

Rap op Stap – Horizon 2030

1. Inleiding

Steeds meer mensen vinden hun weg naar Iedereen Verdient Vakantie. Goed zo. Dit kan mede dankzij het netwerk aan Rap op Stapkantoren dat ondertussen al 120 kantoren telt. Rap op Stap is erg belangrijk voor het netwerk Iedereen Verdient Vakantie. De kantoren namen de bemiddelingsrol over die voordien veel meer bij de bemiddelingscentrale van Iedereen Verdient Vakantie lag. Een heuse rolverschuiving dus.

Rap op Stap?

Rap op Stap is een laagdrempelig reisbemiddelingskantoor voor mensen met een beperkt budget. Je hoeft geen lid te zijn en je hoeft geen afspraak te maken. Je stapt gewoon naar binnen! Er kunnen zowel vakanties en daguitstappen als sport- en cultuuractiviteiten geboekt worden in een Rap op Stapkantoor. De medewerkers helpen ook met het samenstellen van een budget en het uitzoeken van geschikt vervoer. Deze kantoren worden uitgebaat door sociale partnerorganisaties van Iedereen Verdient Vakantie. Op steeds meer plaatsen in Vlaanderen starten kantoren op. Momenteel zijn er 120 kantoren.

Warme doorverwijzing

Deze groep organisaties die een Rap op Stapkantoor uitbaten maken amper 4% van het hele netwerk aan sociale organisaties van Iedereen Verdient Vakantie uit. Ze doet wel meer dan een kwart van alle boekingen. En alle tekenen wijzen erop dat dat kwart binnen enkele jaren zal stijgen naar 40 of 50 percent.

Waar mensen zich vroeger rechtstreeks aanmeldden bij Iedereen Verdient Vakantie voor een vakantie, verwijst de bemiddelingscentrale die vakantiegangers nu warm door naar de Rap op Stapkantoren. Dat kan omdat er een steeds grotere dekking van kantoren is in Vlaanderen.

Bruto Nationaal Geluk

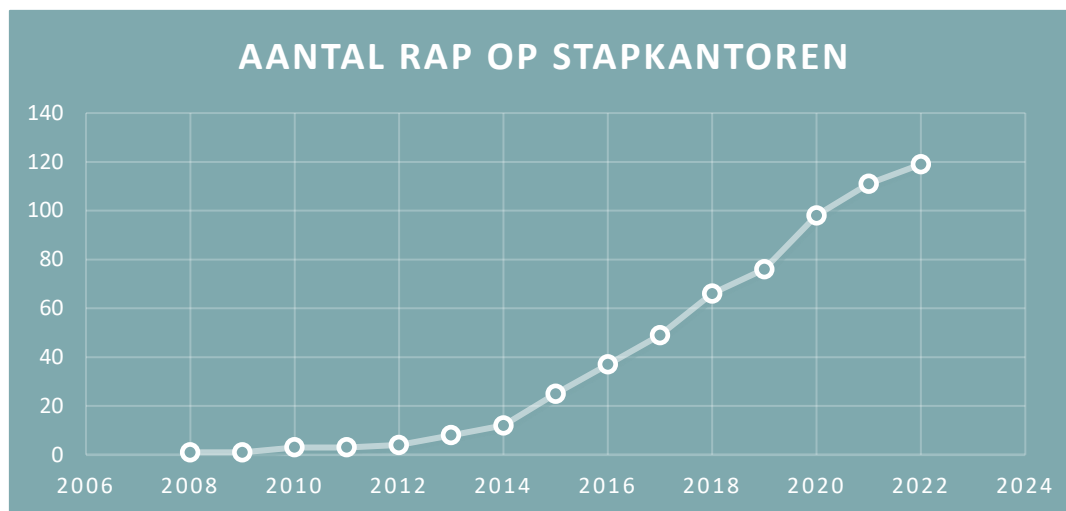
Rap op Stap is erg nabij de mensen die het vaak spannend vinden om op pad te gaan. In het kantoor neemt de medewerker de tijd om de vakantie- of vrijetijdswens te ontrafelen en mogelijk te maken. De Rap op Stapmedewerker is dorstig naar mensen blij maken en zo bij te dragen aan het Bruto Nationaal Geluk. En hongerig naar kennis om dit zo goed mogelijk te doen.

Trends

Er zijn nog trends die wijzen op een groei van het Rap op Stapnetwerk en op een groeiend bezoekersaantal.

1) Recht op vrijetijd en vakantie sluipt als goedaardig virus lokale besturen binnen

Tien jaar geleden telde het Rap op Stap netwerk vijf kantoren. De methodiek ontstond in Limburg om tegemoet te komen aan het niet wijs geraken uit het brede kortingsaanbod voor vrijetijd en vakantie. Vooral vzw's voelden zich aangesproken om ook aan de slag te gaan met Rap op Stap.



Ondertussen zijn er meer dan 100 Rap op Stapkantoren bijgekomen op tien jaar tijd (stand van zaken 25/5/22: 120 kantoren). En het netwerk deint nog uit. Waar we vroeger moeite deden om te sensibiliseren rond het recht op vrije tijd en vakantie en dit lokaal waar te maken via Rap op Stap, is er nu meer dan ooit het besef dat de toegang tot vrije tijd een onderdeel van het gemeentelijk aanbod moet zijn. Het recht op vrije tijd en vakantie sluipt tegenwoordig als een goedaardig virus de lokale besturen binnen.

Dit is een goede zaak. Een lokaal bestuur geeft de boodschap dat vrije tijd en vakantie belangrijk geacht wordt. De nabijheid van een fysiek loket leidt mensen toe tot het grote aanbod aan kortingen en stimuli.

Toegegeven, het is niet eenvoudig voor een lokaal ambtenaar om zomaar alle stimuli en aanbod te kennen om doelgroepen met een maatschappelijke kwetsbaarheid er naar toe te leiden. Er is het bovenlokaal aanbod van Iedereen Verdient Vakantie en VRIJUIT. Er is de UiTPAS, de lokale netwerken Vrijetijdsparticipatie én de OCMW's hebben ook de socio-culturele participatiebudgetten ter beschikking. Steeds vaker stellen lokale besturen de vraag: 'Hoe past Rap op Stap in dit hele verhaal?'

2) Stijgende werkdruk in het sociale werkveld

Een andere trend belangrijk voor het Rap op Stapnetwerk, is de stijgende werkdruk in het sociale werkveld. Er is minder tijd om te investeren in een cliënt. En laat die toeleiding tot vrije tijd nu net erg tijdsintensief zijn. Rap op Stap vult ook daar een leemte in. De Rap op Stapmedewerker ontvangt de mensen met een glimlach en een tas koffie. Er is tijd om te praten over de vrijetijdswens of vakantiedroom. Er is ruimte om een uitstap of vakantie van A tot Z door te spreken.

3) Ook digitale bereikbaarheid

Door corona zijn veel kantoren gedwongen geweest om digitaal te werken. Waar er voorheen gevraagd werd om toch zeker fysiek te komen inschrijven, was er opeens de flexibiliteit voor zowel bezoekers als medewerkers in het kantoor om per mail of telefoon in te schrijven en boekingen te doen. Naarmate de coronamaatregelen versoepelden, zijn er kantoren die nu via de twee sporen blijven werken. Je kan zeggen dat de toegangspoort tot het aanbod via Rap op Stap open werd gezet voor meer mensen.

Het blijft ontegensprekelijk belangrijk dat er een lokaal ankerpunt is. Het is bovendien ook decretaal bepaald dat de kantoren een lokale verbinding hebben en zeer nabij zijn.

4) 1+1=3, samen zijn we sterker

Wanneer Iedereen Verdient Vakantie de laatste jaren een netwerkmoment organiseerde, bleek dat de kantoren vooral de behoefte hadden om met elkaar te praten. Ze wisselden elkaars aanpak, praktische tips en telefoonnummers uit. Er is de nood om tussen de kantoren sneller allerhande informatie uit te wisselen. Wie heeft er nog tickets van VRIJUIT over voor een bepaald concert? Wie heeft tips om het Rap op Stapkantoor beter bekend te maken? Wie heeft ervaring in het werken met een mobiel kantoor? Wie heeft ervaring in het organiseren van een groepsvakantie?

Momenteel komen veel van die vragen terecht bij Iedereen Verdient Vakantie. De netwerkverbinder schakelt de vraag door of faciliteert een gesprek met meerdere kantoren om tot een antwoord te komen. Een online platform kan hier tegemoet komen in de nood om snel informatie tussen de kantoren uit te wisselen. Een eigen online community is nodig waarbij kennis en expertise gedeeld kan worden.

Naast zo een platform, mogen we de rol van Toerisme Vlaanderen niet onderschatten om dit netwerk samen te brengen. Toerisme Vlaanderen blijft facilitator. Het team Iedereen Verdient Vakantie blijft de hoofdantenne voor het hele netwerk. Zij pikken goeie voorbeelden op en delen die met het netwerk. Overkoepelende projecten opzetten om tegemoet te komen aan bepaalde vraagstukken, signalen oppikken en die vertalen naar het beleid, dat blijft de rol van Toerisme Vlaanderen.

5) Toerisme Provincie Antwerpen zet in op uitbreiding Rap op Stapnetwerk

Toen de Oost-Vlaamse deputé van Toerisme en Welzijn in 2015 een subsidielijns uitzette voor Rap op Stapkantoren in de provincie, ging het aantal van 3 naar 40 in maar een paar jaar. Toerisme Provincie Antwerpen (TPA) heeft gezien wat een sterk provinciaal netwerk kan betekenen voor het toerisme in eigen provincie. TPA wil heel graag inzetten op het sociaal toerisme. Met Rap op Stap wordt niet alleen het recht op vakantie en vrije tijd waargemaakt, ook de lokale toeristische diensten worden versterkt in de samenwerking met het provinciale netwerk aan Rap op Stapkantoren. Zo zijn de kantoren in Oost-Vlaanderen echte ambassadeurs van het toerisme in de eigen streek. Ze maken het lokaal aanbod bekend bij de bezoekers van het kantoor en gaan lokaal ook op zoek naar kansen om samen te werken. Bovendien leeft de sterke wens bij de kantoren om regionaal meer samen te werken.

6) Cijfers boekingen Iedereen Verdient Vakantie en aandeel Rap op Stap in 2021

2021	Totaal aantal boekingen	Vakanties (verblijven en georganiseerde vakanties)	Daguitstappen
Totaal IVV	23497	3616	19881
Rap op Stap	7133	1150	5983

Aandeel Rap op Stap in de boekingen van 2018-2019-2021:

Jaartal	Vakanties in %	Daguitstappen in %
2018	20	16,5
2019	21	18
2021	32	30

2. Een toekomstplan dringt zich op

In juni 2021 gaf Toerisme Vlaanderen de aftrap voor het project 'Een toekomstplan voor Rap op Stap'. Samen met de Rap op Stapkantoren wil Toerisme Vlaanderen een plan van aanpak uitschrijven. Over hoe het netwerk in alle stevigheid kan groeien, hoe het zichzelf kan versterken en welke rol Toerisme Vlaanderen te spelen heeft.

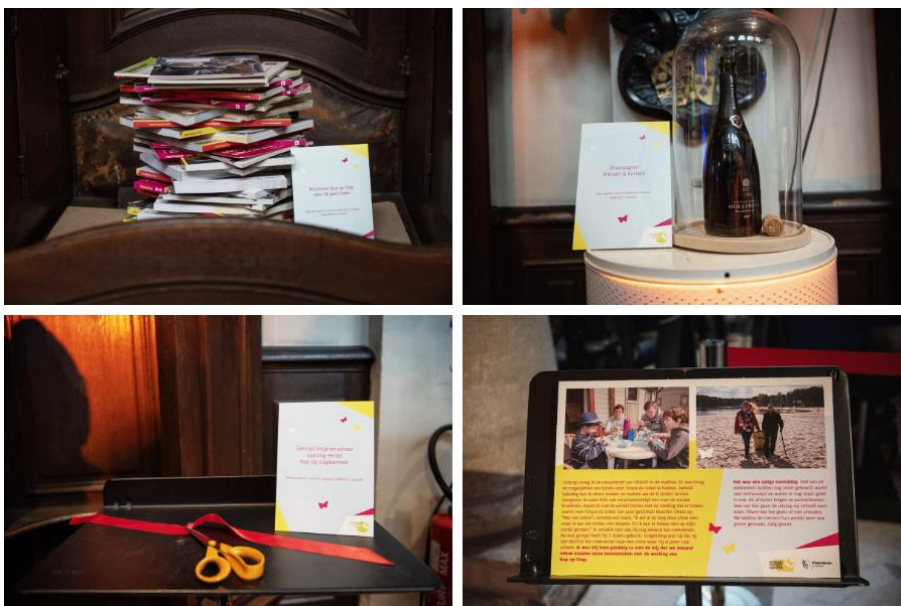
2.1. De stappen naar het toekomstplan

In juni 2021 startte de eerste fase van het project met een achttal babbelsessies. Dat zijn gesprekken met medewerkers van de Rap op Stapkantoren. We stelden daarnaast ook een kerngroep samen. Deze groep vulde de bevindingen van de babbelsessies aan. Uit deze gesprekken kwamen enkele thema's duidelijk naar voren. Rond die thema's maakten we workshops voor het Rap op Stapcongres op 15 maart 2022:

- Hoe past Rap op Stap in een lokaal netwerk? Hoe moet een organisatie omgaan met al die stimuli die er bestaan en welke (versterkende) rol kan Rap op Stap daarin spelen? Deze workshop was een samenwerking met Demos, VRIJUIT en publiq.
- De kracht van vrijwilligers. Hoe kunnen we vrijwilligers en hun coaches ondersteunen en hoe kunnen ze van elkaar leren?
- Wereldcafé. Hoe kunnen Rap op Stapkantoren zichzelf en elkaar versterken en welke rol kan Toerisme Vlaanderen spelen?
- Gesprekken die ertoe doen. Hoe match je vraag en aanbod op een kwalitatieve manier? Hoe doe je de nazorg na een uitstap of vakantie?
- "Groetjes uit...". Een belevingsworkshop waar eenieder zijn favoriete plekje of hapje mocht delen. Gegroeid uit de honger van Rap op Stapmedewerkers om zoveel mogelijk productkennis op te doen.

2.2. Het eerste Rap op Stapcongres

De prachtige zaal Amuz in hartje Antwerpen was de ideale plaats om de 180 deelnemers te ontvangen voor het allereerste Rap op Stapcongres. In een heus Rap op Stapmuseum kregen de bezoekers een rondleiding in de (bescheiden) geschiedenis van het Rap op Stapnetwerk.



Enkele weetjes:

- Het eerste kantoor startte in 2008 in Hasselt. Oprichtende organisatie was Horizont vzw. Zij hebben nu 10 kantoren in Limburg.
- De provincie Oost-Vlaanderen lanceerde in 2016 een opstartsubsidie voor Rap op Stapkantoren in hun provincie. Ze gingen op 3 jaar tijd van 3 kantoren naar 45 kantoren.
- Twee derde van de medewerkers van de Rap op Stapkantoren zijn vrijwilligers. Al dan niet gecoacht door een professional.
- De komende jaren gaat Toerisme Provincie Antwerpen inzetten op de uitbreiding van een Rap op Stapnetwerk in hun provincie.

Amuz was gevuld met een heerlijke energie. Mensen waren blij om terug buiten te komen, elkaar weer te ontmoeten en samen naar antwoorden te zoeken op de Rap op Stapvraagstukken.

2.3. Een verslag van de workshops

2.3.1. Hoe past Rap op Stap in een lokaal netwerk?

Het is een vraag die steeds vaker terugkomt in het opstartgesprek tussen de netwerkverbinder van Iedereen Verdient Vakantie en een lokaal bestuur dat interesse heeft om zelf ook een Rap op Stapkantoor op te starten.

Het antwoord op deze vraag is een keuzemenu, eerder dan een eensluidend antwoord.

Er is het bovenlokaal aanbod van Iedereen Verdient Vakantie en VRIJUIT. Demos vzw helpt lokale netwerken Vrijetijdsparticipatie opstarten die een Vlaams trekkingsrecht krijgen om mensen in de gemeente toe te leiden tot cultuur, sport en jeugdwerk. Publiq is de organisatie achter de UITPAS, een lokale vrijetijdspas waarmee mensen uit het doelpubliek lokaal kunnen participeren aan 80% korting. OCMW's krijgen daarnaast vanuit de federale overheid socio-culturele participatiebudgetten om hun cliënten toe te leiden tot vrijetijdsparticipatie.

Rap op Stapkantoren bieden standaard het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie en VRIJUIT aan. Er zijn kantoren die daarbij ook deel uitmaken van het lokale netwerk Vrijetijdsparticipatie. Sommige van die gemeenten hebben een UITPAS of een andere vrijetijdspas. Er zijn kantoren die een uitgiftepunt zijn voor die passen en die daarbovenop de middelen van de OCMW's kunnen aanwenden. Dat zijn de full option kantoren. Dit is een kleine minderheid.

De kantoren van de Limburgse organisatie Horizont vzw werken veelal zo. Dit is de full service die ze aanbieden. Zo heeft de bezoeker van het Rap op Stapkantoor één duidelijk ingangspunt voor al zijn vrijetijdsvragen. Ook Rap op Stap Koekelare, Balen en Heusden-Zolder bieden deze brede waaier aan aanbod aan.

Het is een complex gegeven maar de brede waaier aan mogelijkheden moet gezien worden als een keuzemenu. In een grootstedelijke context zoals Gent of Antwerpen, is dit verhaal nog complexer en wordt in de Rap op Stapkantoren enkel het bovenlokale aanbod aangeboden.

Tijdens het Rap op Stapcongres is er een workshop gewijd aan deze materie. Publiq, Demos, VRIJUIT en Iedereen Verdient Vakantie traden samen op om zichzelf kort voor te stellen. Drie praktijken stelden zich voor. Dit werkte verhelderend, bleek uit een rondvraag achteraf. Deelnemers dienden een ouderwets invulblad in.

Enkele bemerkingen en ideeën die er na de workshop leefden:

- Waarom bestaat er nog geen Vlaamse UiTPAS. Een bovenlokale pas zodat mensen ook buiten de gemeente kunnen deelnemen?
- We hebben in onze gemeente meer samenwerking nodig tussen maatschappelijk werkers en Rap op Stap. En ook meer samenwerking tussen lokale diensten die bezig zijn met sport, cultuur, jeugdwerk, ...
- Een beroepskracht in de gemeente die al deze stimuli rond vrijetijd beheert en een overzicht heeft, dat zou goed zijn.
- Wij hebben nog geen lokaal netwerk Vrijetijdsparticipatie. Het lijkt ons goed om de uitbouw hiervan op te starten.
- Wij hebben een lokaal netwerk maar we moeten er nieuw leven in blazen.
- Er moet meer kruisbestuiving zijn binnen de gemeente.
- Door Rap op Stap te integreren in een stadsdienst, professionaliseer je het ook.

Gevraagd waar er nog kansen liggen voor Rap op Stap in een lokaal netwerk, kwamen deze zaken naar boven:

- Meer vindplaatsgericht werken, meerdere doelgroepen aanspreken (senioren, anderstaligen, ...)
- Als het kantoor gedragen wordt door de hele gemeente, dan wordt dit een sterker en bekender verhaal
- Scholen betrekken om meer gezinnen te bereiken
- Meer netwerken met vrijetijdsdiensten in de gemeente zodat Rap op Stap goed op de hoogte is van alle activiteiten.
- Rap op Stap uitleggen in de lokale pers
- Een mobiel kantoor opstarten
- In de zomermaanden een halve dag per week meer open zijn
- Meer inzetten op bekendmaking bij lokale organisaties

Wat verwachten de kantoren van Iedereen Verdient Vakantie en Toerisme Vlaanderen?

- Good practices van andere kantoren delen
- Presentatiemateriaal om Rap op Stap binnen het lokaal netwerk bekend te maken (bij senioren, babbelpunt, doktersbijeenkomsten, ...)
- Boekingsysteem verbeteren zodat doorlooptijden korter worden
- De Rap op Stapkantoren betrekken in het ontwikkelen van een nieuwe manier van boeken
- Een uitgeschreven draaiboek of blauwdruk voor de werking van alle Rap op Stapkantoren. Elk kantoor kan er zijn eigen invulling aan geven. Maar zo werken alle kantoren volgens dezelfde principes.

Meer aandacht voor de coach van het kantoor

Wat ook opviel in de antwoorden van de deelnemers aan de workshop is dat er meer aandacht mag zijn voor de professionals van de Rap op Stapkantoren.

In het verleden trokken de netwerkmomenten vooral de vrijwilligers van de Rap op Stapkantoren aan. Niet zozeer de professional die het team coachte en al zeker geen leden van lokale besturen. Dat lag aan het programma dat vooral vraaggestuurd was vanuit de directe

medewerkers. De mensen die direct contact hebben met de bezoekers. De workshop met publiek, Demos en VRIJUIT was gericht naar de professionals en lokale besturen.

In de bevraging tijdens de workshop kwam duidelijk naar voren dat er ook een behoefte is van de professionals om sessies voor hun te organiseren. Bijvoorbeeld om meer te leren over het werven en coachen van vrijwilligers. Om met andere gemeentes in gesprek te gaan over hoe zij Rap op Stap geïntegreerd hebben in hun lokale netwerk. Over hoe zij kruisbestuiven in hun gemeente etc.

2.3.2. Wereld café: Hoe kunnen Rap op Stapkantoren zichzelf en elkaar versterken en welke rol kan Toerisme Vlaanderen spelen?

In deze sessie kwamen concretere voorstellen uit de bus voor de toekomst van het Rap op Stapnetwerk. Ook hier konden de voorstellen gebundeld worden in enkele thema's:

Contact met de burens

- Start er een nieuw kantoor? Dan verwittigt iedereen Verdient Vakantie de burens en start er een inlooptraject. Zo worden de kantoren Peter & Meter voor startende kantoren.
- Een ambassadeur in elke provincie, waar je terecht kan voor bijv. het adres van een sociaal restaurant of informatie over wijkfeesten.
- Kantoren trekken naar elkaar toe en vullen elkaar aan in elkaars sterktes.
- Uitwisselen van lokale tips (bijv wijkfeesten).
- Bij daguitstappen kan je een bus combineren.
- Een vliegende brigade: komt aan en staat klaar om ons te helpen.

Uitwisselingsmoment in de regio

- 2 à 4 keer per jaar krijgen vrijwilligers informatie over de nieuwtjes uit de provincie
- Uitwisselen over praktijk en casussen

S.O.S Hulplijn

- We dromen van een ombudsman/vrouw waar we terecht kunnen met gerichte vragen over boekingen

Infoboekjes

- De infoboekjes over Gent, Brussel... verder uitbreiden. Bijvoorbeeld met informatie over de musea die in de brochure daguitstappen staan.

Interim

- Als een kantoor niet bereikbaar is, wie kan dan invallen? Kijk eens buiten je gemeentegrenzen!
- Kan ik mensen uit een ander kantoor ontvangen?

Overkoepelende database

- Hoe herkennen we 'funshoppers'? Kunnen we zoeken op rijksregisternummer? Uitzoeken wat kan en mag, en hoe we het GDPR-gewijs correct houden
- Fair play bij de vakantiegangers
- Digitalisering in het kantoor -> elke dag open
- Filter mogelijkheden

2.3.4. 'Gesprekken die ertoe doen' door Griet Bouwen van Zinspeling en Els Meersschaert van Tussentijd

Actief luisteren en nieuwsgierige vragen stellen, het is een kunst. Eentje die je kan leren.

Hoe ontvang en bevraag je een klant in je kantoor? Hoe kom je zo snel mogelijk tot een vakantiewens? Hoe vraag je achteraf hoe een uitstap of vakantie is geweest?

In deze workshop werden tools aangereikt voor

- de matchmaking tussen vraag en aanbod
- de nazorg na een uitstap

Hier volgt een korte beschrijving van het opzet van deze workshop.

1. Welkom & connecteren

Verbinding onder de groep moet eerst tot stand komen voor je aan de inhoud begint. Daarom gingen de deelnemers in gesprek in groepjes van drie.

De vragen:

- Waarom vond jij het belangrijk om 'ja' te zeggen op de uitnodiging voor deze dag, en te kiezen voor deze workshop 'gesprekken die er toe doen'?
- Op wiens schouders sta jij: wie heeft je erover verteld? Wie of wat heeft jouw nieuwsgierigheid hierover geprikkeld of versterkt? Wie of wat heeft het mogelijk gemaakt dat jij vandaag hier kunt zijn?
- Als jij een T-shirt zou ontwerpen dat toont wat vakantie betekent voor jou, wat zou er dan op staan?

Daarna kwam de reflectie in grotere groep. Het was voor de meesten een andere manier van kennismaken en verbinden. Welke ervaringen hebben we daarbij? Wat ontstaat er op deze manier?

- Hoe was het om dit gesprek te voeren en te beleven?
- Wat was anders dan anders?
- Wat heeft je geraakt, getroffen in het gesprek?
- Wat heeft dit gesprek bij jou in beweging gebracht?
- Wat heeft je verbeelding aan de gang gezet?

Geschenken

We zien in zo'n gesprek dat wat er verteld wordt, ons kan raken. Dat er iets gebeurt in een gesprek dat niet alleen maar informatie uitwisselen is, maar ook een ERVARING, een BELEVENIS. Iets dat ons verandert.

In waardevolle gesprekken proberen we ook die ervaring uit te drukken. Dan wordt het voor mensen duidelijker dat we in-relatie-met-elkaar zijn, elkaar inspireren, iets mogelijk maken voor elkaar.

We doen dat met wat we noemen: geschenken uitwisselen.

- Een geschenk als de 'uitdrukking van iets wat ons raakte, inspireerde, iets deed herinneren, nieuwsgierig maakte, wat we leerden...'
- Een geschenk is niet een compliment, geen positieve feedback, geen oordeel of opinie. In een compliment zit iets van oordeel en dus mogelijk 'macht'.

4. Nabeschouwing: exploreren van een verhaal – betekenis – toekomst

Per groepje werden volgende vragen gesteld:

- Wat heeft je verrast in deze manier van spreken en luisteren?
- Wat vind je nog moeilijk?
- Welke toepassingen zie in je eigen werksituatie/context, in welke situaties?

Daarna volgde reflectie in grote groep en vulden we mogelijke toepassingen aan, met als doel om:

- Een toekomstbeeld te creëren over vakantie, waar ze naar toe willen
- Vakantie-ervaring te verwerken en mee te nemen/weven in hun leven

5. Vervolg op deze workshop

Werken met verhalen is niet nieuw – de manier waarop we het doen was tijdens het congres een experiment. We vergaarden input voor het traject dat we willen opzetten rond WaardenVolle gesprekken.

In het najaar 2022 willen we een eerste groep Rap op Sta medewerkers de kans bieden om deze opleiding te volgen. Voor vele nieuwe Rap op Stapmedewerkers is het spannend om een gesprek aan te knopen met bezoekers. Met deze opleiding willen we mensen versterken in hun rol als vrijetijdsexperten die vakantiewensen vlot kunnen ontwaren.

2.3.5. Groetjes uit...

De medewerkers van Rap op Stapkantoren willen groeien in hun rol als vrijetijdsexpert. Daarom willen ze ook zoveel mogelijk zelf van het aanbod zien en ervaren.

Een week voor het congres stuurden de workshopbegeleiders een mail naar de mensen die inschreven: 'Breng iets uit je streek mee: een krant, een streekproduct, een flesje bier, een plant, ...'

Aan de hand hiervan gingen de deelnemers van de workshop in gesprek. In 'Groetjes uit...' konden:

- Organisaties vertellen over hun eigen regio
- Bewoners ambassadeur zijn van eigen plek
- Kantoren optreden als ambassadeur voor de eigen regio
- Deelnemers vertellen over een plek waarvan ze dachten dat anderen ze nog niet kennen

3. De visie

We willen dat elke Vlaming toegang heeft tot vakantie.

Ook die vakantieganger met een drempel.

Voor de Rap op Stapkantoren willen we TOEGANG - OP MAAT - MOGELIJK MAKEN

3.1. Toegang

Elke vakantieganger die een vakantiedrempel ervaart heeft toegang tot de Rap op Stapmethodiek

De Rap op Stapmethodiek voorziet in de vrijetijds- en vakantienoden van de bezoekers van het kantoor. Op maat wordt er een aanbod gezocht en worden mogelijke drempels getackeld in de hele vakantieketen.

Of de Rap op Stap gebruiker steeds fysiek in het kantoor verschijnt of liever digitaal wordt verder geholpen, die keuze is aan hem. Hoe dan ook moet het fysieke reizen onder de 20 minuten blijven om een Rap op Stapkantoor te bereiken.

Het belang van het lokale netwerk

Of het kantoor nu enkel bovenlokale activiteiten aanbiedt of ook lokaal de hele waaier aanbiedt, een kantoor moet steeds een stevig lokaal netwerk hebben. Die samenwerking is nu eenmaal een voorwaarde om voldoende mensen te kunnen bereiken.

Om deze toegang te garanderen moet er op verschillende niveaus blijvend gesensibiliseerd worden:

- Toerisme Vlaanderen bij organisaties, OCMW's, lokale besturen.
- Organisaties bij hun medewerkers
- Medewerkers van Rap op Stap en sociale partnerorganisaties bij hun eigen doelpubliek

3.2. Op maat

Elk Rap op Stapkantoor heeft toegang tot opleiding, systemen en netwerken OP ZIJN MAAT

Om medewerker van een Rap op Stapkantoor te zijn is een zekere expertiseopbouw gewenst. Er zijn de drie boekingsystemen: Iedereen Verdient Vakantie, VRIJUIT en de lokale systemen. Er zijn de mobiliteitsvraagstukken waarop de medewerker een antwoord moet bieden. Prijzen vergelijken, aanbod leren kennen... Toerisme Vlaanderen heeft hier de rol om in te gaan op opleidingsnoden. Waar mogelijk moeten deze opleidingen georganiseerd worden in samenwerking met VRIJUIT en Publiq.

Context stad versus gemeente

In een kleinere gemeente is het lokaal netwerk te overzien. Door een paar schakels aan te spreken kan je veel realiseren. In een grootstedelijke context zijn er veel meer partijen. Ook de werkdruk van een enkel Rap op Stapkantoor is er veel te hoog als men in de buurt zich bekend gaat maken.

Er is dus een andere aanpak gewenst. Waar het voor een kleine gemeente zeer laagdrempelig is om te starten met een kantoor, is dat voor een organisatie in een grote stad niet. In Antwerpen zijn er al een aantal organisaties die startten met een kantoor. Ze zijn gestopt omdat het te druk werd. Er is in die stad, maar ook in Mechelen bijvoorbeeld, een initiatief met ondersteuning van de stad nodig.

Enkel bovenlokaal of ook lokaal aanbod

Elk Rap op Stapkantoor biedt minstens het bovenlokale aanbod aan van Iedereen Verdient Vakantie en VRIJUIT aan. Als er lokaal een netwerk vrijetijdsparticipatie is en ook nog een UiTPAS

of een andere vrijetijdspas, dan kan Rap op Stap hier ook een rol in spelen. Eigenlijk best. Want je Rap op Stapkantoor wordt enkel maar sterker als alle vrijetijdsaanbod in dat ene punt wordt aangeboden.

3.3. Mogelijk maken

Toerisme Vlaanderen is een warme katalysator voor een sterk en actief Rap op Stap netwerk.

Community building

Er is de nood om op een snelle en overzichtelijke manier informatie te delen tussen de Rap op Stapkantoren. Jaarlijks worden netwerkmomenten georganiseerd op Vlaams niveau. Die momenten zijn belangrijk omdat het voor de medewerker belangrijk is te weten deel uit te maken van dat groter geheel. Kennis en contacten kunnen breed gedeeld worden. Een kantoor uit Oost-Vlaanderen kan contact opnemen met een kantoor in Limburg om daar te vragen wat een geschikt aanbod kan zijn voor een bepaald gezin.

Een oplossing voor deze nood kan een door Toerisme Vlaanderen gemodereerd digitaal platform zijn. Het modereren dient om een bepaalde etiquette te handhaven én om opleidingsnoden en trends te detecteren. Een community binnen Vakantieschakel biedt hier veel mogelijkheden.

Regionale ondersteuning.

In Oost-Vlaanderen zagen we na de invoering van de opstartsubsidie voor Rap op Stapkantoren hoe goed dat regionale netwerk functioneerde. David Talloen, medewerker binnen Toerisme Oost-Vlaanderen, is verantwoordelijk voor de coaching van de kantoren. Hij organiseert opleidingen, houdt nauw contact met de netwerkverbinder van Iedereen Verdient Vakantie en is een eerste aanspreekpunt voor de kantoren in zijn regio. Hij kent ook heel goed de lokale gevoeligheden die spelen binnen de lokale besturen.

Het netwerk van kantoren wordt zo groot dat het onmogelijk is voor Iedereen Verdient Vakantie om kort op de bal deze kantoren te blijven coachen. De ondersteuning van lokale kantoren decentraliseren of regionaliseren zou hier heel wat mogelijkheden creëren.

Kennis en tools verschaffen

Voorts staat Toerisme Vlaanderen klaar om in te gaan op het ontbreken van kennis of tools om het netwerk te ondersteunen in hun taak.

4. De toekomst

We denken zowel na over de toekomst op (hele) korte termijn als op lange termijn.

Acties op korte termijn

- Online community opzetten: een online, gemodereerd platform waar Rap op Stapkantoren elkaar kunnen vinden kan nog dit jaar uitgerold worden.
- Proefproject boekingen: begin juni 2022 startte het proefproject waarbij we onze vier grootste vakantieboekers de rechten toekenden om een boeking van A tot Z af te handelen. Wanneer er een positieve evaluatie komt van dit project, kan dit in het najaar 2022 breder uitgerold worden.

2023

- Goede spreiding van kantoren: er zijn nog blinde vlekken op de kaart van Vlaanderen. In de provincie Antwerpen werken we samen met Toerisme Provincie Antwerpen om deze weg te werken. Verder zal de netwerkverbinder van Iedereen Verdient Vakantie actief inzetten op het verdichten van de kaart van Rap op Stapkantoren.
- Intern organiseren op regio's: het team Iedereen Verdient Vakantie bekijkt hoe het zich regionaal kan organiseren.

2024

- Eerste evaluatie en bijstelling van de regiowerking
- Uitrol nieuwe manier van boeken

Rol Iedereen Verdient Vakantie – horizon 2030

Parallel met het toekomsttraject Rap op Stap loopt een onderzoek naar hoe de rol van Iedereen Verdient Vakantie er in de nabije toekomst uit kan zien.

Na een 70-tal diepte-interviews en enkele oefeningen in het team kwamen we tot twee grote zaken die onze aandacht nodig hebben:

1. Een nieuwe manier van boeken
2. Decentralisatie van de werking van Iedereen Verdient Vakantie

Voor deze twee thema's zal Iedereen Verdient Vakantie de expertise van het netwerk inroepen. Te beginnen met het Forum Iedereen Verdient Vakantie op 11 oktober 2022 in de Sint-Godelieveabdij te Brugge.