

BROCHURE “VAN ZOEKEN NAAR BOEKEN”

Verbeteren van de vindbaarheid en boekbaarheid van kleinschalige logiesaccommodaties

Case-beschrijving Schiereiland Noord-Holland

Een deel van het werkgebied VVV Schiereiland Noord-Holland is de Noordzeekust met plaatsen als Bergen, Egmond en Schoorl. In deze traditionele toeristische kernen speelt de VVV een belangrijke rol bij het aanbod van toeristische accommodaties voor de, soms zeer kleinschalige professionele bedrijven maar ook voor particuliere vakantiewoningen en bed + breakfast.

Het ontsluiten van het kleinschalige aanbod is een traditionele VVV-taak en draagt bij aan de exploitatie, waardoor de VVV haar taak als gastheer kan uitvoeren.

Het boeken van accommodaties is een concrete activiteit dat volgens het principe ‘betaling voor diensten’ wordt afgewikkeld.

Boeking werden handmatig afgewikkeld. Nadelen daarvan waren:

- de werkwijze was niet altijd even duidelijk naar consument en verhuurder
- de werkwijze was omslachtig en tijdrovend
- de werkwijze was weinig consumentvriendelijk

Voordeel was dat er geen technische kosten waren want alles gebeurde nog op kaarten. Er was dus ook geen offline boekingsprogramma.

Enkele jaren geleden ontstond er een ontwikkeling om toeristische data geautomatiseerd te verwerken. Destijds nam de Provinciale VVV het initiatief om deze ontwikkeling te faciliteren ten behoeve van geheel Noord-Holland. In het verlengde lag ook de wens om te komen tot de mogelijkheid van een boekingssysteem, in eerste instantie voor vakantiewoningen, omdat dit een wezenlijk deel uitmaakt van het aanbod, dat anderzijds lastig (commercieel) ontwikkeld kon worden.

De provincie bood mogelijkheden voor financiering van een dergelijk systeem. De situatie rondom de boekingen bij de VVV Kop van Noord-Holland was vergelijkbaar met die bij VVV Schiereiland Noord-Holland. Gezamenlijk werd dan ook ingezet om samen met de Provinciale VVV een (online) boekingssysteem te ontwikkelen.

Partners bij de ontwikkeling

De leidende rol in de (technische) ontwikkeling van het boekingssysteem (en de websites) werd ingevuld door de Provinciale VVV (die echter tijdens het proces ophield te bestaan).

De coördinerende activiteiten werden overgenomen door Numaco, het eigendom bleef bij de opvolger van de PVVV, Toerisme Noord-Holland.

De technische uitvoering werd verzorgd door het bedrijf Maris. De relatie tussen de VVV's en Maris was een andere dan klant – leverancier. Er was sprake van een partnership. Het bedrijf had veel kennis van het binnenhalen van projectbijdragen van overheden en was bereid die kennis in te zetten voor het boekingssysteem. Verder gold, en geldt nog steeds, dat het bedrijf ook bereid is te investeren. Dankzij diverse subsidies en de opstelling van de partners kon het project worden gestart met beperkt (financieel) risico voor de VVV's.

Het boekingssysteem

Er werd een plan van eisen opgesteld, waaraan het systeem zou moeten voldoen.

De volgende zaken waren van belang:

- het systeem is zowel voor de klant (online) als voor de VVV bruikbaar
- klant moet zelf een keuze kunnen maken uit het aanbod
- het systeem werkt met een actuele voorraad
- er moet online geboekt en betaald kunnen worden

Bijkomstigheid van een automatiseringsproces is dat er eenduidigheid moet zijn in de werkwijze. Met andere woorden: het proces is bij uitstek geschikt om bestaande werkwijzen kritisch tegen het licht te houden. Belangrijk is, dat degenen die ermee gaan werken, mee (willen) gaan in de vernieuwing, een proces dat tijd en aandacht vergt. Iedereen was er van overtuigd dat als er straks vanuit een actuele voorraad online geboekt (en betaald) kon worden, dit een ieder ten goede kwam.

De verhuurders / accommodaties

Om te komen tot een systeem met actuele voorraad, moest er een omslag komen in de samenwerking met verhuurders. Het boekingstraject was namelijk niet alleen volledig handmatig, maar ook nog eens op aanvraag. De eigenaren van de accommodaties hadden in die opzet dus de volledige zeggenschap over boekingen door de VVV. Om huizen online boekbaar (en betaalbaar) te maken, was dus een enorme omslag in denken en werken bij de verhuurders noodzakelijk. Voor een optimaal systeem moest de verhuurder een allotment afgeven en de VVV vragen of hij eigen aanvragen kon aannemen. Overigens veranderde er weinig aan de rol van de VVV als boekingsintermediair: het afwickelen van de boeking en de (aan-)betaling).

Het aanbod van accommodaties is wezenlijk voor een goed systeem. Daarom werd er een plan van aanpak gemaakt naar de verhuurders toe:

- Er werden informatiebijeenkomsten georganiseerd
- Alle accommodaties werden opgenomen in het nieuwe boekingssysteem, ongeacht of ze bereid waren op allotmentbasis te werken (dus opengesteld voor accommodaties 'op aanvraag')
- Er werd door de VVV-medewerkers veel tijd besteed aan het tonen van het systeem op Internet (veel eigenaren beschikten daar nog niet over)

Natuurlijk was duidelijk dat de ingeslagen weg langer was dan gewenst, maar wel de enige manier om de aanbieders mee te krijgen. Het systeem moest zich bewijzen. In ieder geval kon de klant veel makkelijker (zelf) kiezen waardoor de aanvragen die binnenkwamen veel gericht waren dan in het verleden.

Zoals in de hele maatschappij zijn er altijd pioniers. Een aantal verhuurders was bereid om mee te gaan: afgeven van een allotment zodat objecten direct boekbaar waren. Dat betekende dat als ze zelf wilden verhuren, ze eerst 'toestemming' moesten vragen aan de VVV. Daarvoor startten we een aparte telefoonlijn, 24 uur per dag 7 dagen per week (via een antwoordapparaat) bereikbaar. Ook accepteerden we dat we niet alle perioden in allotment kregen (zo misten we soms de goed verkoopbare zomermaanden, maar die konden wel op aanvraag geboekt worden). Met de actuele voorraad werd het mogelijk om boekingen online af te wikkelen, inclusief de betaling. Weliswaar kost het accepteren van online betaalmiddelen provisie (creditcard), de provisie bleef gelijk voor de verhuurders. De winst zat met name in de tijdsbesparing van de medewerkers.

Online boeken en betalen bleek te werken. Accommodatiehouders die meededen, kregen boekingen, soms zelfs een dag van tevoren. Dat succes verspreidde zich gauw in de badplaatsen dus kwam er een groei van het aantal online boekbare (allotment) woningen.

Boeken van hotelkamers

Het belangrijkste product van onze reserveringsdienst was ontsloten, maar de hotelmarkt lonkte. In het verleden boekten we vooral via de balies veel hotelkamers. Door de tijd liep dat aantal sterk terug. Dat was zowel financieel een nadeel als wel dat het leidde tot ontevredenheid bij de hoteliers. Hoewel er veel 'online' boekingsystemen zijn voor hotels, bleken er weinig uit onze regio boekbaar te zijn. Redenen daarvoor waren vooral:

- door de kleinschaligheid konden veel hotels niet voldoen aan de verplichtingen (aantal kamers voor een langere periode)
- het (financiële) risico van een 'now show' ligt bij het hotel
- onbekendheid bij/met de grote boekingsbedrijven

Op basis van deze gegevens hebben wij gekozen om voor eigen rekening en risico, maar wel in partnership met de automatiseerder, een boekingsplatform voor hotels te laten bouwen. Daarbij hielden we rekening met de wensen van hoteliers, omdat we geen verplichtingen wilden opleggen ten aanzien van het aantal kamers en de periode. Ook wilden we het betaaltraject verzorgen. De basis van het systeem lag in het huisjessysteem, echter duidelijk was wel dat de kleine hotels met slechts enkele kamers geen allotments wilden afgeven. Daarom kozen we voor een werkwijze dat hoteliers alles zelf kunnen aanpassen: kamers vrijgeven of blokkeren, prijzen aanpassen, etc.

Vernieuwing van het systeem voor vakantiewoningen (2006)

Hoewel we tevreden zijn over het aantal online boekbare accommodaties, bleek er een groei mogelijk te zijn. Met name de professionele verhuurders bleken niet bereid te zijn allotments af te geven. De ervaringen uit het nieuwe hotelsysteem werden verwerkt in het aangepaste systeem, met name het model van 'eigen beheer'. Eigenaren van vakantiewoningen hoeven geen allotments meer af te geven, maar kunnen zelf de beschikbaarheid, prijzen, etc. aanpassen wanneer ze dat willen. Dit leidt tot een groei van het aantal online boekbare en betaalbare accommodaties. Opvallend is dat sommige verhuurders vasthouden aan de allotment werkwijze met als argument dat ze het goed vinden gaan.

Het ontsluiten van het aanbod

Natuurlijk is het mooi om een groot aanbod te hebben, maar om accommodaties vast te houden zal er ook geboekt moeten worden. Het belangrijkste deel van de boekingen verloopt via onze algemene VVV site (bijv. vvn Noordzeekust.nl).

Door gebruikmaking van een gezamenlijke database zijn ook accommodaties vanuit noord-holland.com (van Toerisme Noord-Holland) direct boekbaar, waarbij wordt gekoppeld naar ons reserveringssysteem (in 6 talen).

Er is een eigen reisbureau met uitsluitend online boekbare accommodaties beschikbaar (www.3VTravel.nl). Hierdoor is het eenvoudiger om op startpagina's te worden opgenomen en kan een publiek worden bereikt dat niet kiest voor VVV sites.

De systemen zijn beschikbaar voor eigen VVV-medewerkers, dus de traditionele VVV-boeking worden verwerkt vanuit één systeem. Overigens kunnen op dezelfde wijze de traditionele vooruitboekingen (bijv. telefonisch) worden verwerkt.

De VVV site(s) en 3VTravel worden apart vermarkt. Daarbij is de VVV site ook de follow up op de destinationmarketing vanuit Schiereiland Noord-Holland / Halbinsel Holland.

Verdere ontwikkeling 'Boer zoekt gast'

Op basis van de ontwikkelde technieken is de intentie om het aanbod van boekbare objectsoorten uit te breiden. De keuze is daarbij om nu te kiezen voor het aanbod op het platteland.

Uitgangspunt van het project 'Boer zoekt gast' is het toegankelijk maken van informatie over verblijf en vermaak op het platteland en vervolgens ook het product boekbaar te maken. Dat betekent primair dat de B en B logies en de (mini)campings online boekbaar worden. De Provincie ziet daar de meerwaarde van in en heeft een subsidie beschikbaar gesteld. Het agrarisch aanbod zal ook specifiek worden vermarkt.

De werkwijze ten aanzien van de aanbieders van kleinschalige accommodaties op het platteland is anders dan we gewend waren. Waar we bij het traditionele aanbod al een grote voorraad accommodaties konden ontsluiten, zal voor dit project moeten worden geworven. Daarvoor wordt echter nadrukkelijk de samenwerking gekozen met organisaties die reeds actief zijn binnen dit aanbod en veel (persoonlijk) contact hebben met de aanbieders. Daarbij kan gedacht worden aan VeKaBo maar in ons geval ook aan de Vereniging Agrarisch Natuurbeheer Waterland. Wanneer de posities duidelijk zijn en onderling worden gerespecteerd, is een samenwerking goed mogelijk. We hanteren ook hier de weg van de geleidelijkheid: niets moet, alles kan: het 'systeem' zal zich eerst moeten bewijzen. De website zal begin 2007 online zijn.

Wanneer het programma voor B en B's en campings is ontwikkeld, zal de techniek ook worden ingebouwd in de VVV sites en in 3V Travel. Het agrarisch aanbod wordt daardoor niet alleen thematisch ontsloten, maar ook via andere kanalen waarmee de kans op boekingen bij de deelnemende accommodatiehouders toeneemt. Verder creëren we op deze wijze de mogelijkheid voor andere (traditionele) aanbieder om te participeren. Met name voor de professionele campings heeft dit een meerwaarde.

Aandachtspunten in vogelvlucht

Waar het gaat om het ontsluiten en boekbaar maken van het kleinschalige aanbod, kunnen we uit ervaring aangeven dat het met name draait om de volgende aandachtspunten:

- weet duidelijk waar je naar toe wilt en zorg dat je daar open over communiceert
- houd rekening met en respecteer de (on)mogelijkheden van de aanbieders
- accepteer dat aanbieders een eigen weg kunnen gaan
- reken niet alleen in cash geld, maar ook in tijd en uitstraling
- zoek partners voor de cont(r)acten met de aanbieders, voor zover je niet beschikt over de juiste ingangen of bekendheid
- heb geduld