeer plezierige samenwerking tot op heden en vertelt vervolgens aan de hand van een PowerPoint-presentatie over het activiteitenplan gastheerschap Apeldoorn.

- Prioriteiten:
 - o Aansluiten op nationale, regionale en lokale thema's en initiatieven.
 - De volgende nationale thema's zijn gekozen:
 - In 2019: Icoon Park Hoge Veluwe: market garden.
 - In 2020: Liberation route herinneringstoerisme.
 - In 2021: Koninklijke verhaallijn Nederlands Bureau voor Toerisme / opening Paleis Het Loo.

-
- Ook zijn er een aantal lokale thema's gekozen:
 - April – september: Apeldoorn zomertijd.
 - Oktober: Apeldoorn viert de herfst.
 - November/december: campagne Apeldoorn wintertijd.
 - Het aanbod van TPA-leden kan hier allemaal in meegenomen worden.
- Digitalisering.
 - De Apeldoorn database wordt doorontwikkeld. Er zal o.a. een toeristisch filter worden toegevoegd, de zogenoemde Toeristische Database Apeldoorn. Input en nieuwe ideeën hierover worden zeer op prijs gesteld.
 - Er is een trend dat er wordt afgestapt van het VVV-merk. Apeldoorn kijkt ook of zij het contract kunnen beëindigen.
 - De doorontwikkeling van de site uitinapeldoorn.nl met online tickets, chatbots e.d. kan alleen plaatsvinden als de database wordt verrijkt.
 - In het kader van de chatbots vraagt Ilse of de leden de Google-assistent-app op hun telefoon kunnen installeren en hier eens tegen te praten en vragen te stellen als 'ik wil een dagje uit in Apeldoorn'. Ze vraagt om dan te kijken wat er naar voren komt en ook eens na te willen denken wat de leden dan zelf zouden willen zien. De data moeten zo worden verrijkt dat bezoekers de goede dingen zien.
 - De database zal in 2020/2021 nog verder worden doorontwikkeld met wonen en werken.
- Reguliere activiteiten:
 - Op de site uitinapeldoorn.nl worden o.a. alle activiteiten van Orpheus, Gigant en andere culturele instellingen handmatig toegevoegd, alsmede toeristische informatie.
 - De wens is dat dit in de toekomst geautomatiseerd kan worden.
 - 68% van de bezoekers op uitinapeldoorn.nl komt niet uit Apeldoorn. Er zijn ruim 600.000 unieke bezoekers per jaar.
 - Er wordt wekelijks naar 300 adressen een to-do lijst gestuurd die uitgeprint en opgehangen kan worden. Leden die deze lijst nog niet krijgen kunnen zich hiervoor aanmelden.
 - De brochure Best of Apeldoorn wordt heel goed ontvangen. Het zorgt voor meer contactmomenten met toeristen.
 - Op 10 locaties in Apeldoorn hangen schermen 'narrow casting'.

6. Buro Improof – optimale klantbeleving in leisure (Milan Heiligers)

Buro Improof meet de impact van de huidige dienstverlening, helpt met het verbeteren daarvan en bij het ontwikkelen van nieuwe diensten.

Milan Heiligers geeft aan de hand van een praktijkvoorbeeld op een bungalowpark in Hoenderloo aan hoe er kan worden gezorgd voor een optimale klantbeleving in leisure, zodat bezoekers met een glimlach naar huis gaan, andere bezoekers aanbevelen en nog een keer terugkomen. Dit alles maakt het ook leuker voor de medewerkers in de eigen organisatie. Aan de hand van de Kahoot!-app wordt er gezamenlijk een interactieve enquête gehouden over gastbeleving. De Powerpoint-presentatie wordt beschikbaar gesteld.

7. Inspreektijd Apeldoorn Congresstad (Carla Maessen)

Carla Maessen vertelt dat het project Apeldoorn Congresstad 4 jaar bestaat. Het doel is om congressen naar Apeldoorn te halen. Er is een website gemaakt en de vindbaarheid daarvan wordt steeds beter. Ook op het binnenhalen van congressen in Apeldoorn wordt steeds beter gescoord. Wat achterblijft is de conversie. Dit zit hem met name in mankracht. Op basis daarvan is contact opgenomen met de gemeente Apeldoorn. De gemeente heeft naar aanleiding hiervan besloten om per 1 januari 2019 subsidie hiervoor te verlenen. Per 1 januari a.s. komen er 1 parttimer op de binnendienst bij en 1 parttimer op de buitendienst voor de verdere professionalisering van Apeldoorn Congresstad. Vanaf week 49 wordt er gestart met het werven van deze parttimers. Carla vraagt eenieder hulp bij het delen van de vacatures.

8. Inspreektijd Centrummanagement Apeldoorn (Hella Soethof)

Hella Soethof vertelt dat de leegstand in Apeldoorn daalt. Op dit moment vindt een grote transformatie van het centrum plaats. Ook zijn er een aantal grote merken terug gekeerd in de binnenstad en er zijn veel nieuwe retailers bij gekomen. Uit de laatste rapportages blijkt dat Apeldoorn ook weer door investeerders wordt gezien.

Na 2 jaar Centrummanagement zal er meer op de totale customer experience worden ingezet. Om het maximale hier uit te halen wordt de samenwerking gezocht. Te denken valt aan het beter digitaal communiceren met de achterban en met hen in gesprek te blijven. Centrummanagement wil graag feedback ontvangen van de ondernemers waar zij tegenaan lopen, waar zij meer informatie over willen ontvangen en waar er handjes nodig zijn. Centrummanagement wil verbinden, enthousiasmeren en ontzorgen.

In 2017 is ingezet op Serious Request. Dit jaar zet Centrummanagement zich in voor een lokaal doel: Stichting Feestneus.

Verder zal er in 2019 worden onderzocht hoe de gasten het centrum en de verschillende evenementen ervaren. Het doel is om van deze gasten fans te maken van Apeldoorn.

In 2019 zullen de jaarplannen worden gedeeld met de TPA-leden.

8. Ruimte om in te spreken/wat verder ter tafel komt

Mirjam Barendregt bedankt de leden voor hun komst naar Orpheus en nodigt eenieder uit voor de borrel.

9. Afsluiting

Chantal sluit de vergadering om 17.10 uur en overhandigt als dank aan Mirjam Barendregt en Milan Heiligers een lekkere lokale kaas, onder het motto: TPA houdt van lokaal én dat mensen ergens kaas van hebben gegeten.