

Prestatiecontract (concept)

Achtergrond:

De VVV Bergen maakt deel uit van de Regio VVV Noord-Hollands Midden. Deze VVV is momenteel met alle gemeentes waar een VVV is gevestigd die deel uitmaakt van haar werkgebied de afspraken voor 5 jaar aan het vastleggen in een privaatrechterlijke vorm.

De afspraken met deze gemeenten worden vastgesteld conform 1 uniform model te weten een overeenkomst voor de informatietaken in de VVV winkel en een apart model voor de marketing, promotie en productontwikkelingen. Onderstaand voorstel heeft betrekking op de informatietaken van de VVV, die als core business beschouwd mogen worden.

In een later stadium worden de marketing, promotie en productontwikkelingen van de VVV vastgelegd. De VVV pleit in Bergen voor dit marketingaspect voor eenzelfde aanpak als in Alkmaar, alwaar een vast bedrag per jaar aan deze taken kan worden besteed middels een door de gemeente goed te keuren actieplan.

Opzet privaatrechterlijke overeenkomst:

De Stichting Regio VVV Noord-Hollands Midden, statutair gevestigd aan het Waagplein 2. 1811 JP te Alkmaar, hierna te noemen 'RVVV', vertegenwoordigd door de directeur, de heer M.R. Serlier en burgemeester en wethouders van Bergen, vertegenwoordigd door de burgemeester, sluiten een overeenkomst voor de VVV winkels in Bergen en Egmond aan Zee in de gemeente Bergen met een looptijd van vijf jaar vanaf 2009 met een intentie tot verlenging;

1. Fysieke dienstverlening in Bergen middels twee VVV vestigingen.

De RVVV verplicht zich tot:

1.1. Sluiten van (franchise) overeenkomsten

Ten behoeve van de winkel de noodzakelijke (franchise-)overeenkomst met VVV Nederland te sluiten en de daaraan verbonden voorwaarden, alsmede de voorwaarden verbonden aan de erkenningsregeling van VVV Nederland na te komen; aan deze franchise-overeenkomst is een bedrag van € 1500 per jaar gemoeid (* *peildatum 2009*).

1.2. Exploiteren VVV Service shop

- Binnen de erkenningsregeling van VVV Nederland, in Bergen, Egmond aan Zee een VVV Service Shop te exploiteren. Deze formule biedt een compleet regionaal - én een collectief (VVV) assortiment. De vestigingen bevinden zich momenteel * aan het Plein 1 te Bergen en De Voorstraat 82a te Egmond aan Zee.
- binnen de vestiging wordt persoonlijk informatie verstrekt en worden producten verspreid, die relevant en up-to-date zijn.

De openingstijden zijn:

VVV Bergen

Maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot 17.30 uur en zaterdag van 09.30 uur tot 17.30 uur. Op 2^e Paasdag, Hemelvaart en 2^e Pinksterdag geopend.

VVV Egmond aan Zee

Van 1 april tot 1 november maandag tot en met zaterdag van 09.30 uur tot 17.00 uur. Van 1 november tot 1 april van maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot 14.00 uur en zaterdag van 10.00 uur tot 16.00 uur. Op 2^e Paasdag, Hemelvaart en 2^e Pinksterdag geopend.

2. Informatiemanagement

Informatiemanagement betreft het verzamelen, beheren en distribueren van toeristisch gerelateerde gegevens met het doel deze gegevens om te zetten in concrete dienstverlening voor ondernemers. Informatiemanagement is vooral mensenwerk.

Door middel van onderzoek onder de klanten wordt de scherpste en de diepte van onze informatie geverifieerd. De baliemedewerkers die de taken verzorgen voldoen aan de eisen van VVV Nederland. De RVVV kiest voor profilering als VVV omdat het merk een belangrijke waarde naar de consument en het bedrijfsleven vertegenwoordigt. Aansluiting bij VVV Nederland is derhalve een voorwaarde.

In het kader van informatiemanagement voert de RVVV de volgende taken uit:

2.1. Verzamelen van informatie

- De RVVV verzamelt algemene data die van belang zijn of kunnen zijn voor de bezoeker, ondernemers en gemeente van Bergen. Het gaat hierbij met name om evenementen, vrijetijdsgelateerde bedrijven als musea, attracties, horecagelegenheden met een (boven)lokaal karakter, parkeervoorzieningen, monumenten, koopzondagen, etc. De diepte en breedte van de informatie sluit aan bij de wensen van de (toeristische) klant. Deze is in tegenstelling tot andere informatieverzamelaars zeer diep, nauwkeurig en op de wensen van de klant afgestemd. Het betreft immers de kerncompetentie en –taak van de RVVV.
- De RVVV verzamelt gegevens van aangesloten aanbieders, waaronder accommodaties, musea, horeca en winkels. Door een groei van het aantal VVV deelnemers neemt de kwaliteit van de informatieverstrekking toe. De RVVV zet in op een groei van het aantal deelnemers per eind 2015. Gegevens worden verzameld volgens de uitgangspunten van VVV Nederland. Hiertoe wordt het aangesloten bedrijfsleven bezocht, gebeld, worden er enquêtes en mutatieformulieren verstuurd en wordt er middels nieuwsbrieven (papieren en per e-mail) op het belang van up-to-date informatie gewezen.
- De RVVV is eigenaar van de verzamelde gegevens.

** De gegevens van de data zijn voor alle partijen om niet te gebruiken: dat wil zeggen dat de gemeente Bergen, Marketing Bergen en het aangesloten toeristisch en recreatieve bedrijfsleven onze up-to-date gegevens gratis mag gebruiken voor eigen doeleinden.*

** De RVVV is in Bergen voornemens een collectieve aansluiting met het totale bedrijfsleven te realiseren middels een overeenkomst met overkoepelende organisaties teneinde de klant nog beter te bedienen.*

2.2. Beheer van informatie

- De RVVV beheert data in een geautomatiseerde (online) database waarmee het mogelijk is om continue en realtime actuele gegevens te verwerken. Vanuit de database moet er kunnen worden uitgewisseld met (relevante) derden, zowel voor online als traditionele verschijningsvormen.
- Aangesloten ondernemers en eventuele derden kunnen zelfstandig, 24 uur per dag, hun gegevens online realtime actualiseren.
- De database voldoet aan de voorwaarden van VVV Nederland en wordt in geheel Noord-Holland, Zuid-Holland en Flevoland gebruikt. In 2010 wordt de database opgenomen in de nieuwe database van VVV Nederland hetgeen een landelijke promotie betekent.

2.3. Distributie van informatie

Distributie van informatie betreft het verspreiden van toeristisch relevante gegevens. Eenvoudige ontsluiting maakt deel uit van de functie van gastheer van een VVV en stimuleert de beleving van de (potentiële) bezoeker.

Distributie van informatie moet niet worden verward met promotie van een bestemming. De RVVV verstrekt de informatie in de volgende vormen:

2.3.1. Informatieverstrekking via Internet

De RVVV heeft een website die voldoet aan de eisen van VVV Nederland. Deze wordt gevoed door een actuele, toeristische database. Gegevens van Bergen worden in het Nederlands, Engels en Duits ontsloten via www.vvvbergen.com, www.vvvegmond.nl, www.vvv.nl, www.vvvschoorl.nl (de site blijft namelijk in de lucht) en www.vvvnoordzeekust.nl maar ook via andere (eigen) domeinnamen als www.eteninnoordholland.nl, www.shoppeninbergen.nl en www.boerzoektgast.nl. Voor al onze eigen sites geldt dat ze regionale koppelingen hebben.

De RVVV zorgt voor de lading van de websites, het up-to-date houden van de informatie en het plaatsen van aanbiedingen, arrangementen, thema-acties op de genoemde websites. De RVVV biedt het aangesloten bedrijfsleven tevens de mogelijkheid foto's te plaatsen teneinde de aantrekkelijkheid van de site voor de klant te verbeteren. De RVVV zorgt via betaalde en onbetaalde searchmarketing voor een hoge plaats op de zoekmachines (google).

** Hiertoe heeft de RVVV een webredacteur in dienst. De personeelskosten van deze medewerkster en de kosten van de searchmarketingactiviteiten vallen buiten de overeenkomst en komen op conto van de RVVV.*

** In 2008 genereerde de regionale website van de RVVV 1.123.000 unieke bezoekers tegenover 865.365.000 bezoekers in 2007. De website van de RVVV is daarmee één van de marktleiders op het gebied van toerisme en recreatie in Noord-Holland.*

Onze volledige database wordt ook ontsloten via www.noord-holland.com en de nieuwe partner de Noord-Hollandse Compagnie. Verder zijn of worden er koppelingen gerealiseerd met partnersites als www.vvv.nl, www.holland.com en www.hollandevenementen.nl, hetgeen een enorme toegevoegde waarde voor de klant vormt.

2.3.2. Informatieverstrekking schriftelijk aan consumenten

De RVVV verzorgt de beantwoording van toeristisch/recreatieve vragen die per post, fax of e-mail in diverse talen binnenkomen.

2.3.3. Informatieverstrekking telefonisch aan consumenten

De RVVV geeft antwoord op de meest gestelde vragen over Bergen.

2.3.4 Informatieverstrekking via infozuilen

De RVVV geeft in Bergen via 5 infozuilen (VVV Egmond aan Zee, strandopgang Egmond aan Zee, VVV Bergen, strandopgang Bergen aan Zee en VVV Schoorl) 24 uur per dag informatie over de gehele regio en Bergen in het bijzonder. De informatie is up-to-date en vormgegeven uit de regionale en plaatselijk website van de RVVV. www.vvvbergen.com staat als homepage op de infozuilen geprogrammeerd. In de bijlage vindt u een stuk met betrekking tot uitbreiding huidige zuilen en nieuwe zuilen. Tegen meerprijs kunnen de zuilen voorzien worden van een toetsenbord en een muis teneinde de gebruikersvriendelijkheid te vergroten. Momenteel zijn er offertes aangevraagd voor een infozuil standalone bij de Klimduinen in Schoorl en de verplaatsing van de Infozuil in Schoorl naar een VVV Agentschap. De kosten van een VVV Agentschap bedragen 1500 Euro op jaarbasis excl. BTW. Er wordt momenteel gekeken naar een Agentschap bij het Zandspoor en/of in het centrum van Schoorl, ter vervanging van VVV Schoorl.

** de infozuil van Egmond welke genereerde in 2008 6.300 mensen en staat daarmee na Hoorn op de 2^e plaats in onze regio.*

2.3.5. Informatieverstrekking via eigen drukwerken

De RVVV publiceert (delen van) de informatie in (eigen) VVV gelabelde drukwerken, zoals de VVV gids en VVV Fietskaart 'Schiereiland Noord-Holland' (oplage 25.000) maar ook stadswandelingen etc. Deze worden verspreid via de eigen vestigingen en de webshop, maar ook door partner VVV's in Noord-Holland. Ook buiten de regio van de RVVV worden VVV drukwerken verspreid.

Zo is de (promotionele) VVV gids, met algemene plaatsbeschrijvingen en verblijfsinformatie, verkrijgbaar bij VVV en ANWB vestigingen in Nederland, bij toeristische beurzen in binnen- en buitenland en bij het NBTC kantoor (Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen) in Duitsland. De oplage is bepaald op 30.000.

In 2009 is een nieuwe 3 talige VVV inforegiogids uitgegeven met daarin opgenomen alle aangesloten bezienswaardigheden, restaurants, winkels, attracties in de gemeente Bergen. De plattegronden van Bergen, Egmond en Schoorl completeren de gids. De oplage is bepaald op 35.000.

De gids wordt verkocht in alle winkels met een kortingenboekje terwijl de klant die via de VVV een accommodatie heeft geboekt in het gehele werkgebied de gids gratis in de VVV welkomsttas ontvangt.

Het assortiment met al dan niet VVV gelabelde informatieve Bergense drukwerken kan worden uitgebreid. Hiertoe wordt elk jaar in overleg met de gemeente een actieplan promotie en productontwikkeling samengesteld.

2.3.6. Overige informatieverstrekking

De RVVV stelt informatie beschikbaar aan derden, die de gegevens kunnen gebruiken voor drukwerken, webpublicaties en dergelijke. Hierbij hoort het gevraagd en ongevraagd informeren van journalisten én het faciliteren en begeleiden van binnen- en buitenlandse journalisten. Dataverspreiding is een middel dat bijdraagt aan de bekendheid van Bergen.

2.3.7 Kosten fysieke dienstverlening (1) en informatiemanagement (2)

Voor de komende jaren wordt uitgegaan van het zelfde model als in de andere gemeenten dat wil zeggen:

- a. 1 medewerk(st)er front office tijdens openingsuren in de winkel Egmond aan Zee en in Bergen. Dit komt in de praktijk neer op 1 FTE en bedraagt 4303,50 uur x 27,50 Euro = € 118.346,25. Gezien het feit dat Noordzeewind € 46567,75 bijdraagt wordt het bedrag € 71778,50 excl. BTW.
- b. het verzamelen, nabellen van alle organisaties en het invoeren van alle gegevens met betrekking tot evenementen, musea, horeca, winkels e.d. in het datasysteem (TDI). TDI geldt als uitgangspunt voor onze website meegenomen, net als dat in de andere gemeenten het geval is. De gegevens kunnen door de gemeente en BSM? en de instellingen in Bergen om niet worden gebruikt voor eigen gebruik. De kosten hiervan bedragen 622 uur x 27,50 Euro = € 17105,00.
- c. Drie feestdagen open te weten Goede Vrijdag, Hemelvaartdag en Bevrijdingsdag. Geen koopzondagen en geen zondagen in juli en augustus

In totaal wordt de subsidie fysieke dienstverlening en informatiemanagement vastgesteld op € 88883,50 excl. BTW per jaar.

De RVVV voorziet in deze opzet zelf in de kosten van de marketingmanager, de administratie, de personeelsfunctionaris, de reserveringsafdeling van groepsuitjes en hotelboekingen, de directie en de webredacteur. In het bedrag van 27,50 per uur is nl. bij alle gemeentes in het gebied van de RVVV hiermee rekening gehouden en derhalve alleen ingezet op de medewerk(st)er front office.

Bovendien doet de RVVV geregeld onderzoek onder haar klanten en onder het toeristisch en recreatief bedrijfsleven in Bergen voor eigen rekening. De gemeente heeft gratis inzage in deze onderzoeken. In de zomer van 2009 vond wederom een klantenonderzoek plaats in de winkel van de VVV.

3. Samenwerking

De RVVV zoekt bij de uitvoering van zijn activiteiten actief samenwerking met ondernemers en plaatselijke organisaties, die activiteiten (willen) uitvoeren binnen de gemeente op het terrein van recreatie en toerisme.

4. Advies

RVVV zal gevraagd en ongevraagd de gemeente van advies dienen over het te voeren toeristisch beleid.

5. Promotie en marketing

RVVV maakt per jaar een op maat gemaakt activiteitenplan voor de gemeente Bergen met daarin opgenomen alle promotie- en marketingactiviteiten dat nauw aansluit op de bestaande plannen en plannen van Noord-Hollandse Compagnie en het Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen en de wensen van de gemeente. De kosten die met activiteiten van dit plan gemoeid zijn worden vooralsnog niet in dit prestatiecontract opgenomen.

Onder promotie- en marketingactiviteiten vallen campagnes van de Noord-Hollandse Compagnie en het van Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen in Nederland, Duitsland en België, beide partners van de RVVV. In nauw overleg met de gemeente maakt de RVVV met beide organisaties een jaarplan met betrekking tot de promotieactiviteiten van Bergen. Transparantie in de uitvoering is voor ons als RVVV een voorwaarde. In Alkmaar zijn met dergelijke campagnes al ervaringen opgedaan. De RVVV verplicht zich in het daaropvolgende jaar tot het uitbrengen van een verslag van de promotie- en marketingactiviteiten.

6. Verantwoording

Verplichtingen RVVV

- de RVVV levert eenmaal per jaar, uiterlijk op 1 februari, een actieplan Bergen voor het lopende jaar met daarin opgenomen de marketing- en promotieactiviteiten en de activiteiten met betrekking tot het accountmanagement voor het komende jaar. De kosten hiervan worden apart begroot en zijn niet in dit prestatiecontract opgenomen.
- de RVVV levert eenmaal per jaar, uiterlijk op 1 mei, een portfolio van de taken en activiteiten die de RVVV in het voorafgaande jaar in de gemeente Bergen heeft uitgevoerd, aangevuld met een urenverantwoording van alle taken, front office, marketing en promotie en accountmanagement zoals in het prestatiecontract is overeengekomen.
- de RVVV levert eenmaal per jaar, uiterlijk op 1 juli, een inhoudelijk jaarverslag en een jaarrekening;

- de RVVV levert een meerjarenplan (huidige beleidsplan 2006 tot en met 2010) voor zijn werkingsgebied. In 2010 wordt het nieuwe strategische plan 2011 - 2015 van de RVVV in nauwe samenwerking met de gemeente Bergen opgesteld.
- de RVVV heeft minimaal 3 keer per jaar overleg met de beleidsambtenaar toerisme en recreatie en 2 maal per jaar met de betrokken wethouder(s). Tijdens deze overleggen zal onder andere het beleid van het afgelopen cq. komende jaar worden geanalyseerd, waar nodig bijgesteld en opgesteld.
- de RVVV verstrekt burgemeester en wethouders tussentijds informatie betrekking hebbende op de lopende exploitatie en de geleverde prestaties/activiteiten indien feiten en ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

Verplichtingen gemeente

- het gemeentebestuur gaat een overeenkomst aan voor 5 jaar met een toezegging van een extra 5 jaar en draagt bij in de uitvoeringskosten van € 88883,50 excl. BTW voor de informatietaken, waarbij wordt uitgegaan van de bijdrage van Noordzeewind ad. € 46567,75. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd met de gemeente-index ingaande 2011.
- De RVVV verstuurt in het voorjaar een factuur met BTW naar de gemeente met daarin opgenomen de bovengenoemde bedragen op kwartaalbasis. Uiterlijk medio 2014 overleggen partijen over een verlenging van deze overeenkomst.

Aldus opgemaakt te Bergen en getekend op

Namens de Stichting Regio
VVV Noord-Hollands Schiereiland Midden

Namens de Gemeente Bergen

De heer M.R. Serlier
Directeur/bestuurder

Mevrouw drs. H. Hafkamp
Burgemeester