

WATERLAND

VAN  FRIESLAND

JAARVERSLAG 2020 DE KOERS BEPAALD



FEARKRÊFT

Bewondering heb ik voor de veerkracht die ondernemers, vrijwilligers en medewerkers hebben getoond in 2020. Een jaar dat bitterzoet smaakte. Corona bracht vooral veel tegenslag, maar heeft ook de herwaardering voor vakantie in eigen land teruggebracht. Ook Waterland van Friesland mocht vele nieuwe gasten verwelkomen.

Gelukkig heeft Fryslân laten zien een hoog herhaalbezoek te hebben. Dit stemt ons positief voor de toekomst. We blijven ons samen met u inzetten door zichtbaar te zijn, gasten te ontvangen en gemak te bieden, online en offline in onze VVV locaties.

In dit jaarverslag nemen we u kort mee door dit bewogen jaar. Een jaar waarin twee keer de VVV locaties helemaal dicht waren. Maar ook een jaar waarin we meer dan ooit door toeristen zijn geraadpleegd voor bijvoorbeeld een mogelijke overnachtingsplek.

Een jaar waarin we de koers hebben vastgelegd voor de komende vijf jaar. En zelfs een jaar waarin we meer leden mochten begroeten dan ooit.

Ondanks de tegenslagen ben ik dankbaar dat we als VVV Waterland van Friesland van betekenis zijn geweest voor onze leden en bezoekers in dit historische jaar. Samen met u blikken we in dit jaarverslag daarop terug.

Floriaan Zwart
*Directeur VVV Waterland
van Friesland*

JAARVERSLAG 2020 VVV WATERLAND VAN FRIESLAND /// OP KOERS NAAR 2025 /// FINANCIËN ///
CORONA /// VERBINDEN /// GASTVRIJHEID /// INFORMATIEVOORZIENING /// MARKETING /// CIJFERS

WWW.WATERLANDVANFRIESLAND.NL



OP KOERS NAAR 2025

In 2020 schreven wij ons 'Koersdocument richting 2025'. Dit document gaat niet alleen over onze organisatie, maar ook over de richting en ambities voor onze regio. In het koersdocument presenteerden wij voor het eerst onze missie en visie.

Stappen te zetten

Het koersdocument laat op basis van onze kerntaken en werkzaamheden onze strategie en acties richting 2025 zien. We zijn goed op weg, maar er moeten nog grote stappen gezet worden.

Financiële scenario's

Het belang van onze sector groeit en de ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Met de huidige middelen is VVV Waterland van Friesland niet in staat om onze basis werkzaamheden te borgen en extra ambities waar te maken. Reële financiële scenario's voor de toekomst van onze organisatie zijn geschetst en wachten op een politiek antwoord.

Lees mee

Bekijk het Koersdocument richting 2025 en de Bijlage via ONDERNEMEN.WATERLANDVANFRIESLAND.NL

FINANCIËN

De ontvangen subsidies in 2020 zijn € 227.491,- van Gemeente De Fryske Marren en € 235.219,- van Gemeente Súdwest-Fryslân.

In 2020 is een verlies geleden van c.a. € 35.000,-. Een financieel jaarverslag zal separaat van dit verslag worden opgemaakt en gedeeld met onze stakeholders.

MISSIE

We zijn de stuwende kracht en verbinder van de gastvrijheidseconomie in bestemming Waterland van Friesland. Samen met onze leden creëren we duurzame economische waarde. Al onze producten en diensten zijn bedoeld om inspiratie, gemak en een welkom te bieden. Zowel direct aan de toerist en de inwoner als faciliterend richting de ondernemers.

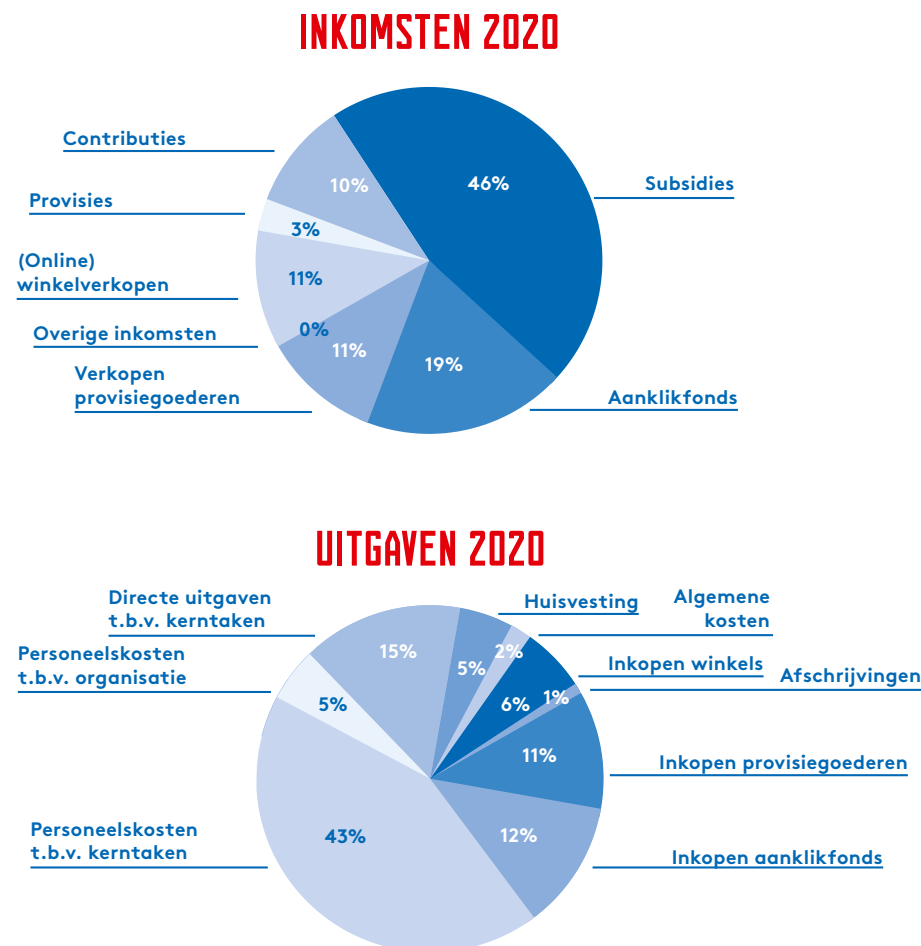
VISIE

Een jaar rond duurzaam recreëren door inwoner en toerist in Waterland van Friesland.

WATER
LAND
VAN FRIESLAND

ORGANISATIE

20 Medewerkers (11 fte) - 4 in vaste dienst - 13 via tijdelijk (seizoen)contract - 1 in dienst via Empatec - 2 via dienstverlenings-overeenkomst	62 Vrijwilligers 64 Gastheren/vrouwen via externe locaties 2 Stagiaires	7 Bestuursleden 16 VVV locaties 15 Informatiepunten
---	--	--



DUURZAME BESTEMMING

Waterland van Friesland is de regio die wordt afgebakend door de gemeentegrenzen van De Fryske Marren en Súdwest-Fryslân. Onze regio moet zich ontwikkelen tot een duurzame bestemming. Dat betekent gezamenlijk profiteren van toerisme met behoud van onze eigen identiteit, cultuur en kernwaarden. Hierbij staat niet groei maar kwaliteit voorop. Een duurzame bestemming draagt bij aan brede welvaart.

Overigens zijn wij geen eigenaar van de regionaam, Waterland van Friesland. Sterker nog, we nodigen iedereen uit om deze naam te adopteren om zo met elkaar de regio sterker te maken.

Een regio vol natuur, activiteiten en faciliteiten met 45 natuurgebieden, 841 km fietsknooppuntpaden, 1.035 km wandelknooppuntpaden, 177 kerken 133 dorpen en 7 van de Elfstedensteden.



CORONA JAAR 2020

Alles was anders dan gepland en de crisis duurde veel langer dan we in maart 2020 konden vermoeden. De crisis heeft invloed gehad op praktisch al onze werkzaamheden en taken. Enkele lichten we hieronder uit.

Omtinken

De campagne 'omtinken' werd opgezet waarbij aandacht werd gegeven aan toeristische ondernemers, horeca en musea die de deuren moesten sluiten. De naam 'omtinken' werd door Merk Fryslân geadopteerd in een Friesland brede campagne.

Bezoekersinformatie

Met drietalige bezoekersinformatie met alle coronamaatregelen hielpen we gasten en leden om uit te leggen wat er steeds wel en niet mogelijk was. Bij veranderende noodverordeningen hielden we onze leden direct op de hoogte met een praktische vertaalslag.

Lobby

Zowel op regionaal, provinciaal en landelijk niveau hebben we actief overleg gevoerd en lobbywerk verricht om de belangen van de toeristische sector te borgen. Voor de logiesaccommodaties was de opluchting groot toen op 15 juni 2020 de sanitaire voorzieningen weer volledig open mochten.

Drukke (na)zomer

In de zomer ontvingen we vele mailtjes en telefoontjes van Nederlanders die nog

graag op vakantie gingen in Waterland van Friesland. Op welke camping was nog plek? Welke B&B's hadden nog ruimte? Waren er nog vakantiehuysjes beschikbaar? Door ons netwerk met onze leden, hebben we nog vele gasten een verblijf kunnen aandragen. Ook beleefde de watersport een herwaardering als nooit tevoren. Nergens was nog een boot te vinden en gasten boekten zelfs alvast voor volgend jaar.

De nazomer met het prachtige weer bood inhaalmogelijkheden voor ondernemers. "De schoolvakanties zijn toch al voorbij?", hoorde Jacob van der Veen van de afdeling Lemmer van VVV Waterland van Friesland veel toeristen zich dezer dagen afvragen.

Wereldreis

VVV Waterland van Friesland is samen met Merk Fryslân initiator geweest van de corona Wereldreis campagne. Deze richtte zich primair op de Friezen om in het najaar er nog op uit te gaan in de eigen provincie. Voor onze eigen regio maakten we een verdiepingsslag van deze campagne. Ook onze website, social media en najaar inspiratiekrant stonden in het teken van de wereldreis in Waterland.

Aandacht en initiatieven

Elke maand in 2020 stonden de twee pagina's die we in samenwerking met Ying Media mogen vullen vol met virtuele tips, het 'omtinken' of de wereldreis. In december volgden hierin nog de 'ljochtpuntsjes' met foto's en tips van onze prachtige verlichte steden en dorpen. Het project '11 Andere Oorden' liet ook deze 'ljochtpuntsjes' zien. Mede door tips van ons werden objecten verlicht, zoals de Luchtwachtoren in Oudemirdum die werd omgetoverd tot modern flatgebouw.

Ondernemers tips

Samen met ZKA Leisure Consultants maakte VVV Waterland van Friesland twee video's met praktische tips hoe te ondernemen in coronatijd. De video's zijn terug te zien via ons YouTube kanaal.

Financieel

De betaaltermijn van onze diensten hebben we verlengd van 14 naar 60 dagen. Leden met financiële uitdagingen hebben van ons speciale regelingen gekregen. Door eenmalige projectgelden en een rem op onze uitgaven hebben we de financiële impact op onze eigen organisatie weten te beperken.

VERBINDEN

We zijn de spil tussen stakeholders van de gastvrijheidseconomie in Zuidwest Friesland. Het verbinden in de regio is de belangrijkste kerntaak van VVV Waterland van Friesland. Het loopt als een rode draad door alle werkzaamheden heen.

Onze werkzaamheden onder de kerntaak verbinden bestonden in 2020 uit:

- Organisatie ledenvergaderingen
- Versturen ondernemersnieuwsbrief
- Overleggen: bestuur, Merk Fryslân, regioaanjagers, TAF: Toerisme Alliantie Friesland, museumdirecteuren, wethouders, ambtenaren, eigen regio, VVV Nederland, overige stakeholders
- Contact en bezoek VVV exploitanten en ambassadeurs
- Ledenwerving, -contact, en -behoud
- Presentaties en afspraken met ondernemersverenigingen en promotie clubs
- Beheer van website ondernemen.waterlandvanfriesland.nl en besloten Facebook en LinkedIn groep voor ondernemers
- Aanhaken bij ontwikkelingen op basis van verzoek stakeholders (15x per jaar)
- Productontwikkeling

Netwerkorganisatie

Onze taak als netwerkorganisatie breidde zich in 2020 verder uit. Wij willen optreden en doorgroeien als een inspirerende verbinder tussen alle stakeholders binnen de gastvrijheidseconomie van onze regio.

Steden en dorpen

Vanaf 2020 zijn alle steden en dorpen 'aangesloten'. Het contact en de

samenwerking met plaatselijke promotie- en ondernemersverenigingen groeit. Tegelijkertijd is hier nog veel winst te behalen. Jaarlijks benaderen wij deze organisaties proactief om zo in contact te komen en blijven.

Gebieden

Binnen Waterland van Friesland hebben en zoeken we naar een sterke verbinding met gebieden zoals de Greidhoek en Gaasterland. Ook is er contact met het Nationaal Landschap Zuidwest Fryslân en bezoekerscentrum Mar en Klif.

Ledengroei

VVV Waterland van Friesland is gegroeid van 683 naar 733 leden. Dit is een groei van 7%. Door de corona crisis is deze groei lager uitgevallen dan verwacht. VVV Waterland van Friesland is veruit de grootste toeristische belangenvereniging in Friesland.

Seizoensverlenging

Eind 2020 hebben wij € 25.000,- project subsidie ontvangen van de Provincie Fryslân om tot een concreet advies en plan te komen over seizoensverlenging. Dit plan wordt begin tweede kwartaal van 2021 gepresenteerd.

Stakeholder informatie

Om onze leden en stakeholders optimaal te informeren over onze werkzaamheden en voortgang, hebben wij de website ondernemen.waterlandvanfriesland.nl verder geoptimaliseerd. Daarnaast hebben we een kwaliteitsslag gemaakt

in onze ondernemers nieuwsbrieven. De waardering is gestegen van een 6.9 naar 7.9. Ook ontvangen onze leden jaarlijks een pakket met (product)informatie.

Netwerkbijeenkomst

In verband met corona kon de geplande netwerkbijeenkomst in het voorjaar van 2020 niet doorgaan. In 2021 proberen wij nogmaals een netwerkbijeenkomst/ foldermarkt te organiseren.

Digitale ALV

In verband met het coronavirus is er in 2020 één ALV gehouden. Deze werd volledig digitaal georganiseerd en stond in het teken van ons koersdocument.

Merk Fryslân

Merk Fryslân is een zeer belangrijke partner van VVV Waterland van Friesland. Zowel op management als medewerkersniveau vindt er regelmatig overleg plaats en wordt er samengewerkt. Deze samenwerking is op het gebied van persreizen, website, database, losse projecten en marketingcampagnes.

TAF & DN

VVV Waterland van Friesland heeft zitting in de Toeristische Alliantie Friesland (TAF). Via de TAF zijn wij direct betrokken bij belangrijke toeristische vraagstukken en opgaven. Daarnaast is directeur Floriaan Zwart 'kapitein' van de provinciale ontwikkelopgave 'dagrecreatieve netwerken' (DN). Deze opgave heeft tot doel om het aanbod van dagrecreatie beleefbaar, vindbaar en boekbaar te maken.

LEDENBEDOORDELING

	2019	2020
VVV Waterland van Friesland	7.3	8.0
Website	7.2	7.9
Ondernemersnieuwsbrief	6.9	7.9
Publicaties: magazine en kranten	7.3	8.0
Corona inspanningen	--	8.0

LEDENGROEI

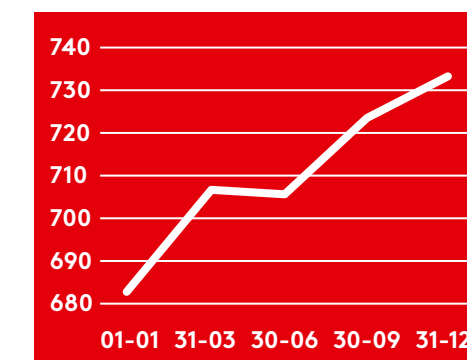


Foto: Ruben van Vliet



GASTVRIJHEID

Het fundament van een aantrekkelijke bestemming. We laten de gast welkom voelen op een authentieke wijze vanuit onze eigen identiteit. Gastvrijheid is een beleving van de gast die wordt bereikt door goed gastheerschap en gastgerichtheid.

Onze werkzaamheden onder de kerntaak gastvrijheid bestonden in 2020 uit:

- Ondersteunen van (externe) VVV locaties
- Training van gastvrouwen en -heren*
- Uitbrengen inspiratiemagazine en -kranten
- Beheer inspiratietablets
- Exploiteren van de VVV locaties
- Gasten informeren, activeren en inspireren op locatie
- (Online) klantenservice
- Bedrijfsbezoeken en opleidingen*

* Door de coronacrisis zijn deze taken niet volledig uitgevoerd. In 2021 brengen we hier daarom extra focus op aan.

plekken gasten welkom te heten en van tips te voorzien. De vrijwilligers zijn het vriendelijke gezicht van onze regio.

Baliefunctie

89% van de toeristische ondernemers geeft aan dat fysieke VVV locaties belangrijk tot heel belangrijk te vinden. De baliefunctie gaat vaak veel verder dan toeristische informatie. Vele van onze balies hebben een publieke functie, waarbij onze medewerker/vrijwilliger het aanspreekpunt/gezicht is van onze regio.

Klantenservice

Nog nooit hebben wij zoveel telefoon en mail gehad van toeristen (en inwoners) met vragen. Ondanks dat de winkels gesloten waren, hebben wij zo meer dan honderdduizend toeristen direct op weg geholpen.

Toegangspoorten

Het Ir. D.F. Woudagemaal en het Afsluitdijk Wadden Center worden ook wel de toegangspoorten van onze regio genoemd. In 2020 realiseerden wij bij beide locaties (digitale) toeristische informatiepunten. Zo inspireren we de vele bezoekers van deze locaties eropuit te trekken in onze regio.

Ondernemers

Ondernemers zijn een belangrijke gastheer van onze regio. In 2020 openden we bij verschillende grotere bedrijven informatiepunten. Zo ondersteunen we ondernemers optimaal in een taak die zij al vervullen.

VVV locaties

Als VVV hebben we een aantal locaties in eigen beheer. Daarnaast werken we samen met verschillende locaties die een VVV locatie 'in huis' hebben. Aanvullend zijn er steeds meer ondernemers die wij ondersteunen in het ontvangen en informeren van de toerist. Dit zijn zogenaamde informatiepunten.

VVV inspiratiewinkels: Oudemirdum // Heeg // Joure // Langweer // Lemmer // Stavoren

VVV locaties: Balk // Bolsward // Hindeloopen // IJlst // Koudum // Makkum // Sloten // Sneek // Terherne // Workum

Informatiepunten: Gaastmeer // Heeg // Hindeloopen // Koudum // Langweer // Lemmer // Oudega (Súdwest-Fryslân) // Sint Nicolaasga // Sneek // Wieuwerd // Wolsum // Wommels // Workum // Woudsend 2x

INFORMATIEVOORZIENING

Informatievoorziening begint bij de menselijke behoefte om iets te willen weten. In de (digitale) overvloed aan informatie brengt VVV Waterland van Friesland overzicht. Dat wordt inspirerend aangeboden via eigen middelen, via onze gastvrouwen en -heren, ondernemers en stakeholders.

Onze werkzaamheden onder de kerntaak informatievoorziening bestonden in 2020 uit:

- Publiceren van evenementen op de website en in de krant
- Publiceren evenementen weekkalender
- Contentbeheer narrowcastingschermen
- Schrijven en beheren van inhoudelijke waardevolle informatie
- Beheer evenementen- en weekkalender
- Ticketing en arrangementen (online)
- Zoek- en boeksystemen voor accommodaties en boten
- Kaarten, plattegronden en wandelingen
- Webshop

Drietaling

Al onze informatie is en wordt drietaling (NL, DE, EN) uitgebracht. Zo hebben we drie inspiratie magazines, voor iedere taal één. Ook onze website is drietaling.

Stadswandeling

In 2020 is de stadswandeling van Sneek uitgebracht in onze nieuwe stijl. Deze werd in één jaar meer dan duizend keer

verkoch. In 2021 gaan wij voor alle steden een stadswandeling uitbrengen.

Inspiratiekaart

Op basis van leden feedback kreeg onze inspiratiekaart (pagina 3) een grote update. Meer inspiratie aan de 'randen' van ons gebied is toegevoegd en steden buiten ons gebied zijn geaduid.

Evenementenkalender

2020 was uitdagend op het gebied van evenementen. Veel is geannuleerd. Wij hebben zo optimaal toeristen en inwoners geïnformeerd over wat er wél te doen was op het gebied van uitjes en activiteiten.

Ticketing

In juni 2020 introduceerden wij een ticketing systeem, zodat musea en activiteiten die niet online boekbaar waren toch hun deuren konden openen binnen de regels van de overheid. Ticketing is een belangrijk onderdeel van de klantenreis (zie koersdocument). Wij blijven hier in 2021 op aanjagen, zodat het toeristisch aanbod makkelijk online boekbaar.

Inspiratie artikelen

Ons team schrijft alle teksten voor magazine en kranten in eigen beheer. Zo trekken we er zelf op uit om waardevolle en inhoudelijke informatie te verzamelen en presenteren.

Zoek en boek

Bij de door ons verhuurde accommodaties zagen we een verdubbeling in omzet ten opzichte van 2019. Voor onze regio achtten wij het noodzakelijk dat het aanbod van accommodaties (incl. boten) overzichtelijk online beschikbaar en boekbaar is.

Verhalenroutes

In 2020 introduceerden wij drie Verhalenroutes. De Verhalenroutes zijn uitgewerkt in tekst, foto's en film. De YouTube films zijn honderdduizenden keren bekeken. De Verhalenroutes worden gebruikt in campagnes om gasten te activeren ons gebied te bezoeken. Daarnaast zijn ze zeer geschikt om aanwezige inwoners en toeristen te inspireren om er op uit te trekken in de regio en hebben ze een spreidende werking in ruimte (over het gebied) en in tijd (verlengen seizoen). Bekijk de routes op WATERLANDVANFRIESLAND.NL/VERHALENROUTES

Narrowcasting

Verspreid door Waterland van Friesland hangen 29 informatieschermen. Deze tonen het weer, evenementen en inspiratiecontent voor inwoners en toeristen. Locaties van de schermen en meer informatie is te vinden via ONDERNEMEN.WATERLANDVANFRIESLAND.NL

PUBLICATIES



Inspiratiemagazine
Oplage: 30.000

Via onze VVV locaties, informatiepunten en ondernemers gratis verkrijgbaar



Inspiratiekrant (zomer- en najaar)
Oplage: 85.000

Naast ons 'eigen netwerk' huis aan huis verspreid in onze regio.



Wereldreiskrant
Oplage: 500.000

Samen met Merk Fryslân en de overige regio's. Verspreid door heel Friesland en omliggende gebieden.



NANNEWIID

Yn de romte fan de lêste sinne en de nacht,
ûntsteane wêr't de himel en de ierde elkoar reitsje,
skakearringen fan goud yn al har pracht.

Yn de romte fan it lêste ljocht en it tsjuster,
stimt de natuer ôf op de frekwinsje fan de stille
wêryn't dei- en nacht bisten wikselje fan wacht.

Yn de romten tusken myn gedachten yn
wurde de romten fan stilte hieltiden grutter.
Ik stim ôf op de natuer fan it Nannewiid.

En ik nim myn romte.

Na het succes van de fotowedstrijd in 2019 is er in 2020 een gedichtenwedstrijd gehouden. Deze is gekoppeld aan de Verhalenroute Ruimte. De wedstrijd wordt in 2021 doorgezet. Onder de winnaars wordt een ballonvaart verloot: WWW.WATERLANDVANFRIESLAND.NL/GEDICHTENWEDSTRIJD

MARKETING

Het presenteren van de regio op een zo aantrekkelijk mogelijk manier om meer bezoekers te trekken. We doen dat met een passende boodschap bij de beoogde doelgroep in elke stap van de klantreis. Onze verhalen geven we hierin de hoogste prioriteit.

Onze werkzaamheden onder de kerntaak marketing bestonden in 2020 uit:

- Organiseren van persreizen en uitnodigen van bloggers, vloggers en influencers
- Campagnes opzetten en beheren
- Contentbeheer verhalenroutes
- Contentcurator van Zuidwest Friesland
- Onderhouden contacten mediapartners
- SEO / SEA / SMM
- Contentbeheer website in drie talen
- Aanhaken bij campagnes Merk Fryslân
- Opstellen persberichten
- Organisatie wedstrijden (verhalen/foto's)
- Beheren sociale media

In de media

Hieronder een hele kleine selectie van onze regio in de media. Bekijk alles via [ONDERNEMEN.WATERLANDVANFRIESLAND.NL](#)

01-04 /// ANWB Kampioen

Gaasterland

02-06 /// RTL4 Beau

Op vakantie in Friesland

25-07 /// VROUW

Friese meren special

20-10 /// Linda

Tuffen door Friesland

15-12 /// VT Wonen

Tips voor een verblijf in Zuidwest Friesland

Persreizen

Als VVV zijn we actief om, in samenwerking met Merk Fryslân, media-aandacht te genereren voor onze regio. Hierbij worden ondernemers en culturele instellingen waar mogelijk betrokken. In verband met Corona zijn er in 2020 wel minder persreizen uitgevoerd dan gepland. Hieronder een selectie van persreizen. Kijk voor alle persreizen op [ONDERNEMEN.WATERLANDVANFRIESLAND.NL](#)

15-07 /// Fietzersbond

Fietsen rond Friese wateren

25-09 /// Reismeisje

Mini roadtrip in Waterland van Friesland

29-09 /// Op reis met Co

Fietsen en wandelen in Zuidwest Friesland

30-10 /// Kleine Wereldreiziger

7x goedkope uitjes in

Zuidwest Friesland met kinderen

Website

In 2020 is een traject ingezet om de website te optimaliseren. Hierdoor zijn leden sneller en makkelijker vindbaar op de site. Ook is de site zelf beter vindbaar in de resultaten van zoekmachines.



Totaal paginaweergaves

912.240

199.424

Totaal bezoeken

gemiddeld duur bezoek

8.33

MINUTEN

totaal bereik campagnes

2.5
MILJOEN

Campagnes

Onze middelen zijn beperkt. Daarom zetten we deze zeer gericht en vooral online in. Voor onze campagnes gebruiken we YouTube (groot bereik, lage kosten), bloggers, vloggers en pers en pr. Daarnaast haken we actief aan bij de campagnes van Merk Fryslân. Totaal bereik campagnes: 2.5 miljoen

CAMPAGNE RUIMTE

Bereik: 430 duizend

Locatie: Nederland en Duitsland

Middelen: YouTube, Facebook,

retargeting, print

CAMPAGNE OVERNACHTEN

Bereik: 40 duizend

Locatie: Nederland

Middelen: Adwords

CAMPAGNE STEDENTRIP

Bereik: 1.9 miljoen

Locatie: Nederland, België, Duitsland

Middelen: YouTube, Facebook, Display,

retargeting, print

CAMPAGNE WINTER IN WATERLAND

Bereik: 73 duizend

Locatie: Nederland

Middelen: Facebook, Instagram

CIJFERS

Bezoekers website

2019

123.600

2020

199.424

WIJZIGING

+61%

Facebook volgers

3725

5262

+41%

LinkedIn volgers

183

401

+219%

Instagram volgers

1208

3142

+260%

Nieuwsbrief ontvangers

963

994

+3%

Beeldbank foto's

5208

9550

+83%

Online mentions PR waarde

€ 170.227,-

€ 378.553,-

+222%