

Interview met nieuwe directeur CELTH: Menno Stokman

"Ik wil onderzoek beter verbinden met de praktijk van vandaag en morgen."



Menno Stokman, nieuwe directeur CELTH

Je hebt bij het NBTC, RECRON, adviesbureaus en Optisport gewerkt voordat je directeur werd bij CELTH. Waarom nu deze stap?

Ik vind het leuk om tussen belangen en partijen door te bewegen, ze nader tot elkaar te brengen. In voorgaande functies heb ik hier volop ervaring mee opgedaan. Wat me aanspreekt in deze functie is dat ik dicht bij de inhoud blijf en een rol kan spelen in actuele thema's in de volle breedte van de gast-vrijheidssector. Ik kan de ervaring die ik heb opgedaan op de snijvlakken van toerisme, leisure, sport en cultuur voor zowel overheid, brancheorganisatie als de commerciële sector hierbij fantastisch combineren. Ik heb ondervonden dat het onderwijs toch vaak wat achter de feiten aan loopt. In mijn nieuwe functie wil ik mij inzetten om deze kloof te verkleinen door onderwijs en markt sterker te koppelen en het onderwijs actueler te maken.

Hoe wil je dit gaan doen?

Dat wil ik doen door verdieping te geven aan de kernthema's van CELTH, namelijk de consument van morgen, verdienmodellen en duurzaamheid. Op dit moment zijn we op basis van gesprekken met partners de dieperliggende uit-dagingen voor de gastvrijheidssector aan het definiëren. Onze ambitie is om leidend te zijn op deze uitdagingen, door kennisontwikkeling, onderbouwing door onderzoek, de duiding van

onderzoek en de toepassing daarvan. CELTH reikt de sector vervolgens de kennis, tools en/of het netwerk aan om adequaat in te spelen op deze uitdagingen. Deze ambitie vereist dat CELTH duidelijk de uitdagingen in het vizier heeft en in staat is het juiste relevante netwerk te organiseren.

CELTH is al betrokken bij onderzoek op een aantal heel actuele thema's, zoals visitor pressure in EU-steden. In december 2017, op het UNWTO congres over Urban Tourism, presenteren we ons advies en methodieken om steden hand-vatten te geven om bezoekersstromen te begeleiden/reguleren. Een ander onderwerp waaraan we nu werken is Travel Destination Safety. Hierin kijken we niet alleen naar politieke veiligheid, natuurrampen, of terrorismedreiging, maar ook naar effecten van klimaatverandering waardoor toeristenstromen verschuiven. Dit pakken we nu samen op met de ANVR en grote touroperators.

Wat is de grootste uitdaging voor CELTH?

We moeten niet blijven hangen in onderzoek. Je ziet nu vaak dat ondernemers niet zo veel kunnen met onderzoeksresultaten. Er mist een vertaalslag van wetenschappelijke taal naar praktische handvatten voor 'de markt'. Hier wil CELTH nadrukkelijk ook een rol in spelen. Rondom relevante thema's als 'beleving' en 'customer service' willen we een leidende rol vervullen door een kennisnetwerk te creëren met aan het hoofd een regisseur die zorgt voor een vertaalslag van kennis naar praktische toepassing.

Is innovatie van de sector ook een thema?

Jazeker, innovatie zit in veel thema's verweven. Innovatie binnen de Customer Journey en Digitalisering van dit proces zijn twee van de thema's die vereisen dat de sector snel meebeweegt met de meest recente digitale ontwikkelingen. Innovatie op het gebied van verblijfstoerisme en innovatie bij stedelijke ontwikkeling, waar leisure en hospitality verweven raken met retail, is cruciaal voor de binnenstedelijke ontwikkeling.

Zie je samenwerking met STIRR tot de mogelijkheden?

Ik wil zeker de agenda's naast elkaar leggen om te kijken hoe we elkaar kunnen versterken.

Welke kansen zie je voor de vrijetijdseconomie?

Ik zie vooral kansen in cross-overs met andere sectoren, met retail bijvoorbeeld of sport. Daar zit de vernieuwing voor de sector, bovendien kunnen de sectoren elkaar versterken. Dat heb ik ook gezien bij Optisport. Een Belgische gemeente wilde een zwembad realiseren in een sportpark, maar uiteindelijk wordt er een heel Leisurecomplex gerealiseerd en is het zwembad slechts een onderdeel hiervan. Het is daardoor aantrekkelijker voor zowel de gast, de gemeente als de exploitant. In zo'n

proces wordt overigens wel duidelijk dat de verschillende sectoren beleidsmatig nog weinig verweven zijn. Hier valt nog veel te winnen.

Welke bedreigingen zie je voor de sector?

De vrijetijdsector en toeristische impact wordt enorm. In de afgelopen zes jaar is het aantal toeristen wereldwijd met 31% gegroeid en ook de Nederlanders bewegen zich meer buiten de deur. Je ziet nu ook welke impact dat heeft in populaire steden zoals Amsterdam en Barcelona. Bewoners raken geagiteerd en gaan in verzet. Maar dat is niet het enige. Er komt ook enorme druk op de infrastructuur. NBTC speelt hierop al in met de Holland City Strategy waarin er meer aandacht is voor andere thema's buiten Amsterdam en minder bekende regio's om zo bezoekersstromen beter te verspreiden. Het vereist meer aandacht in de volle breedte, zo worden de raakvlakken met bijvoorbeeld infrastructuur belangrijker.

Tenslotte: wat is je favoriete vakantiebestemming?

In Europa is mijn favoriet toch echt Italië, maar daarbuiten vind ik Marokko het meest bijzonder. De mix van het Arabische met het Europese, de cultuur en sfeer die dit brengt vind ik inspirerend. Het cross-culturele zorgt voor een unieke beleving. Zo liggen er ook kansen voor cross-sectorale samenwerking binnen de Nederlandse vrijetijdseconomie.