



## PROGRAMMA 'Changes in Tourism'

Woensdag 14 januari 2015 | 09.00 -17 uur | Media Plaza, Koninklijke Jaarbeurs Utrecht

### Ochtendprogramma (Auditorium)

09.00 uur	Ontvangst in 'bar zone' bij Auditorium
09.30 uur	Welkom/Opening - Frank Oostdam, voorzitter/directeur ANVR
09.40 uur	'Toerisme in een vloeibare samenleving' - Ruud Welten, professor Ethics, Saxion University of Applied Sciences
10.20 uur	Uitreiking 'Groene Veer' - Martine de Knoop, initiatiefnemer Groene Veer en commercieel directeur Travmagazine (Groene Veer voor organisatie die zich onderscheidt in stimuleren verantwoord reizen)
10.30 uur	Coffee break
11.00 uur	'UNEP's lessons learned in Greening the World Cup 2014 and Olympic Games 2016' (English) - Helena Rey, Tourism Programme Officer United Nations Environment Programme
11.40 uur	Lancering carbon calculator - Gert Nieuwboer, SNP Natuurreizen
11.50 uur	'Better Holidays' - Nikki White, Head of Destinations and Sustainability ABTA - The Travel Association (English)
12.30 uur	Netwerklunch

### Middagprogramma (workshops en presentaties)

#### 13.15 – 16.30 uur

Zaal FLASH: 'Marketing Pure Tourism Experiences' - Xavier Font (English)

#### 13.15 uur aanvang 1<sup>e</sup> ronde

Zaal GLOW: 3 CELTH (Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality) presentaties van 20 min.:

- The effect of 'staying connected' on tourists' enjoyment - Ondrej Mitas & Rebecca Rosskothén (English)
- Social Media: een "Stage to Engage" voor toeristische bedrijven - Corné Dijkmans
- Digital natives op vakantie: zin en onzin over jeugdvakanties – Elena Cavagnaro en Albert Postma

Zaal BEAM: 'Plezier voor vakantiegangers en het dier' - Julie Middelkoop, Barbara Slee en Simone Eckhardt

#### 14.30 uur aanvang 2<sup>e</sup> ronde

Zaal GLOW: 3 CELTH presentaties van 20 minuten:

- Project CARMATOP: succesvolle samenwerking met Nederlandse reisbranche - Paul Peeters en Eke Eijgelaar
- 'Wildernis toerisme voor ontwikkeling' - Arjaan Pellis en René van der Duim
- 'Op weg naar een duurzame ontwikkeling van stedelijk toerisme' - Ko Koens

Zaal BEAM: 'UNESCO Werelderfgoed: ingrediënt voor een bijzondere vakantie?' - Koojsje Spitz, Nationale UNESCO Commissie

## Toelichting op workshops en presentaties

Om uw keuze te vergemakkelijken, vindt u hier een korte toelichting.

### **Marketing Pure Tourism Experience – Xavier Font (English)**

This afternoon course will show you sustainability differently and how integrating sustainability in your company strategy will give you more meaningful, customer focused results. Font will help you stop writing jargon and start thinking what aspects of sustainability are relevant to your customers enjoyment -the real, authentic experiences they look for- and help you communicate just that. He will work together to develop a plan for your company to prepare meaningful messages, relevant to the decisions your customers need to take that will help reassure them you are the right company for their needs.

### **The effect of 'staying connected' on tourists' enjoyment-Ondrej Mitas & Rebecca Roskothen (English)**

Communications such as Internet messaging and social media are increasingly prominent in tourists' experiences. This session provides travel organizations better insights in when and how to encourage tourists to communicate with friends and family at home, and when to invite them to unplug and be present in the moment.

### **Social Media: een "Stage to Engage" voor toeristische bedrijven - Corné Dijkmans**

Veel toeristische bedrijven gebruiken social media om verschillende redenen, maar vaak met het oog op reputatiemanagement. In deze sessie leert u als toeristische organisatie hoe u door online engagement met huidige en potentiële klanten de grootste reputatiewinst kunt behalen.

### **Digital natives op vakantie: zin en onzin over jeugdvakanties-Elena Cavagnaro & Albert Postma**

Op basis van een representatief onderzoek onder 400 jongeren in Nederland zal een aantal mythes rond de vakanties van Nederlandse jongeren worden doorgeprikt. Gaan jongeren vooral op vakantie om plezier te maken? Willen ze tijdens hun vakantie inderdaad voortdurend online zijn om ervaringen en foto's te delen? En hoe staat het met hun interesse voor duurzaamheid?

### **Plezier voor vakantiegeangers en het dier-Simone Eckhart, Barbara van Slee, Julie Middelkoop**

Nederlandse vakantiegeangers zijn heel enthousiast over activiteiten waarbij dieren een rol spelen. Tegelijkertijd zie je dat consumenten ook bezorgd zijn over dieren die leven in het wild of in gevangenschap. Er worden filmpjes met dierenthema's getoond en er is ruimte voor discussie en delen van inzichten over thema's zoals olifantenritjes, walvisexcursies, knuffelfarms, etc.

### **Project CARMATOP: succesvolle samenwerking met Nederlandse reisbranche – Paul Peeters en Eke Eijelaar**

Deze presentatie vat de ontwikkelingen en successen van het project 'carbon management voor touroperators' samen. De beoogde carbon calculator voor pakketreizen is inmiddels door een flink aantal touroperators gebruikt. Onderzoek naar een carbon label voor pakketreizen is gestart en kennis over de emissies van toerisme is verdiept.

### **Wildernis toerisme voor ontwikkeling - Arjaan Pellis en René van der Duim**

Wilde dieren trekken zich niets aan van de grenzen van wereldberoemde natuurparken. Hierdoor ontstaan conflicten tussen lokale bevolking en wilde dieren. Tijdens deze presentatie belichten de sprekers een aantal innovatieve projecten in Kenia en hoe die hebben bijgedragen aan zowel natuurbehoud als verbeterde leefomstandigheden van lokale bevolkingsgroepen. Er wordt ingegaan op de werkgelegenheid en andere economische baten die door deze projecten worden gegenereerd.

### **Op weg naar duurzame ontwikkeling van stedelijk toerisme - Ko Koens**

Aan de hand van een interessante casestudy krijgt u beter inzicht in de duurzame ontwikkeling van toerisme in steden. Specifiek voor steden gaat het er enerzijds om dat toerisme bijdraagt aan de werkgelegenheid en lokale economische ontwikkelingen en anderzijds rekening houdt met lokale gemeenschappen en bescherming van cultuur en erfgoed.

### **Unesco Werelderfgoed: ingrediënt voor een bijzondere vakantie? - Koosje Spitz**

Een bezoek brengen aan een cultureel monument of natuurpark kan je vakantie extra verdieping geven, maar het kan ook eindigen in een grote teleurstelling. Het 'ontdekken' van lokale culturen en gebruiken maken de vakantie tot een unieke ervaring. Helaas heeft het soms ook negatieve gevolgen, vooral als je onvoldoende rekening houdt met duurzaamheids- en veiligheidsaspecten. Hoe zorg je als reisorganisatie ervoor dat een bezoek aan een werelderfgoed waarde toevoegt aan de vakantie-ervaring en tegelijkertijd bijdraagt aan de leefomstandigheden van de lokale bevolking?