

# Recreatie Expert Team ondersteunt ondernemers

Recreatiebedrijven moeten innoveren; je leest het overal.

Maar hoe pak je dat aan? Waar moet je beginnen met het updaten van je bedrijf en de marketing? In Drenthe helpt het Recreatie Expert

Team ondernemers met advies en begeleiding. Dat kan confronterend zijn, maar wie er voor open staat kan zijn bedrijf écht verbeteren.



“De ondernemer moet wel open staan voor verandering”

Het Recreatie Expert Team begon in 2013 toen Dick Dijkstra van RECRON en Hans Hartog van het Recreatieschap een bezoek brachten aan camping De Wiltzangh in Ruinen. Het bedrijf liep niet zoals het zou moeten lopen, maar waar lag dat nou aan? Dick en Hans besloten hun netwerk in te zetten en

bezochten met een groep experts het bedrijf. De aanbevelingen waren confronterend voor de ondernemers, maar opende ze ook de ogen. Ze gingen anders ondernemen en het bedrijf staat er nu stukken beter voor dan in 2013. Het Recreatie Expert Team bleek een succes en kreeg subsidie van de

provincie Drenthe en het Recreatieschap. Die subsidie werd in 2015 en 2016 voortgezet en inmiddels hebben 21 bedrijven deelgenomen.

**Samenstelling wisselt**  
Sylvia Jansen coördineert het Recreatie Expert Team. “Als een ondernemer

onze hulp inroept ga ik erheen om de situatie te verkennen. Als de vragen van de ondernemers binnen het project passen, roepen we een expert team bij elkaar. De samenstelling wisselt, maar meestal zitten er wel deskundigen bij op het gebied van marketing, financiering en bedrijfsvoering. Met

zo'n zes à zeven mensen gaan we een middag langs bij de ondernemers. We voeren een gesprek en bekijken het bedrijf. Tevoren heb ik de omzetcijfers en mijn analyse al rondgestuurd: iedereen heeft dus al een bepaald beeld van het bedrijf. Daarna overleggen we onderling en dan presenteert het team →

→ zijn conclusies. Dan blijkt dat de verschillende disciplines elkaar goed aanvullen. Als de marketeer kansen ziet voor het uitbreiden van een bepaald onderdeel, kan de accountant meteen zien of dat ook een logische keuze is ten aanzien van de rendementen die met dat onderdeel worden behaald." De ondernemers blijven achter met een hoofd vol indrukken en plannen. Om te voorkomen dat die al gauw weer wegzakken in de drukte van alledag, krijgen de ondernemers een coach, die ze ruim een half jaar lang begeleidt. Voor de ondernemers van De Wiltzangh betekende dat het opstellen van een toekomstvisie voor hun bedrijf. Daarmee gingen ze naar de bank en die verstrekte financiering omdat het zo goed was onderbouwd, vertelt Jansen.

#### Marketingplan

Marjan en Hans Ike van Camping Diever besloten in 2014 advies te vragen aan het Recreatie Expert Team. "Na positieve verhalen van onze collega's van De Wiltzangh besloten we om ook mee te doen", vertelt Marjan. "Dan komt er een groep mensen kijken: experts op het gebied van marketing, financiering, een landschapsarchitect en een ervaren ondernemer. Toen bleek wel dat wij, zoals heel veel recreatieondernemers, geen marketingmensen zijn. Zelfs na twintig jaar op dit bedrijf hadden we daar niet echt lijn in gebracht. Ik wilde heel graag een marketingplan."

De conclusie van het Recreatie Expert Team was helder: het is een schitterend recreatiebedrijf, het ligt op een mooie locatie en de ondernemers doen het hartstikke goed. Maar op de site is dat alles onvoldoende zichtbaar. Marjan: "We moesten veel beter aan onze toekomstige gasten vertellen wat we precies te bieden hebben. Dit is een bosterrein. Laat dat dan maar eens zien op je website, werd er gezegd."

#### Doelgroep duidelijk omschreven

Zo kwamen Marjan en Hans tot het specificeren van hun doelgroep. Wat verlangen hun gasten precies? "Onze doelgroep is gezellig geel en aqua: gezinnen met kinderen die belangstelling hebben voor de natuur, maar ook



Marjan en Hans Ike van Camping Diever

ouderen. Dat wisten we natuurlijk wel, maar door de opmerkingen van het Recreatie Expert Team werd dat veel duidelijker. Die kennis hebben we, na vervolgesprekken met onze coach, verwerkt in onze nieuwe website. We weten nu veel beter dan vroeger wat onze gasten precies zoeken. En dat is precies wat wij bieden. Zo benadrukken we nu veel meer dat we ruime plaatsen in het bos hebben, privésanitair, heerlijk eten en een schitterende omgeving met routes om te fietsen en wandelen. En hoe vreemd het ook klinkt: dat werkt! Mensen komen hier aan de balie vragen om die plaatsen in het bos, en om die routes. Vroeger waren we nog wel eens verrast door vragen van onze gasten. Nu weten we tevoren eigenlijk al wat ze komen vragen. We weten in welke auto ze rijden en welke krant ze lezen. Daar spelen

we met onze promotie op in."

Dat is natuurlijk niet vanzelf gegaan. Marjan en Hans hebben marketingcursussen gevolgd en geïnvesteerd in promotie. Vooral hebben ze er veel tijd ingestoken. "In de gesprekken met onze coach kregen we huiswerk: hoe ziet jullie doelgroep er precies uit en wat willen die mensen? Daarna zijn we stapje voor stapje zaken gaan verbeteren. En dat heeft gewerkt, want onze bezetting was in 2015 al gestegen en afgelopen winter kwamen er veel meer verzoeken om informatie dan de jaren ervoor."

#### Open staan voor kritiek

Terugkijkend beschouwt Marjan Ike het Recreatie Expert Team als een enorme kans om je bedrijf te verbeteren. "Maar je moet wel echt verder willen met je bedrijf, open staan voor kritiek →

"We helpen ondernemers van een afstandje naar hun eigen bedrijf te kijken"

→ en voor het varen van een andere koers. Als je op die manier met de adviezen omgaat, kan dit je heel veel voordeel brengen." "Soms denken ondernemers dat het Recreatie Expert Team er enkel is voor bedrijven in nood, vertelt Sylvia Jansen. "Maar dat is echt niet zo. Het gaat er vooral om dat we ondernemers adviseren en helpen van een afstandje naar hun eigen bedrijf te kijken. Soms heb je een mooi bedrijf op een schitterende locatie, maar heeft de ondernemer de aansluiting met de sterk veranderende markt gemist. Zo'n traject zet je weer met beide voeten op de grond. Voorwaarde is wel, dat de ondernemer open staat voor verandering. Het kan heel hard aankomen als je kritiek geeft op het bedrijf of op het ondernemerschap van de ondernemer. Maar we draaien er niet omheen. En we geven direct aan waar de kansen voor verbetering liggen. De insteek is altijd positief. We zijn er om de ondernemers te ondersteunen."

Dat ondervonden ook Wim, Hillie en Erwin van de Haar, eigenaren van groepsaccommodatie De Borckerhof in Orvelte. Zoon Erwin wil over enkele jaren het bedrijf overnemen en wilde weleens weten wat het Recreatie Expert Team voor tips had. "In ons team zat naast een accountant, een marketingexpert en iemand van de bank ook een specialist op het gebied van horeca. En natuurlijk is het even slikken als het team met zijn conclusies komt. Maar het waren wel zaken waar we echt mee aan de slag konden."

#### Te hoge kosten

Belangrijk bij De Borckerhof is de horeca. Deze heeft te hoge personeelskosten, zo bleek uit een benchmark. Dat komt onder meer doordat er veel geluncht wordt, maar weinig gedieneerd. Ook is het terras erg groot,

#### Op zoek naar advies?

Diverse Nederlandse provincies kijken met belangstelling naar de positieve ervaringen met het Recreatie Expert Team in Drenthe. Maar nog geen enkele andere provincie heeft de stap gezet om een dergelijk initia-



"Ik ben blij dat we het gedaan hebben. Nu kunnen we verder met het bedrijf."

zodat de bediening veel tijd kwijt is met lopen. Erwin: "We gaan nu veel bewuster inroosteren. Ik heb technieken geleerd om de inzet van personeel meetbaar te maken, zodat we kunnen sturen op cijfers. We willen enkel personeel inzetten als er ook echt vraag is."

Een ander onderwerp was de inrichting van de accommodaties. Die zijn 200 jaar oud en passen perfect in museumdorp Orvelte. Maar de gast verwacht wél modern comfort. Inmiddels hebben de ondernemers twee accommodaties gemoderniseerd

tief voor de eigen ondernemers te subsidiëren. In Drenthe zijn ook dit jaar en in 2017 nog mogelijkheden voor bedrijven om het traject te volgen. Daarbij wordt een eigen bijdrage gevraagd van duizend euro.

en dat is een hele aderlating, want een verbouwing in de monumentale panden moet aan speciale eisen voldoen. Echt lastig vonden de ondernemers de aanbeveling om aan hun marketing te werken. Erwin: "We moesten veel meer laten zien dat we in het prachtige, groene museumdorp Orvelte liggen. Twee jaar ervoor hadden we nog zelf een website gemaakt. Met zelfgemaakte foto's en zelfgeschreven teksten. Nu werd ons geadviseerd om die site opnieuw te maken, een echte fotograaf in te huren en een professionele tekstschrijver. Dat zijn kosten waar we erg tegenaan moesten hikken. Maar dat hebben we toch gedaan en dan zie je dat die professionals het echt veel beter kunnen dan wij. En die kosten. Ach. Eigenlijk hebben we die kosten met een paar extra boekingen al terugverdiend. Maar om die shift te maken, dat kost wel moeite. Toch ben ik blij dat we het gedaan hebben. Nu kunnen we echt verder met het bedrijf."