COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 13.11.2001
COM(2001) 665 definitief

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD, HET EUROPEES PARLEMENT, HET ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S

Een gezamenlijke aanpak voor de toekomst van het Europese toerisme

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD,
HET EUROPEES PARLEMENT, HET ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ
EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

Een gezamenlijke aanpak voor de toekomst van het Europese toerisme

I. Inleiding ... 3

II. Belang van het toerisme in de Europese Unie ... 4

1. Statistieken en tendensen ... 4

2. Het specifieke karakter van de toeristische sector ... 6

III. De nieuwe context van het Europese toerisme ... 7

1. Het proces "Toerisme en werkgelegenheid" ... 7

2. Andere kwesties die van belang zijn voor het Europese toerisme ... 8

IV. Strategische aanpak en voorstellen voor maatregelen ... 10

A. Strategische aanpak ... 10

B. Voorstellen voor maatregelen ... 11

a) Een nieuwe dynamiek voor een samenhangende en geïntegreerde aanpak ... 11

b) Verspreiding van de benodigde kennis en middelen ... 13

c) Hulpmiddelen voor de uitvoering van specifieke, technische maatregelen ... 15

V. Conclusie ... 19

Bijlage 1: Werkgroepen ... 21

Bijlage 2: Voornaamste conclusies en aanbevelingen van de vijf werkgroepen ... 23

I. INLEIDING

Het toerisme is een belangrijke economische activiteit in de Europese Unie (EU). Het wordt gekenmerkt door een grote verscheidenheid aan producten en bestemmingen en door zeer verschillende actoren, zowel bij de overheid als in het bedrijfsleven, waarvan de bevoegdheden vaak op regionaal en lokaal niveau in vergaande mate gedecentraliseerd zijn. Het toerisme biedt ruime mogelijkheden om bij te dragen aan een aantal hoofddoelstellingen van de EU, zoals duurzame ontwikkeling, economische groei en werkgelegenheid, alsmede economische en sociale samenhang. In hoofdstuk II van deze mededeling wordt nader hierop ingegaan. Deze elementen en het feit dat veel communautaire beleidsmaatregelen van grote invloed zijn op de verschillende toeristische activiteiten, rechtvaardigen de hernieuwde politieke aandacht van de belangrijkste instellingen van de EU.

De recente terroristische aanslagen op Amerikaans grondgebied, de directe gevolgen hiervan, waaronder de angst om te vliegen, en de indirecte nadelige gevolgen voor de gehele toeristische sector tonen aan hoe gevoelig de sector voor externe factoren is. Het is niet de bedoeling van de Commissie met deze mededeling een snelle reactie op de recente gebeurtenissen te geven. In tegendeel, dit document is het resultaat van een langdurig denk- en raadplegingsproces met het oog op een nieuwe aanpak voor het toerisme in de EU.

Het proces dat als follow-up van de conclusies van de Raad van 21 juni 1999 over het thema "Toerisme en werkgelegenheid" is gestart en dat door de reacties van de andere instellingen [1] wordt gesteund, heeft een nieuwe dynamiek tussen de belangrijkste betrokken actoren (lidstaten, beroepsgroep, maatschappij en Commissie) gegenereerd. Zo kon er op basis van een gezamenlijke aanpak als partners, zoals in hoofdstuk III beschreven, met name op het gebied van de door de Raad voorgestelde thema's een reeks prioriteiten en acties voor en door de verschillende actoren bij de overheid en in het bedrijfsleven in de sector worden vastgesteld, overeenkomstig hun respectieve bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Het doel van deze mededeling is deze nieuwe dynamiek te versterken door, zoals in hoofdstuk IV beschreven, voorstellen te doen voor:

- een operationeel kader, gebaseerd op de open coördinatiemethode tussen alle betrokken actoren die tijdens de Europese Raad van Lissabon is ontwikkeld. Dit kader sluit ook aan bij de richtsnoeren van het recente witboek over Europese governance [2], waarvoor het toerisme een goed proefterrein is: voor de invoering ervan is de inzet van de betrokken verantwoordelijken op hoog niveau noodzakelijk;

- een beperkte reeks maatregelen en acties die door de verschillende actoren in de toeristische sector moeten worden uitgevoerd, met als doel de kennisbasis van deze economische activiteit te vergroten, het concurrentievermogen van de ondernemingen te versterken en aldus de duurzame ontwikkeling van het toerisme in de EU en de bijdrage ervan aan het scheppen van werkgelegenheid te verbeteren.

---

[1] Resoluties van het Europees Parlement, 18.2.2000, A5-0030/2000.
Advies van het Economisch en Sociaal Comité, 26.1.2000, CES 93/2000 - PB C 75 van 15.3.2000, blz. 37.
Advies van het Comité van de Regio's, 15.6.2000, CdR 291/99 fin.

[2] COM(2001) 428 definitief van 25.7.2001.

II. BELANG VAN HET TOERISME IN DE EUROPESE UNIE

1. Statistieken en tendensen

Economisch belang en algemene tendensen

De toeristische beroepsgroep in de Europese Unie telt zo'n twee miljoen bedrijven, hoofdzakelijk kleine en middelgrote ondernemingen, die een bijdrage van ongeveer 5 % aan zowel het BBP als de werkgelegenheid leveren. Dit cijfer varieert van lidstaat tot lidstaat tussen de 3 en 8 %. Het toerisme genereert bovendien een aanzienlijke omzet in andere sectoren, zoals de handel en gespecialiseerde uitrustingen, ter hoogte van ongeveer anderhalf maal de omzet die het toerisme zelf genereert.

Ondanks de omvang van het MKB in de sector zien we een groeiende tendens tot concentratie waardoor de verticale integratie van de toeristische dienstverlening wordt versterkt. Dit is vooral merkbaar in de hotelsector en de dienstverlening ten aanzien van de organisatie van reizen en het vervoer.

Qua omzet vindt meer dan 80 % van het toerisme van de Europeanen om persoonlijke of familiale redenen plaats. De rest is zakelijk toerisme, in de ruime zin van het woord. Dit loopt van land tot land uiteen van nauwelijks 15 % tot meer dan 30 % van de totale omzet, waarbij het grootste aandeel toekomt aan de noordelijke landen. De gezinnen in de Unie reserveren ongeveer een achtste van hun persoonlijke uitgaven voor verbruik in verband met toerisme en dit varieert van land tot land relatief weinig.

Het communautaire toerisme is voornamelijk intern toerisme. 87 % van de geregistreerde toeristische activiteiten wordt toegeschreven aan de eigen burgers en slechts 13 % aan bezoekers uit derde landen. Wat het toerisme van de burgers van de Unie betreft, blijft driekwart op het grondgebied van een van de vijftien lidstaten, terwijl het laatste kwart naar andere delen van Europa en de wereld gaat.

Het toerisme is een van de economische sectoren in Europa met de beste toekomstperspectieven. De vooruitzichten wijzen op een aanhoudende groei van het toerisme in Europa die sterker is dan de gemiddelde economische groei. Dit is onder andere het gevolg van het feit dat meer tijd aan ontspanning wordt besteed, van het sociale belang van toerisme en van de algehele economische groei. In termen van de absolute omvang van uitgaven en aantal banen bedraagt zowel de huidige groei als die van de laatste tien jaar meer dan 3 % op jaarbasis, met een nog hoger percentage voor de activiteiten in verband met het toerisme in aanverwante sectoren. Dit is het gevolg van de vraag van toeristen naar steeds gevarieerder en vollediger diensten en steeds actievere vormen van vrijetijdsbesteding. Alleen al op het gebied van het hotel- en restaurantwezen zijn er de afgelopen jaren in Europa jaarlijks zo'n 100 000 banen gecreëerd.

Met de grootste verscheidenheid en dichtheid van toeristische attracties is Europa de meest bezochte toeristische regio in de wereld. Ondanks een lager groeicijfer dan het wereldwijde gemiddelde, met name dan het cijfer voor sommige opkomende overzeese regio's, zal de omvang van het Europese toerisme in de komende 20 tot 25 jaar waarschijnlijk verdubbelen, met een nettoresultaat, in termen van uitgaven en product, van zo'n 3 % per jaar. De werkgelegenheid zal de komende tien jaar in totaal met ongeveer 15 % toenemen. Als de huidige trends zich voortzetten, zal het effect van de genoemde groei voor de aanverwante activiteiten die van de spin-off van het toerisme profiteren, nog steeds groter blijven dan voor

de toeristische sector zelf. Natuurlijk lopen deze effecten van land tot land in Europa sterk uiteen.

Demografische factoren en ontwikkelingen

De ontwikkeling van de demografische opbouw van de Europese bevolking zal van grote invloed zijn op het recreatieve toerisme. In 2020 zal de bevolking van 65 jaar en ouder in vergelijking met vandaag met 17 miljoen zijn toegenomen. Dit cijfer zal blijven stijgen voor een bevolking die steeds gezonder wordt, een steeds langere levensverwachting heeft en over meer middelen beschikt dan de voorgaande generaties. Bovendien zal ook de groep tussen 50 en 65 jaar, voor het merendeel vrij van verplichtingen en zorgtaken, zeer mobiel en vaak in goeden doen, een grotere plaats op de toeristenmarkt innemen.

Naast deze aanzienlijke groei van het toerisme zal de vraag naar bepaalde vormen van toerisme veranderen. Zo zullen het culturele en het natuurtoerisme het duidelijkst groeien. Voorts hebben vele toeristen specifieke behoeften om volledig van hun toeristische beleving te kunnen profiteren. Naast de 10 % van de bevolking die erkend is als zijnde op enigerlei wijze gehandicapt, zal een toenemend aandeel van de toeristen beperkt mobiel zijn vanwege een tijdelijke handicap of hun leeftijd.

Een van de grootste problemen van het recreatieve toerisme in Europa is de concentratie in specifieke en beperkte perioden van het jaar. Dit leidt tot slechte arbeidsomstandigheden en -voorwaarden met negatieve effecten voor de kwalificatie, de kwaliteit van de dienstverlening en het concurrentievermogen van de ondernemingen, alsmede verzadiging van het verkeersnet en van de voorzieningen voor ontvangst van de toeristen. De verwachte stijging van de bevolking van 50 jaar en ouder zou moeten bijdragen aan een vermindering van de concentratie van toeristische activiteiten in deze drukste perioden, met name de schoolvakanties, en aan verbetering van de spreiding van het toeristenseizoen.

De liberalisering van het vervoer en de ontwikkeling van de vervoersnetwerken, de grotere doeltreffendheid van de werking van de interne markt en de groeiende beschikbaarheid van de hulpmiddelen van de informatiemaatschappij zullen de vraag naar activiteiten en diensten in verband met het toerisme vergroten, de mobiliteit van de burgers blijven vergemakkelijken en bijdragen aan een grotere internationalisering van de toeristenstromen. Voor bezoekers uit derde landen zal de ene munt een grotere prijstransparantie bieden en Europa als bestemming nog aantrekkelijker maken, wat een extra promotiemiddel is.

Belangrijkste uitdagingen

Het Europese toerisme, zijn ondernemingen en bestemmingen staan voor zeer grote uitdagingen die zowel kansen als bedreigingen meebrengen. Het gaat er in de eerste plaats om een significante groei van de toeristische vraag en van de omvang van het toerisme in Europa vast te houden en de uiteenlopende ontwikkelingen in de verschillende vormen van toerisme voort te zetten. Voor deze ontwikkelingen kan slechts een geschikt antwoord worden gevonden wanneer er nieuwe vormen van toerisme ontstaan.

Sommige uitdagingen zijn buitengewoon belangrijk: het gebrek aan voldoende arbeidskrachten voor bepaalde functies en met bepaalde kwalificaties, met name vanwege de arbeidsomstandigheden; de ontwikkeling in het vervoer en de gevolgen hiervan voor de stromen, de kwaliteit van de dienstverlening, duurzame ontwikkeling en de bescherming van het milieu; de invoering en integratie van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën als concurrentiefactor.

2. Het specifieke karakter van de toeristische sector

Het toerisme is een dienstverlenende sector met een bijzonder complex product dat afhankelijk is van een zeer gefragmenteerd aanbod. De actoren in iedere schakel van de keten (reisbureaus, touroperators, vervoerders, hotelhouders, restauranthouders en anderen) bieden elk een onderdeel van het totale product aan. Deze bestanddelen zijn samen bepalend voor de beleving van de toerist en zijn oordeel over de kwaliteit van de dienst. De toeristische bestemming is de belangrijkste plaats van verbruik van deze toeristische diensten en dus de plaats waar de toeristische ondernemingen zijn gevestigd en hun bedrijf uitoefenen. De toerist vereenzelvigt het product tegelijkertijd met de ondernemingen die hem een dienst verlenen en met de bezochte bestemming.

Aangezien het grootste deel van de toeristische activiteiten geen eerste levensbehoefte vervult, is het gedrag van de toerist buitengewoon onzeker, afhankelijk van psychologische en sociale invloeden, persoonlijke gevoeligheden en kortetermijnreacties. Het imago van slechts een schakel in de keten hoeft maar te worden geschaad of de hele toeristische keten wordt door de consequenties getroffen! De recente terroristische aanslagen in de Verenigde Staten en, daarvoor, de mond-en-klauwzeerepidemie of de olievlekken die de Europese kusten hebben getroffen, tonen dat duidelijk aan.

Het toeristische product is buitengewoon veelzijdig. De natuurlijke en culturele hulpbronnen, de infrastructuur voor ontvangst en communicatie, alsmede de huisvesting en restauratie vormen de eerste hulpbronnen van een toeristische bestemming. De combinatie van de lokale toeristische hulpbronnen en de aangeboden diensten bepaalt of de bestemming bij een speciale vorm van toerisme hoort. Het kust- of bergtoerisme, het sportieve of religieuze toerisme, het kuur- of culinair toerisme en natuurlijk het zakelijke toerisme zijn hier enkele voorbeelden van.

Bovendien is de verticale onderlinge afhankelijkheid tussen toeristische ondernemingen veel groter dan in de meeste andere economische sectoren. Deze onderlinge afhankelijkheid, die ook op mondiaal niveau bestaat, is het gevolg van de structuren en stromingen in de, soms complexe, commerciële betrekkingen. Naast de ondernemingen en de organen die hen vertegenwoordigen, zijn ook de bestemmingen, met hun verschillende activiteiten waarin publieke en private belangen worden gebundeld, belangrijke actoren.

Gezien de verscheidenheid en het fragmentarische karakter van de bestanddelen van het toerisme heeft het geen duidelijke sectorale identiteit. Dit verklaart ten dele waarom het toerisme op het politieke vlak nooit erg zichtbaar is geweest en in ieder geval niet de aandacht heeft gehad die het op grond van zijn economische en sociale gewicht verdient.

De verscheidenheid in het ondernemingsklimaat en van de actoren bij de overheid en in het bedrijfsleven, de weerslag van het toerisme op talrijke andere economische activiteiten, de zeer grote sociale en emotionele dimensie en het geografisch verspreide en zeer wisselende verbruik geven het toerisme een uitgesproken horizontaal karakter. Een groot aantal, zo niet de meeste beleidsgebieden, zoals het beleid inzake ondernemingen, vervoer of regionale ontwikkeling, kunnen rechtstreeks en zeer sterk van invloed zijn op het toerisme. In het jaarlijks verslag over communautaire maatregelen die van invloed zijn op het toerisme

(2000) [3] dat de Commissie gelijktijdig met deze mededeling heeft opgesteld, wordt hierover gedetailleerde informatie verstrekt.

In artikel 3, onder u), van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap is bepaald dat het optreden van de Gemeenschap maatregelen op het gebied van toerisme omvat teneinde de in artikel 2 van het Verdrag genoemde doelstellingen te bereiken. Dit artikel heeft vooral betrekking op een duurzame ontwikkeling en groei, een hoog niveau van werkgelegenheid, economische en sociale samenhang, convergentie van de economische resultaten, alsmede verbetering van de kwaliteit van het bestaan en de Europese integratie.

Meer in het bijzonder draagt het toerisme in belangrijke mate bij aan de doelstellingen van het ondernemingenbeleid. De verscheidenheid van de producten en diensten, de geografische spreiding en de ontwikkeling naar een duurzaam toerisme dat voor iedereen openstaat zal ertoe leiden dat er nieuwe markten worden gecreëerd voor innoverende ondernemingen, met name in het MKB. De grote verscheidenheid aan banen die in de sector worden aangeboden, kan jongeren aantrekken die tot de arbeidsmarkt toetreden, bijdragen aan de bestrijding van de sociale uitsluiting en gelijke kansen op alle verantwoordelijkheidsniveaus bevorderen.

Voor de burgers van de Europese Unie is het toerisme een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van hun bestaan, die nog kan worden verbeterd door een duurzaam, concurrerend Europees toerisme van goede kwaliteit waarbij rekening wordt gehouden met de ontvangstcapaciteit van zijn natuur- en cultuurgebieden, met name van de Natura 2000-gebieden. Bovendien kan het toerisme eraan bijdragen de Europese burgers dichter bij elkaar te brengen doordat zij gezamenlijke Europese waarden ontdekken en delen.

De in hoofdstuk IV aanbevolen maatregelen passen in het strategische doel om van de Europese, op kennis gebaseerde economie de meest concurrerende en dynamische ter wereld te maken (actieplan *e*Europa). Het toerisme is bij uitstek geschikt voor de toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) door zowel de sector (interactie tussen actoren, nieuwe diensten) als de consument (toegang tot aangepaste mobiele diensten).

III. DE NIEUWE CONTEXT VAN HET EUROPESE TOERISME

1. Het proces "Toerisme en werkgelegenheid"

In november 1997 werd in Luxemburg een Europese conferentie over het thema toerisme en werkgelegenheid [4] georganiseerd, kort voor de Europese Raad van Luxemburg [5] over werkgelegenheid en de Raad Toerisme van 26 november 1997 [6]. De laatste erkende de voordelen van een evenwichtige en duurzame ontwikkeling van het Europese toerisme en deed het verzoek de richtsnoeren van de conferentie van Luxemburg verder te onderzoeken. In 1998 heeft de Commissie een groep op hoog niveau inzake toerisme en werkgelegenheid

---

[3] Ter uitvoering van artikel 5 van Besluit 92/421/EEG van de Raad van 13 juli 1992 betreffende een actieprogramma van de Gemeenschap op het gebied van toerisme, PB L 231 van 13.8.1992, blz. 26, heeft de Commissie sedert 1994 een reeks verslagen over de communautaire maatregelen die van invloed zijn op het toerisme gepubliceerd: COM(1994) 74 def. van 6.4.1994, COM(1996) 29 def. van 5.2.1996, COM(1997) 332 def. van 2.7.1997 en COM(2001) 171 definitief van 28.3.2001.

[4] Conferentie van Luxemburg, "Employment and tourism: guidelines for action", 4-5.11.1997.

[5] Europese Raad van Luxemburg, 21-22.11.1997.

[6] Conclusies van de Raad (Toerisme) van 26.11.1997.

ingesteld. Op basis van de breed gedragen aanbevelingen van de groep [7] heeft de Commissie een mededeling gepresenteerd, *Het werkgelegenheidsscheppend potentieel van het toerisme versterken* [8]. Deze mededeling is breed ondersteund door de reacties van het Parlement, het Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's en gaf aanleiding tot de conclusies van de Raad van 21 juni 1999 waarin een beroep werd gedaan op de Commissie en de lidstaten om nauw samen te werken teneinde de potentiële bijdrage van het toerisme aan groei en werkgelegenheid ten volle te benutten, met name op het gebied van vier thema's (*informatie, opleiding, kwaliteit en duurzaamheid*) waarvoor werkgroepen in het leven zijn geroepen (zie bijlage 1).

De belangrijkste resultaten en aanbevelingen van de werkgroepen worden samengevat in bijlage 2 en komen op een aantal punten samen. Deze punten zijn met name:

– de buitengewoon belangrijke rol van informatie, kennis en de verspreiding ervan;

– de behoefte aan bekwame menselijke hulpbronnen die door vooruitzichten op middellange en lange termijn worden gemotiveerd;

– de integratie van het milieubeleid en de bevordering van een duurzaam toerisme;

– de erkenning van de behoefte aan Europese harmonisatie van het begrip kwaliteit van de toeristische dienstverlening en infrastructuur, het meten ervan en de follow-up;

– de noodzaak om de integratie van de hulpmiddelen en de diensten van de informatiemaatschappij in alle toeristische activiteiten en ondernemingen, met name in het MKB, te versnellen;

– de noodzaak om tot een netwerk en algemeen partnerschap van de actoren te komen, met name in het veld, om voor de uitvoering van alle aanbevelingen te zorgen.

2. Andere kwesties die van belang zijn voor het Europese toerisme

Zoals hierboven beschreven is er sinds de conclusies van de Raad van juni 1999 een fase van intensieve samenwerking aangebroken en zijn er nieuwe kwesties op de voorgrond getreden.

Deze werkmethode is aangevuld met ministersconferenties, in Vilamoura (P), Lille (F) en Brugge (B), die door de met het voorzitterschap van de Unie belaste lidstaat werden georganiseerd en openstonden voor alle actoren van het Europese toerisme. Deze ministersconferenties zijn geleidelijk ook opengesteld voor vertegenwoordigers van de kandidaat-lidstaten. Gewoonlijk gaven deze conferenties aanleiding tot een document van het voorzitterschap dat tijdens een zitting van de Raad Interne markt/Consumenten/Toerisme [9] werd gepresenteerd, en vormden zij een goede ondersteuning en stimulans voor dit samenwerkingsproces.

---

[7] Het Europese toerisme - Nieuwe partnerschappen voor werkgelegenheid: Conclusies en aanbevelingen van de Groep op hoog niveau inzake toerisme en werkgelegenheid, Europese Commissie, oktober 1998.

[8] Mededeling van de Commissie aan de Raad, aan het Europees Parlement, aan het Economisch en Sociaal Comité en aan het Comité van de Regio's, Het werkgelegenheidsscheppend potentieel van het toerisme versterken, COM(1999) 205 def., PB C 178 van 23.6.1999, blz. 3.

[9] Informatieve nota van het voorzitterschap, Raad van de Europese Unie, 24.11.2000, doc. 13832/00; Verslag van het voorzitterschap over de conferentie van Brugge, Raad van de Europese Unie, 18.9.2001, doc. 11897/01; Conclusies van het voorzitterschap, Raad van de Europese Unie, 18.9.2001, doc. 11894/01.

Zo werd op 11 mei 2000 in Vilamoura gevraagd om een betere coördinatie van het nationale beleid en politieke erkenning van de rol van het toerisme.

Op 22 november 2000 deed het voorzitterschap in Lille de aanbeveling de werkzaamheden binnen het Raadgevend Comité inzake toerisme te versterken en stelde het een pakket van vijftien punten voor die voor intensiever overleg vatbaar zijn. De invoering van een netwerk van proefgebieden, duurzaam toerisme, uitwisseling van informatie, betere kennis van de toeristische sector en opleiding stonden hierbij centraal.

Op 2 juli 2001 wees het voorzitterschap er in Brugge op dat met het oog op een toerisme voor iedereen ook bepaalde doelgroepen, met name jongeren, ouderen, mensen die onder de armoedegrens leven, werklozen en gehandicapten, toegang moeten krijgen tot toeristische activiteiten. Het was met name voor gehandicapten wenselijk tot vereenvoudiging en harmonisatie van de signaleringssystemen voor de toegankelijkheid van infrastructuren en diensten te komen. Dit heeft geleid tot de conclusies van het voorzitterschap over "het toerisme voor iedereen", die tijdens de zitting van de Raad van 27 september 2001 zijn goedgekeurd.

Naar aanleiding van de intensievere discussies met representatieve beroepsorganisaties en betrokken maatschappelijke organisaties zijn hun vertegenwoordigers in de werkgroepen opgenomen en zijn hun punten van zorg voor het merendeel in de uiteindelijke aanbevelingen opgenomen. De organisaties hebben deze gelegenheid aangegrepen om erop te wijzen dat het imago van Europa voor het toerisme moet worden gekoesterd en gepromoot, met name om de negatieve gevolgen van de gebeurtenissen in verband met de openbare veiligheid te compenseren, en dat nog vóór de aanslagen in de Verenigde Staten. Zij hebben tevens de aandacht gevestigd op duurzaamheid en de belangen van werknemers.

Ook andere belangrijke kwesties vragen om communautair beleid, zoals vervoer (duurzame mobiliteit, rechten en veiligheid van passagiers en kwaliteit van het vervoer), concurrentie (concentraties en verticale integratie van ondernemingen, overheidssteun), interne markt (vrij verrichten van toeristische diensten), gelijke kansen, consumentenbescherming (toeristen op een voornamelijk grensoverschrijdende markt), regionaal beleid en structurele instrumenten ten bate van het toerisme, handel en internationale betrekkingen (GATS), uitbreiding.

De goedgekeurde strategie voor de interne dienstenmarkt heeft bijvoorbeeld als doel de nationale belemmeringen voor het vrije verkeer van diensten binnen de EU weg te werken om grensoverschrijdende diensten even eenvoudig te maken als diensten binnen een lidstaat. Het toerisme valt ook onder die strategie. Er kunnen twee fasen worden onderscheiden. De eerste is de identificatie van de belemmeringen en in de tweede moeten, in het licht van de verkregen resultaten, aangepaste oplossingen worden voorgesteld. In het witboek over "Het Europese vervoersbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen" [10] wordt de weg uitgezet om tot een concurrerender, duurzaam toeristenvervoer van betere kwaliteit te komen. De analyse van de burgerluchtvaart in het witboek is geactualiseerd in het licht van de aanslagen van 11 september 2001 in de Verenigde Staten [11].

Voor alle actoren, inclusief de Commissie, is een betere basiskennis van wezenlijk belang voor het succes van de meeste voorgestelde maatregelen. Hiervoor zijn bijvoorbeeld betere statistieken nodig. De omvang en de kwaliteit van de momenteel beschikbare gegevens zijn

---

[10] COM(2001) 370 van 12.9.2001.
[11] COM(2001) 574 van 10.10.2001.

onvoldoende. Bovendien wordt op het moment, met het oog op de ingewikkelde structuur van de toeristische sector, een grondige sectoranalyse gemaakt teneinde over de vereiste kennis te beschikken om voor de toekomst doelgerichte maatregelen te treffen.

Op korte termijn moet aan de volgende evenementen aandacht worden geschonken: 2002 als Internationaal jaar van het ecotoerisme, de Wereldtop over duurzame ontwikkeling in september 2002 in Johannesburg en 2003 Europees Jaar van personen met een handicap.

IV. STRATEGISCHE AANPAK EN VOORSTELLEN VOOR MAATREGELEN

A. Strategische aanpak

Het doel van het proces "Toerisme en werkgelegenheid" is het scheppen van de voorwaarden en het leveren van de bestanddelen voor een duurzaam toerisme van goede kwaliteit en voor concurrerende toeristische ondernemingen in Europa. De strategie hiervoor berust op een aantal elementen waarvan de belangrijkste zijn:

- een aanpak waarvan kennis de stuwende kracht is, namelijk een beter gebruik van bestaande informatie, de verwerving en ontwikkeling van expertise, innovatie door de inzet van nieuwe processen en het profiteren van beste praktijken. Hiervoor is tevens een beter begrip nodig van de wijze waarop de actoren zijn georganiseerd, hun onderlinge betrekkingen en hun onderlinge afhankelijkheid;

- vergemakkelijken van de aanpassing van de sector en de ondernemingen aan marktontwikkelingen: hiervoor moeten het toeristisch aanbod, de kwaliteit van de producten, de beschikbaarheid van bekwame menselijke hulpbronnen en moderne managementmethoden worden ontwikkeld, waarbij men zich vooral op de behoeften van het MKB moet richten;

- gebruik maken van alle beleidsinstrumenten op de verschillende niveaus die van invloed kunnen zijn op het toerisme: dit veronderstelt dat de gevolgen van deze instrumenten voor het toerisme worden gevolgd, geëvalueerd en beheerst en dat een bijdrage wordt geleverd om toeristische vraagstukken in de desbetreffende beleidsrichtingen op te nemen;

- toepassen van een beperkt aantal maatregelen, bepalingen en instrumenten die beantwoorden aan de belangrijkste thema's;

- vaststellen van de doelstellingen, tijdsplanningen en kosten voor de bovengenoemde maatregelen, samen met alle actoren;

- versnellen van de overgang van alle instellingen, overheden en ondernemingen in het toerisme naar de informatiemaatschappij en bevorderen van het gebruik van op ICT gebaseerde instrumenten en diensten, onder meer door netwerkvorming.

De maatregelen moeten aan de volgende criteria beantwoorden:

- door samenwerking in de lijn liggen van het proces inzake convergentie van het beleid van de lidstaten via de open coördinatiemethode, waarbij alle actoren betrokken zijn;

– zoveel mogelijk gestoeld zijn op bestaande maatregelen en structuren en deze verbeteren, ontwikkelen en meer samenhang geven voor specifieke acties, in plaats van nieuwe te genereren;

– strikt naleven van het subsidiariteitsbeginsel dat als leidraad dient voor de verdeling van de verantwoordelijkheden over de verschillende actoren;

– profiteren van het partnerschap tussen actoren bij de overheid en in het bedrijfsleven, alsmede tussen de verschillende niveaus en belangen van politieke, administratieve, beroepsmatige en maatschappelijke aard, zodat alle actoren zich kunnen identificeren met het proces en met de voorgestelde en overeengekomen maatregelen;

– profiteren van een toegevoegde waarde door de integratie in een samenwerkingskader dat de uitvoering van de maatregelen op communautair niveau vergemakkelijkt en stimuleert.

B. Voorstellen voor maatregelen

a) Een nieuwe dynamiek voor een samenhangende en geïntegreerde aanpak

1. Integratie van het toerisme in de communautaire beleidsrichtingen en maatregelen

Vele communautaire beleidsrichtingen en maatregelen betreffen actoren in het toerisme en zijn direct van invloed op hun activiteiten. Sinds 1992 bestaat de behoefte om al deze maatregelen te evalueren en te volgen. De bijdragen en discussies in de werkgroepen hebben bevestigd dat de maatregelen in het kader van veel communautaire beleidsrichtingen van groot belang zijn en gevolgen hebben voor het toerisme. Aangezien deze maatregelen grotendeels onder het subsidiariteitsbeginsel vallen, moeten de Commissie en de lidstaten hun werkzaamheden op elkaar afstemmen.

De eerste maatregel die is voorgesteld, is bedoeld om de betrekkingen met degenen die verantwoordelijk zijn voor dit communautaire beleid en deze communautaire initiatieven, uit te breiden en dient ter voorbereiding en versterking van de onderstaande maatregelen 2 en 3.

***Maatregel 1*: Invoering door de Commissie, in samenwerking en gecoördineerd met de lidstaten en de beroepsgroep van het toerisme, van mechanismen ter verbetering van de integratie van de belangen en behoeften van alle actoren in het toerisme in de communautaire beleidsrichtingen en initiatieven die het toerisme beïnvloeden.**

Deze mechanismen hebben voornamelijk betrekking op twee gebieden: de gevolgen van communautaire maatregelen voor de toeristische sector moeten systematischer worden geëvalueerd en bij de opstelling en uitvoering van de maatregelen moet volledig met de belangen en behoeften van de toeristische sector rekening worden gehouden. Op korte termijn zal prioriteit worden gegeven aan het opstellen van het zesde kaderprogramma en het thema voor de "technologieën van de informatiemaatschappij".

2. Consolidatie van de nieuwe wijze van samenwerking tussen de actoren in het toerisme via de open coördinatiemethode

Bij besluit van de Raad van 22 december 1986 krijgt het Raadgevend Comité inzake toerisme de taak de uitwisseling van informatie, het overleg en, in voorkomend geval, de samenwerking te vergemakkelijken. Uit de recente discussies, met name tijdens de ministersconferenties, is de behoefte gebleken om de werkzaamheden die in het Raadgevend Comité plaatsvinden voort te zetten en te versterken.

***Maatregel 2*: Versterken van de rol van het Raadgevend Comité inzake toerisme.**

Op initiatief van de Commissie of op verzoek van de lidstaten zal dit Comité ieder onderwerp kunnen bespreken dat voor de lidstaten van belang is in verband met kwesties die het toerisme beïnvloeden. Deze discussie kan niet alleen profiteren van de deelname van vertegenwoordigers van de betrokken diensten van de Commissie, maar ook van het advies en de expertise van beroepsbeoefenaren en andere groepen actoren.

In de mededeling van 1999 werd er al op gewezen dat het tijd was om het overlegmechanisme tussen de Europese beroepsorganisaties op het gebied van het toerisme te herzien. De nieuwe dialoog die tijdens het proces "Toerisme en werkgelegenheid" met de beroepsgroep en de vertegenwoordigers van de maatschappij is ingesteld, is doeltreffend gebleken. Het feit dat alle actoren al heel vroeg bij de vaststelling en bespreking van voorstellen in verband met het toerisme hierbij worden betrokken, draagt bij tot betere voorstellen, snellere toepassing ervan en het gemakkelijker volgen van de gemaakte vorderingen.

***Maatregel 3*: Bevordering van het contact met de toeristische sector en de andere groepen actoren.**

Deze maatregel moet vooral leiden tot een jaarlijks Europees Forum voor het toerisme. Structuur en inhoud van dat forum worden bepaald aan de hand van voorstellen en voorbereidend werk, zodat de sector de belangrijkste punten op de agenda kan zetten. Aan het forum wordt deelgenomen door hoge vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, de maatschappij en de Europese, nationale en regionale overheden voor toerisme. De besprekingen draaien om een of twee voor de sector belangrijke thema's.

De Commissie kan de eerste aanzet tot deze maatregel geven door in nauwe samenwerking met de andere actoren het eerste forum te organiseren. De Europese toeristische sector moet samen met de Gemeenschapsinstellingen en de lidstaten de volgende forums organiseren. Het forum vereist krachtige en aanhoudende steun van de sector.

3. Versterking van de interactie met de bestemmingen en hun vertegenwoordigers

De bestemming is de plaats waar de toeristische activiteit voornamelijk plaatsvindt en die een bepaald toeristisch beeld oproept. Hier interageren ondernemingen en overheid en komen bijna alle kleine en middelgrote toeristische bedrijven samen. Alle werkgroepen hebben op een of andere manier aangegeven dat de onderlinge toenadering van de bedrijven via partnernetwerken moet worden bevorderd, met name wanneer grensoverschrijdend of interregionaal wordt gewerkt. Die aanbeveling weerspiegelt vele elementen en criteria van de hierboven omschreven strategische aanpak. Bovendien kunnen een aantal verderop in dit

document voorgestelde maatregelen slechts met actieve deelname van de bestemmingen succes en een beduidende impact hebben.

Er blijkt vooral behoefte te zijn aan uitwisseling van informatie, goede praktijken en nieuwe ervaringen, aan onderzoek naar gezamenlijke oplossingen, aan ondersteuning of integratie van de sector en aan netwerkvorming door de toeristische bestemmingen. Deze punten dragen bij tot een beter beheer en de promotie van bestemmingen, tot de realisatie van het toeristisch potentieel, de rationele benutting van het erfgoed en de ontwikkeling van een lokaal toerisme dat tot meer banen en concurrerende bedrijven leidt. In die context kan ook aan een betere ondersteuning van het MKB, aan veiligheidsproblemen en aan de kwaliteit en algemene toegankelijkheid van de diensten worden gewerkt.

Er bestaan al een aantal partnerverbanden met een beperkt geografisch bereik, die vaak in het kader van projecten met financiële steun van de Gemeenschap zijn opgericht. Er wordt zelden aan de algemene samenhang van die activiteiten gedacht, hoewel dat nodig is om meer partnerverbanden te stimuleren. Het is nodig de bestemmingen en de daar actieve actoren op deze mogelijkheden te wijzen en een thematische weg in te slaan.

***Maatregel 4*: Bevordering van de interactie tussen andere actoren en de bestemmingen en van partnerschappen ter plaatse (bestemmingen/gebieden/regio's; economische en sociale actoren uit het bedrijfsleven, verenigingen en de overheid).**

Met deze maatregel kan via netwerken op Europees vlak aan duurzaam kwaliteitstoerisme en het concurrentievermogen van de bedrijven worden gewerkt. Daardoor draagt hij tot het imago van Europa als toeristische bestemming bij. De rol van de Commissie blijft beperkt. Zij geeft in nauwe samenwerking met de lidstaten de nodige eerste aanzet tot netwerkvorming en partnerschap. Daarbij wordt een duidelijke taakverdeling tussen bedrijven, overheid en verenigingen opgesteld.

De Commissie, de nationale en regionale overheden en bedrijven en verenigingen kunnen voor niet-financiële stimulansen zorgen. De kosten moeten echter vooral door de groepen die deelnemen aan of belang hebben bij de netwerken en de partnerverbanden worden gedragen. Voor specifieke acties met het oog op initiële stimulering of Europese beleidsprioriteiten kunnen in het kader van de instrumenten van het communautaire beleid terzake middelen beschikbaar worden gesteld.

Maatregelen 1 tot 4 dragen bij tot de consolidatie van de nieuwe dynamiek op basis van de open coördinatiemethode, zoals die in het witboek over Europese governance is beschreven. Zij vergen grote inzet en actieve medewerking.

b) Verspreiding van de benodigde kennis en middelen

4. Inschakeling van de bestaande expertise- en ondersteuningscentra met het oog op een betere kennis en waarneming op het gebied van het toerisme

In de meeste lidstaten bestaan regionale of nationale expertisecentra of -instellingen voor de toeristische sector. Zij zorgen voor infrastructuur en basisondersteuning voor de verschillende actoren, met name in de bestemmingen, om beter in te kunnen spelen op hun behoeften en om de sectorale trends te kunnen meten en evalueren. De communautaire structuren en

instrumenten blijken toereikend om de uitvoering van de aanbevelingen van de werkgroepen te ondersteunen [12].

De netwerkvorming met betrekking tot functies en diensten voor het toerisme zal een beduidende meerwaarde op communautair niveau opleveren en is onmisbaar voor de geplande maatregelen omdat:

– zij de lokale en regionale centra algemene en betere toegang tot de in Europa beschikbare toeristische informatie en rechtstreekse toegang tot de beste Europese deskundigen op elk van de gebieden verschaft;

– de aandacht kan worden gericht op voor de Gemeenschap of Europa belangrijke onderwerpen en op vereenvoudigde coördinatie ter verbetering van de kennis die overheid en bedrijven nodig hebben om aan een duurzaam en concurrerend Europees kwaliteitstoerisme te werken.

***Maatregel 5*: De vorming van netwerken van ondersteunende diensten en functies voor een of meer van deze maatregelen en voor de daaruit (bijvoorbeeld uit maatregel 7 tot 10) volgende acties. Nationale, regionale en lokale expertisecentra (waarnemings-, onderzoeks- en soortgelijke centra) zorgen voor de toegankelijkheid ervan.**

De aanpak gaat uit van de open en vrijwillige medewerking van de centra. In een eerste fase wordt de lidstaten verzocht aan te geven welke centra over de nodige kwalificaties beschikken. Eventueel geeft de Commissie een lijst van de supra- of internationale centra met de nodige expertise. De concrete aanpak bij de netwerkvorming wordt met medewerking van de bij maatregel 4 betrokken partijen in het Raadgevend Comité besproken.

De netwerken kunnen in het algemeen zonder extra kosten worden gevormd. Voor eventueel benodigde aanvullende middelen moeten de nationale, regionale en lokale overheden en de bedrijven worden aangesproken. De Commissie kan de maatregel met niet-financiële middelen ondersteunen. Eventueel is op initiatief van de rechtstreeks betrokkenen financiële steun uit de instrumenten van de verschillende communautaire beleidsprogramma's mogelijk.

Er komt voor de netwerkdiensten een stuur- en coördinatiecomité van vertegenwoordigers van de specifieke functies. Alle belanghebbenden worden erbij betrokken en het moet onder de momenteel voor de centra bevoegde overheid ressorteren.

5. De toegankelijkheid van de communautaire instrumenten verbeteren

Het doel is een goed gebruik van de financiële en niet-financiële communautaire instrumenten ten behoeve van de toeristische sector. Dat vereist betere voorlichting over die instrumenten, met name door regelmatige bijwerking van de internetgids voor de communautaire

[12] De voorstellen die onlangs na de oproep tot het indienen van voorstellen voor innovatieve EFRO-maatregelen (2001-2006) zijn ingediend, omvatten meestal ook de ontwikkeling of benutting van lokale en regionale diensten en centra die zich richten op opleiding, netwerkvorming, ondersteuning van het MKB en innovatie en die vaak vooral voor de toeristische sector werken.

maatregelen ten voordele van toeristische ondernemingen en bestemmingen [13], en ook dat lering wordt getrokken uit het verleden en zo beter wordt bijgedragen tot de prioritering van toekomstige programma's en maatregelen. In die context moeten de bestaande door de Commissie gefinancierde netwerken ter ondersteuning van de ondernemingen (Euro Info Centres en Relaycentra voor innovatie) [14] een belangrijke bijdrage leveren.

De lidstaten en de lagere overheden dragen, in samenspraak met alle niveaus binnen de toeristische sector, de hoofdverantwoordelijkheid voor het gebruik van de instrumenten. De aanwending van de communautaire structuurfondsen en het kaderprogramma voor onderzoek en ontwikkeling verdienen speciale aandacht omdat zij zowel financieel als voor de uitvoering van een grote verscheidenheid aan concrete projecten zeer belangrijk zijn.

***Maatregel 6*: Invoering door de lidstaten, de lagere overheden en de toeristische sector van maatregelen en mechanismen voor een goed gebruik van de financiële en niet-financiële communautaire instrumenten ten bate van de toeristische sector.**

Voortbouwend op het werk van en het partnerschap met de Commissie moeten de belanghebbenden, en met name de met het toerisme belaste overheidsdiensten, nauwlettend toezien op de aanwending van de communautaire instrumenten ter plaatse en op hun gebruik ten bate van de toeristische sector. De lidstaten kunnen bijvoorbeeld werkgroepen oprichten of seminars organiseren om de toegang van de sector tot die instrumenten (bv. structuurfondsen, kaderprogramma voor onderzoek) en de dialoog met de regio's en de andere bij de projecten voor de sector betrokken actoren te bevorderen. Zo kan iedereen, inclusief de Commissie, op de ervaringen voortbouwen om de prioriteiten en acties beter op het doel af te stemmen. De maatregel en de uitwisseling en toepassing van de opgedane ervaring kunnen bijdragen tot en baat hebben bij de in maatregel 1 tot 4 genoemde nauwere samenwerking.

c) Hulpmiddelen voor de uitvoering van specifieke, technische maatregelen

De uit de eerste vier maatregelen voortvloeiende activiteiten vereisen in de eerste plaats dat het onder maatregel 5 opgerichte netwerk goed functioneert. De methoden van het netwerk moeten voldoende geharmoniseerd zijn en alle betrokkenen moeten met de middelen bekend zijn en er, rechtstreeks of in de vorm van diensten, over kunnen beschikken. Aanvankelijk gaat het daarbij om meet- en evaluatiemethoden, handboeken en gidsen, statistiek en kennismiddelen in het algemeen. Deze lijst wordt regelmatig bijgewerkt naarmate er vooruitgang wordt geboekt of er nieuwe behoeften bijkomen.

6. Toeristische satellietrekeningen en statistieken

De in Europa beschikbare statistieken blijken zowel kwalitatief als kwantitatief ontoereikend voor de toeristische sector en geven geen goed beeld van de impact en het economische belang van het toerisme als economische sector.

De Wereldorganisatie voor toerisme, de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) en Eurostat hebben samen een nieuwe reeks indicatoren opgesteld, de

---

13 http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/policy-areas/eu_schemes.htm (beschikbaar in het Duits, Engels, Frans, Italiaans en Spaans).

14 http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/index.htm (in het Engels).

toeristische satellietrekeningen, om het belang van het toerisme op nationaal niveau en in de wereldeconomie beter te kunnen weergeven. In aansluiting op de recente werkzaamheden is Eurostat van plan begin 2002 een technisch handboek inzake toeristische satellietrekeningen uit te brengen.

***Maatregel 7*: De Commissie en de lidstaten nemen in samenwerking met en bijgestaan door de betrokken bedrijven en de overheid de nodige maatregelen voor de invoering van de toeristische satellietrekeningen.**

De lidstaten en de Commissie moeten de uitvoeringsprocedures en de verdeling van de taken onder de betrokkenen, waaronder de toeristische bedrijven, vaststellen, vergezeld van een realistisch tijdsschema. De kosten moeten over de lidstaten, de Commissie en de toeristische sector worden verdeeld. Voor de aanvangsfase (2002 en 2003) stelt de Commissie in het kader van het meerjarenprogramma voor ondernemingen en ondernemerschap (2001-2005) [15] financiële steun voor om de haalbaarheid te onderzoeken en om de satellietrekeningen vorm te geven in de landen die ze wensen te gebruiken.

Richtlijn 95/57/EG van de Raad [16] bepaalt welke statistische informatie op het gebied van het toerisme moet worden verzameld. De uitvoeringsprocedures zijn in Beschikking 1999/35/EG [17] vastgelegd. Om de beschikbaarheid van betere statistieken te garanderen is het wenselijk de eventuele behoefte aan wijzigingen van de rechtsgrond voor de toeristische statistiek na te gaan. Daarnaast moet de presentatie van de gegevens aan de concrete behoefte van de sector worden aangepast, zodat ze sneller kunnen worden gebruikt.

7. Een Europese Agenda 21 voor het toerisme

Er zijn zowel internationaal als regionaal en lokaal meerdere initiatieven genomen om het beginsel van duurzame ontwikkeling aan de specifieke kenmerken van het toerisme aan te passen. Op Europees vlak stijgt de vraag naar strategische richtsnoeren en naar maatregelen om tot modellen voor duurzame ontwikkeling van het toerisme te komen. De toepassing van de beginselen van duurzame ontwikkeling in de bestemmingen en de verschillende toeristische deelsectoren wordt bovendien als gunstig voor het imago van de bestemmingen beschouwd. Dit vereist een strategie voor duurzame ontwikkeling van het toerisme in Europa in de vorm van een volledig actieprogramma, een instrument dat over het algemeen "Agenda 21" wordt genoemd.

---

15 PB L 333 van 29.12.2000, blz. 84.

16 Richtlijn 95/57/EG van de Raad van 23.11.1995 betreffende de verzameling van statistische informatie op het gebied van het toerisme. PB L 291 van 6.12.1995, blz. 32.

17 Beschikking 1999/35/EG van de Commissie van 9 december 1998 inzake de procedures ter uitvoering van Richtlijn 95/57/EG van de Raad (PB L 9 van 15.1.1999, blz. 23).

<u>Maatregel 8</u>: Stimulering van een duurzame ontwikkeling van het toerisme in Europa door opstelling en uitvoering van een Agenda 21.

Agenda 21 omvat diverse aspecten van bijzonder belang, met name de bescherming van de natuurlijke hulpbronnen, de integratie van milieu en armoede in het toerismebeleid, de verbetering van de participatiegraad van de actoren en de follow-up van de uitvoering alsmede de sociale verantwoordelijkheid van de ondernemingen. De agenda moet aansluiten op de algemene aanpak van duurzame ontwikkeling voor de EU.

De Commissie stelt op grond van de conclusies en aanbevelingen van de werkgroep voor duurzaamheid een document op om de opstelling van een Agenda 21 voor Europa te versnellen. Een stuurgroep, die door de Commissie wordt voorgezeten en ook vertegenwoordigers van de lidstaten en representatieve deskundigen uit de toeristische sector, met inbegrip van NGO's op milieugebied, omvat, ziet toe op de uitvoering van de werkzaamheden. Het document moet beschikbaar zijn voor de wereldtop voor duurzame ontwikkeling die in september 2002 in Johannesburg zal worden gehouden.

8. Richtsnoeren

De bepaling van gemeenschappelijke beleidslijnen op basis van een gezamenlijke aanpak draagt bij tot de verbetering van de kwaliteit en het concurrentievermogen van de toeristische sector in Europa. Er moeten naar gelang van de behoeften richtsnoeren worden opgesteld. Voorlopig kunnen twee specifieke behoeften worden onderscheiden.

Uit de besprekingen en seminars is ruime overeenstemming naar voren gekomen over de behoefte aan een beter en op Europees niveau geharmoniseerd markeringssysteem om aan te geven dat toeristische plaatsen en infrastructuur voor gehandicapten toegankelijk zijn. Momenteel bestaan diverse systemen naast elkaar, wat het moeilijk maakt te weten welke diensten werkelijk worden aangeboden.

De werkgroepen hebben ook naar voren gebracht dat van scholing alleen moet worden overgestapt op een algemene aanpak die de toeristische sector in staat stelt alle deskundigheid die voor de innovatie van zijn activiteit benodigd is, te verwerven. Dat kan aan de hand van een professionaliseringsstructuur die in algemene termen de nodige bekwaamheden vastlegt en tegelijk de toepassing ervan in een bepaalde geografische zone (bestemming) mogelijk maakt. Een handboek zou de basiskenmerken van zo'n professionaliseringsstructuur, zoals een innovatieve omgeving, advies van de actoren, onderzoek naar aangepaste oplossingen, ondersteuning en gerichte opleiding, moeten omschrijven. Het moet aan de lokale en regionale expertisecentra worden verstrekt zodat die binnen hun professionaliseringsstructuur vernieuwing kunnen doorvoeren.

<u>Maatregel 9</u>: Naar gelang van de behoeften stimuleren en steunen de Europese, nationale, regionale en lokale overheden de opstelling van de richtsnoeren voor onderwerpen van algemeen sociaal-economisch belang. Zij verlenen daartoe technische medewerking. Aanvankelijk worden twee handboeken opgesteld om de criteria voor de toegankelijkheid van toeristische plaatsen voor gehandicapten te harmoniseren en de structuren voor toeristische professionalisering vast te leggen.

De Commissie wil na raadpleging van de beroepsorganisaties voor het toerisme en de gehandicaptenorganisaties beginnen met de uitwerking van geharmoniseerde criteria voor de toegankelijkheid van toeristische plaatsen en infrastructuur voor gehandicapten. Dit moet tot een vereenvoudiging van de markeringen leiden en worden gebruikt om, met name in het kader van het Europees Jaar van de gehandicapten 2003, de aandacht op deze kwestie te vestigen.

Andere richtsnoeren moeten op basis van de in maatregel 1 tot 4 genoemde intensievere samenwerking worden opgesteld. In die context kan het Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding bij de opstelling van een handboek over de structuren voor toeristische professionalisering een belangrijke partnerrol spelen.

De Commissie blijft de verspreiding en toepassing van goede praktijken op het gebied van duurzaam toerisme bevorderen, overeenkomstig de aanwijzingen die in het document over het duurzame toerisme en Natura 2000, richtsnoeren, initiatieven en goede praktijken in Europa, worden gegeven. Het gevolg dat aan de aanbevelingen over het geïntegreerd beheer van kustgebieden wordt gegeven, zal een belangrijke basis voor dergelijke goede praktijken bieden.

9. Meet- en evaluatiemethoden en -middelen: indicatoren en referenties

Om inzicht te krijgen in de structuur en de werking van de toeristische sector en de belangrijkste problemen op te lossen is meer kennis nodig. Vakantiespreiding, een steeds terugkerend punt, heeft bijvoorbeeld directe gevolgen voor arbeidsmarkt en opleiding, kwaliteit van de dienstverlening, concurrentievermogen en duurzame ontwikkeling. Nieuwe technologie kan onder meer tot betere benutting van de toeristische infrastructuur bijdragen en zo de negatieve gevolgen van de toeristische concentratie beperken. Voor een goed beeld van de verschillende facetten die de sector kenmerken zijn indicatoren en toetsingsmethoden vereist. Dezelfde kenmerken zijn ook in andere voor het toerisme belangrijke gebieden terug te vinden.

<u>Maatregel 10</u>: Uitwerking en verspreiding van meetmethoden en -hulpmiddelen (kwaliteitsindicatoren en benchmarks) voor het bewaken van de kwaliteit van de bestemmingen en de toeristische diensten.

De activiteiten concentreren zich op de methoden en hulpmiddelen die door de bestemmingen en de toeristische ondernemingen onder hun volledige verantwoordelijkheid kunnen worden gebruikt. Eerst moeten de bestaande methoden en hulpmiddelen geëvalueerd en zo nodig aangepast worden. Dan kunnen overblijvende onderwerpen en behoeften worden bepaald en geanalyseerd. Daarbij wordt uitgegaan van de conclusies van de werkgroepen en de expertise- en kennisnetwerken die onder maatregel 5 in samenwerking met de Europese expertisecentra zijn gevormd. De resultaten worden via de netwerken van maatregel 4 verspreid.

Geval per geval kan worden bekeken of de maatregel naast de financiering door de toeristische sector en de bestemmingen in aanmerking komt voor nationale en/of communautaire steun.

10. Uitbreiding en internationaal beleid

De algemene strategie en context en de maatregelen voor het toerismebeleid en de toeristische activiteit in de Europese Unie zijn ook op de landen in de Europese Economische Ruimte en de kandidaat-lidstaten van toepassing. Zij kunnen zich bij het werk aansluiten.

Bij alle bovengenoemde maatregelen moet met de ook in het toerisme toenemende mondialisering rekening worden gehouden en moet de Europese toeristische sector internationaal worden gepromoot. Met het oog op synergie staat de Commissie raadpleging van andere internationale instellingen en nauwere samenwerking met organisaties als de Wereldorganisatie voor toerisme en de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) voor. De lidstaten, de toeristische sector en de belanghebbende sectoren in de maatschappij wordt verzocht om binnen hun bevoegdheden en verantwoordelijkheden hetzelfde te doen.

De Commissie zal erop toezien dat de belangen van de sector bij de onderhandelingen over de liberalisering van de dienstensector (GATS) in het kader van de Wereldhandelsorganisatie (WTO) in acht zullen worden genomen en hierbij rekening houden met het verband met duurzame ontwikkeling. Bovendien zal zij rekening houden met de samenwerkingsrelaties met de Middellandse-Zeelanden en de ontwikkelingslanden.

V. CONCLUSIE

De Commissie en de lidstaten hebben nauw samengewerkt rond de thema's van deze mededeling, met name via werkgroepen die onder auspiciën van de Commissie en met sturing van het Raadgevend Comité voor het toerisme zijn opgericht om gevolg te geven aan de conclusies van de Raad van 21 juni 1999. De maatschappelijke en beroepsorganisaties waren rechtstreeks bij deze werkzaamheden betrokken.

Op grond van de conclusies en aanbevelingen van die werkgroepen en met inachtneming van andere voor het Europese toerisme belangrijke kwesties stelt de Commissie het hierboven beschreven operationele kader en een reeks bijbehorende maatregelen voor het toerismebeleid

en de toeristische activiteit in de Europese Unie voor. Zij zullen de kennisbasis van de toeristische sector en het concurrentievermogen van toeristische ondernemingen vergroten, de duurzame ontwikkeling van het Europese toerisme in de hand werken en de werkgelegenheid ten goede komen.

De Commissie verzoekt de Raad, het Europees Parlement, het Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's het aan hen voorgelegde document te bestuderen. Zij hoopt dat de voorstellen ertoe zullen bijdragen om met de proactieve inzet van de toeristische sector in de EU de nieuwe, sinds 1999 opgebouwde samenwerkingsdynamiek te versterken. Zij wil overeenkomstig de open coördinatiemethode voor het einde van de eerste helft van 2002 in samenwerking met de Raad en de andere communautaire instellingen en met actieve medewerking van de toeristische beroepsgroep en maatschappelijke organisaties met de stapsgewijze uitvoering van de voorgestelde maatregelen beginnen.

Bijlage 1:

Werkgroepen

De Commissie en de lidstaten, die samenwerken binnen het Raadgevend Comité inzake toerisme [18], hebben begin ***2000*** werkgroepen opgericht die elk een specifiek mandaat hebben. Zij bestonden uit deskundigen die op basis van hun expertise door de lidstaten werden benoemd, en uit vertegenwoordigers van de diensten van de Commissie naar gelang van de behandelde thema's. Voor elk van de werkgroepen heeft een lidstaat vrijwillig een rapporteur ter beschikking gesteld [19].

Na drie vergaderingen van elke werkgroep die tussen eind februari en eind augustus 2000 zijn gehouden, en aan de hand van een tussentijds verslag dat door elke rapporteur was opgesteld, heeft de Commissie op 7 november 2000 een verslag over de voortgang van de follow-up van de conclusies van de Raad van 21 juni 1999 [20] gepresenteerd.

Het debat over de richtsnoeren van dit tussentijdse verslag, dat van start ging tijdens een in Vilamoura georganiseerde conferentie, werd voortgezet tijdens het ministeriële seminar dat in Lille werd georganiseerd. De resultaten van deze discussies, waarin voortzetting en versterking van de werkzaamheden werden aanbevolen, werden door het Franse voorzitterschap aan de Raad Interne markt/Consumenten/Toerisme van 30 november 2000 gepresenteerd.

Uit deze discussies kwamen twee belangrijke ontwikkelingen naar voren:

– de werkgroepen werden opengesteld voor vertegenwoordigers van beroepsorganisaties in het toerisme, alsmede voor maatschappelijke organisaties die bij het toerisme betrokken zijn [21];

– bovendien werd een vijfde werkgroep opgericht om *"de gevolgen en het gebruik van diensten op basis van informatie- en communicatietechnologie in de toeristische sector"* [22] te onderzoeken.

Uit de invloed die de thema's over en weer op elkaar uitoefenen is gebleken hoe belangrijk het is voor coördinatie en informatie-uitwisseling tussen de groepen te zorgen. Tijdens twee werkvergaderingen, die in 2001 door de Commissie zijn georganiseerd, hebben de rapporteurs en de coördinatoren van de Commissie voor deze uitwisseling kunnen zorgen, kunnen overleggen over de beste manier om alle onderwerpen te behandelen en de bestaande resultaten te hergebruiken, zonder dat de groepen dubbel werk verrichten.

---

18 Besluit 86/664/EEG van de Raad van 22 december 1986 houdende instelling van een overleg- en coördinatieprocedure op het gebied van het toerisme, PB L 384 van 31.12.1986, blz. 52.

19 Werkgroep informatie: Portugal (2000), vervolgens Italië (2001).
Werkgroep opleiding: Denemarken.
Werkgroep kwaliteit: Spanje.
Werkgroep duurzaamheid: Frankrijk.

20 Verslag van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, Voortgang van de follow-up van de conclusies van de Raad betreffende "Toerisme en werkgelegenheid", COM(2000) 696 def.

21 Vakbonden, verenigingen van plaatselijke overheden, toeristenorganisaties, niet-gouvernementele milieuorganisaties.

22 Portugal heeft een rapporteur voor de groep ter beschikking gesteld.

Tijdens het eerste halfjaar van ***2001*** heeft elke werkgroep drie vergaderingen gehouden, met uitzondering van de vijfde groep die er wegens zijn late start vier heeft gehouden. Binnen de werkgroepen is over de richtsnoeren en de definitie van de prioritaire maatregelen voor elk onderwerp nagedacht. Door deelname open te stellen voor alle actoren in het Europese toerisme kon het standpunt van alle betrokkenen bij de vaststelling van de richtsnoeren en maatregelen voor de toekomst van het Europese toerisme al in een heel vroeg stadium worden opgetekend.

De voor de werkgroepen benoemde rapporteurs hebben de eindverslagen opgesteld op basis van de bijdragen van de andere leden van de groep en de verschillende discussies. Deze verslagen zijn medio juli 2001 aan de lidstaten en de betrokken beroeps- en maatschappelijke organisaties in het toerisme toegestuurd. Tijdens een vergadering van het Raadgevend Comité inzake toerisme op 5 september 2001, waar deze organisaties ook welkom waren, hebben zij hun commentaar op de resultaten van de werkgroepen en op de voorgestelde richtsnoeren en maatregelen kunnen leveren.

Wat betreft de sociaal-economische actoren die in het voortgangsverslag van 7 november 2000 worden genoemd, heeft alleen de discussie met de lokale en regionale overheden onvoldoende voortgang geboekt. Voor de Commissie is het in de huidige fase van de presentatie van de aanbevelingen van prioritair belang dat deze discussies op gang komen. Een groot aantal maatregelen kan immers slechts doeltreffend zijn, als de lokale en regionale autoriteiten instemmen met de uitvoering ervan.

Bijlage 2:

Voornaamste conclusies en aanbevelingen van de vijf werkgroepen [23]

Werkgroep A – Uitwisseling en verspreiding van informatie met behulp van nieuwe technologie

Op basis van een volledige lijst van potentiële **belanghebbenden**, een overzicht van de **soorten informatie** en een analyse van de **behoeften** van de verschillende marktpartijen besluit de groep dat er dringend behoefte is aan informatie over de grootte en de trends van de vraag naar toerisme, de kenmerken van binnen- en buitenlandse toeristen (naar en uit elk land), de economische rol van het toerisme, de structuur en kenmerken van de toeristische activiteiten per sector, de aanwezigheid en kenmerken van primaire hulpbronnen en de wettelijke voorschriften inzake het toerisme.

Het grootste deel van de **bestaande informatiebronnen en voorlichtingsinstrumenten** omvat zowel de vraag als het aanbod, alsook de economische rol en de gevolgen van het toerisme, de menselijke hulpbronnen, de wetgevende en de financieringsinstellingen, de databanken en de documentatie. De lidstaten vullen die thema's zeer verschillend in en beschikken niet over gemeenschappelijke kwaliteitsnormen voor nauwkeurig onderzoek op basis van nationale steekproeven. De gegevens kunnen voor de Unie dus niet worden geaggregeerd of met plausibele meerjarentrends worden gecorreleerd. Bovendien acht de groep de praktische uitvoering van Richtlijn 95/57/EG van de Raad betreffende de verzameling van statistische informatie op het gebied van het toerisme nog steeds ontoereikend.

De groep onderscheidt **acht categorieën bij het beleid en de maatregelen voor de verspreiding van toeristische informatie**: methodologische documenten; documenten met statistische gegevens inzake het toerisme en de sociaal-economische resultaten van het toerisme; lezingen; cd-roms; internet, discussieforums; databanken; platformen voor toeristische promotie en beheerssystemen voor de bestemmingen; platformen voor het op de markt brengen van toeristische producten.

Voor elke categorie is nagegaan waar de bronnen en de hulpmiddelen de grootste **gebreken** vertoonden. Op basis daarvan beveelt de groep **voor vijf punten verbeteringen** aan:

1. evaluatie van de economische rol en analyse van de invloed van het toerisme;

2. informatiedoorstroming en communicatie tussen de belanghebbenden;

3. informatie over Europese bestemmingen;

4. analyse van de vraag naar toerisme, de marketing en de markten van herkomst;

5. informatie over de arbeidsmarkt en de opleidingsmogelijkheden (werkgroep B).

---

[23] De weergegeven ideeën zijn die van de deskundigen die aan de werkgroepen hebben deelgenomen en niet het officiële standpunt van de Commissie. De volledige tekst van de verslagen van de vijf groepen staat op http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index_en.htm

Naar aanleiding van deze aanbevelingen zijn **drie prioritaire acties** voor de korte of middellange termijn vastgesteld:

– met nieuwe en traditionele technieken de toegang tot en de verspreiding van informatie bevorderen, met name voor het MKB;

– partnerschappen tussen de verschillende belanghebbenden in bestemmingen/regio's bevorderen met het oog op een betere uitwisseling van informatie en goede praktijken;

– de toepassing van toeristische satellietrekeningen stimuleren.

Werkgroep B – Betere scholing met het oog op verdere professionalisering van het toerisme

Uit de voornaamste opleidingsbehoeften blijkt dat de toeristische sector in de meeste belangrijke deelsectoren, vooral in het MKB, door een relatief laag kwalificatieniveau wordt gekenmerkt. Anderzijds bestaat er vraag naar nieuwe vaardigheden, bijvoorbeeld op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie (ICT). De verruiming van de vaardigheden wordt vooral belemmerd door het gebrek aan arbeidskrachten en het grote personeelsverloop, het negatieve imago en de specifieke arbeidsvoorwaarden, zoals de seizoensgebondenheid, het gebrek aan personeel met voldoende kwalificaties voor bijscholing en het beperkte concurrentievermogen van de kleine ondernemingen, dat een toereikende ontwikkeling van de beroepsbekwaamheid in de weg staat. De grootste bedrijven hebben ervoor gezorgd dat zij over gekwalificeerd personeel beschikken.

De strategieën en maatregelen om de bekwaamheid in de toeristische sector op te trekken weerspiegelen een trend naar algemenere oplossingen op basis van partnerschap en dialoog tussen de opleidingsinstellingen, de toeristische sector en andere partners, waaronder de overheid. Zij gaan verder dan scholing alleen omdat er een duidelijk verband wordt gelegd tussen het leren en de beroepservaring. Aangezien opleiding, werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden rechtstreeks met elkaar in verband staan, moet bij de verbetering van de bekwaamheid met economische en sociale aspecten rekening worden gehouden. Al deze beginselen kunnen worden geïntegreerd in een gezamenlijke aanpak van het leerwezen, een professionaliseringsstructuur waarin alle belanghebbenden in de toeristische en de opleidingssector via actieve samenwerking en netwerkvorming bij opleiding en innovatie betrokken zijn.

Het beleid en de programma's van de Gemeenschap zijn vooral op opleiding (Leonardo da Vinci, Socrates, Tempus), werkgelegenheid (Equal) en netwerkvorming door opleidingsinstellingen (ALFA) gericht. Met de structuurfondsen zou meer aan vernieuwende oplossingen kunnen worden gewerkt.

De conclusies van de werkgroep draaien rond **drie prioriteiten**: ***bekwame arbeidskrachten aantrekken; ze behouden en verder opleiden; microbedrijven lokaal en regionaal ondersteunen om hun concurrentievermogen te vergroten***. Naast de instelling van een Europass voor toeristische opleidingen [24] worden **twee concrete maatregelen** voorgesteld:

– ***oprichting van een permanente waarnemingspost voor leerlingwezen, werkgelegenheid en arbeidsomstandigheden in de toeristische sector*** om actuele gegevens te verzamelen, te controleren, te verwerken en te verspreiden en om een fundamentele discussie op gang te brengen die de kennis (kwalitatief en kwantitatief) en strategische informatie voor het duurzame concurrentievermogen van de sector moet verbeteren;

– ***opstelling van een handboek voor de professionalisering van de toeristische sector***: een praktische gids om, met inachtneming van de onzekerheid op personeelsgebied (economisch en sociaal aspect), opleiding te vertalen in innovatie en om te zoeken naar een oplossing (een combinatie van strategische gegevens, opleiding en aanbevelingen) met het oog op een opleidingsstructuur die meer facetten omvat dan de klassieke opleiding en die steunt op een top-down/bottom-upbenadering en op samenwerking en partnerschap tussen alle betrokkenen.

Werkgroep C – Verbetering van de kwaliteit van het toeristisch product

De werkgroep heeft als definitie van toeristische kwaliteit die van de Wereldorganisatie voor toerisme gekozen, waarin wordt benadrukt dat kwaliteit samenhangt met de wijze waarop het product door de toerist wordt waargenomen en met de producttevredenheid. Kwaliteit mag niet met luxe worden verward en kan door alle toeristen, ook die met speciale behoeften, worden ervaren. Het toeristische product moet als een geheel worden beschouwd en omvat de bestemming en de algemene beleving door de toerist. De voornaamste partijen zijn de politieke besluitvormers, de beheerders van de bestemmingen en kwaliteitsbewakers; de leveranciers van toeristische producten en de commerciële intermediairs; degenen die voor de opleiding verantwoordelijk zijn; de toeristische ondernemingen en de bevolking van de bestemmingslanden.

Bij onderzoek naar de door de lidstaten goedgekeurde kwaliteitszorgmaatregelen en -methoden zijn de volgende strategieën en maatregelen vastgesteld: ISO 9000 en 14000, de EFQM-methode, de sterrenclassificatie en diverse nationale kwaliteitssystemen.

Uit de analyse van de bijdrage van beleidsmaatregelen en communautaire programma's tot de toeristische kwaliteit blijkt dat structuurbeleid, consumentenbescherming, milieubeleid, vervoerbeleid en ondernemerschap belangrijk zijn voor de kwaliteit. De structuurfondsen bieden de beste vooruitzichten voor rechtstreekse kwaliteitsverbetering in de toeristische sector.

---

[24] In de mededeling "Werkgelegenheidsscheppend potentieel van het toerisme versterken" is reeds vermeld dat het initiatief van de Commissie betreffende de Europass-beroepsopleidingen (Beschikking 1999/51/EG van de Raad van 21 december 1998, PB L 17 van 22.1.1999, blz. 45) kan bijdragen tot een grotere mobiliteit op het gebied van alternerende opleidingen, inclusief leerlingwezen, en tot een betere transparantie en zichtbaarheid van de tijdens alternerende opleidingen in het buitenland verworven kwalificaties en ervaring.

De werkgroep onderscheidt **vier hoofdsectoren** waarvoor in de Europese Unie specifieke maatregelen nodig zijn en heeft daarvoor de volgende conclusies en aanbevelingen opgesteld:

– ***kwaliteitsindicatoren*** – Kwaliteitsverbetering is een cyclisch en continu proces en moet als dusdanig worden gemeten en beoordeeld. De werkgroep heeft een kader en een voorlopige lijst van indicatoren voor de verschillende beheerders opgesteld. Deze lijst kan een definitievere vorm krijgen naarmate ondersteuningshulpmiddelen worden ontwikkeld;

– ***evaluatie op Europees niveau*** – Een evaluatie van de bestemmingen komt de kwaliteit ten goede en kan aan de hand van de voornoemde indicatoren worden uitgevoerd. Zij moet vrijwillig zijn, door de bestemmingen worden uitgevoerd en op een informatie-uitwisselingsnetwerk zijn gebaseerd;

– ***niet-financiële ondersteuning van kleine en middelgrote toeristische bedrijven die kwaliteitszorgsystemen toepassen*** – Om een kwalitatieve aanpak te bevorderen moet het aanbod aan organisationeel en commercieel advies, forums enz. worden verbeterd. Financiële steun kan de lokale concurrentie verstoren;

– ***intensiever gebruik van de structuurfondsen ter verbetering van de kwaliteit van de toeristische producten*** – De structuurfondsen moeten zich (bijvoorbeeld via opleiding, infrastructuurverbetering of niet-financiële ondersteuning van ondernemingen) op de uitwerking van een kader voor ontwikkeling van het toerisme richten, niet op specifieke ondernemingen of bestemmingen. De toeristische overheidsinstanties in alle lidstaten moeten bij de uitvoering van het programma worden betrokken. De hele toeristische sector heeft meer informatie over de werking van de structuurfondsprogramma's nodig.

Werkgroep D – Bevordering van milieuzorg en duurzame ontwikkeling van het toerisme

De werkgroep heeft op basis van de definitie van de Wereldorganisatie voor toerisme en met inachtneming van de sociale, economische en milieuaspecten deze definitie van duurzaam toerisme opgesteld: "*Duurzaam toerisme voorziet op een dusdanige manier in de huidige behoeften van toeristen en bestemmingsregio's dat de toekomstvooruitzichten even goed of beter zijn, waarbij alle hulpbronnen zo worden beheerd dat de economische, sociale en esthetische behoeften met behoud van de culturele integriteit, de ecologische basisprocessen, de biodiversiteit en de biosystemen kunnen worden vervuld.*"

Het is cruciaal dat alle **actoren**, met name de beheerders van de bestemmingen, de reisorganisatoren en de toeristen zelf, de beginselen van duurzaam toerisme op hun eigen terrein actief toepassen. Deskundigen hebben **strategieën en maatregelen voor de duurzame ontwikkeling van het toerisme** opgesteld, zoals Agenda 21 voor de Middellandse Zee en de Oostzee, Bestemming 21 voor Denemarken en lokale Agenda 21 voor Calvià (Balearen, Spanje).

In het kader van het beleid en de programma's van de Gemeenschap worden steeds meer maatregelen voor duurzame ontwikkeling genomen, waaronder de Europese strategie voor duurzame ontwikkeling, het zesde actieprogramma voor het milieu, het Cardiff-integratieproces en andere sectorstrategieën, zoals voor energie en vervoer. Hoewel wordt erkend dat het cruciaal is dat milieuoverwegingen in elk sectorbeleid worden geïntegreerd,

vooral gezien de mogelijke bijdrage tot een gemeenschappelijke strategie voor duurzame ontwikkeling, wordt dit beginsel nog niet in de toeristische sector toegepast.

De werkgroep heeft **conclusies en aanbevelingen** voor een **Agenda 21 voor het toerisme in Europa** opgesteld. Daarbij zijn de strategische richtsnoeren voor een duurzame ontwikkeling van het met het toerisme gepaard gaande vervoer van speciaal belang. De groep heeft een methodische aanpak voor een **Agenda 21** voor het toerisme in Europa uitgewerkt. Hiermee wil zij er alle partijen op wijzen dat de uitvoering een gezamenlijke inzet vereist, die echter niet verplicht wordt.

Het is de bedoeling *ervoor te zorgen dat het toerisme geen of zo min mogelijk gevolgen heeft voor de natuur en het landschap van de bestemmingen, de toename van het vervoer te beheren en een sector met aandacht voor de lokale behoeften en verantwoord toerisme als factor voor sociale en culturele ontwikkeling te bevorderen*. Dat vereist allereerst coördinatie en partnerschap op elk niveau, informatie-uitwisseling, vrijwillige medewerking en maatregelen ter versterking van het concurrentievermogen van de Europese ondernemingen. De deskundigen zien voor de Commissie een belangrijke rol weggelegd. De voorgestelde instrumenten zijn:

– ***politieke samenwerking en oprichting van een instelling, werkend op basis van partnerschap,*** teneinde op grond van consensus de voornaamste doelen te bepalen om de beginselen van duurzaam toerisme te realiseren;

– een ***technische instelling*** (waarnemingspost voor het toerisme) die expertise ter beschikking stelt en op basis van betrouwbare indicatoren periodieke voortgangsverslagen uitbrengt.

Werkgroep E – Beheer van de invloed en het gebruik van op informatie- en communicatietechnologie gebaseerde diensten in de toeristische sector

Om na te gaan welke ICT-diensten voor de overheid en de toeristische ondernemingen van belang zijn, heeft de groep deze definitie opgesteld: "*Het begrip ICT-diensten verwijst naar het gebruik van elektronische en informaticamethoden en -hulpmiddelen in de toeristische waardeketen om informatie te verzamelen, te verwerken, uit te wisselen en te verspreiden. Informaticamethoden en -hulpmiddelen kunnen applicaties, software, gegevens, formele specificaties, normen of apparatuur omvatten die aan een specifieke reeks van met het toerisme verband houdende commerciële processen zijn aangepast.*"

Drie categorieën diensten blijken een grote invloed op de toeristische sector te hebben: netwerkbeheer, systeeminteractie en -integratie, en nieuwe applicaties voor bedrijfsbeheer en elektronische handel. Uit onderzoek naar de bekendheid, de toegankelijkheid en het gebruik van deze diensten in de toeristische sector blijkt dat het gebruik van ICT wegens factoren als basisvaardigheid, omvang en positie in de toeristische keten sterk varieert. De bekendheid met en de toegang tot ICT hangen af van het type partner (traditionele distributie, accommodatie, verbruiker, beheer van bestemmingen, overheidsdiensten voor toerisme en vervoer).

Er bestaan Europese, nationale en regionale strategieën en ondersteuningsmaatregelen. **De toegang tot nuttige informatie** (bijvoorbeeld het IST-programma, regionale beleidsmaatregelen, acties in het kader van het *e*Europa-initiatief zoals "Go digital") bleek voor de toeristische partners, en met name de **kleine en middelgrote bedrijven**, de grootste hinderpaal voor een efficiënt gebruik ervan. De groep ziet **drie soorten knelpunten**: de

Europese harmonisatie van de wetgeving en de fiscaliteit moet met het oog op een stabiel mondiaal rechtskader in samenwerking met andere partijen worden versneld, er wordt op elk niveau te weinig aandacht besteed aan inhoud en toegankelijkheid van de informatie en er is behoefte aan een vernieuwende aanpak en innovatieve oplossingen om het MKB in de wereld van de ICT-diensten te integreren.

De werkgroep doet de volgende aanbevelingen:

- ***er moet een platform voor informatie-uitwisseling via netwerken worden opgericht*** rond de bestaande Europese, nationale en regionale centra, die de functie van **kennisevaluatiecentra** krijgen en dicht genoeg bij de gebruikers moeten staan om de toegang tot en de verzameling van toeristische informatie te bevorderen;

- ***er moeten twee specifieke werkgroepen worden opgericht***: een voor *mobiele elektronische handel*, die de behoefte aan innovatieve diensten nagaat en maatregelen ter promotie ervan voor en door de toeristische diensten voorstelt, en een voor de *beoordeling van de wetgeving en de fiscale regelgeving* met het oog op de toepassing ervan in een digitale toeristische omgeving;

- ***er moet een steunpunt worden opgericht*** om de integratie van het MKB en de bestemmingen in de markt te verstevigen en voor het lokale MKB nieuwe systemen en diensten inzake bestemmingsbeheer te bevorderen.