

Agendapunt : 9.
Voorstelnummer : 11-76
Raadsvergadering : 11 november 2010
Naam opsteller : Linda de Groot
Informatie op te vragen bij : Linda de Groot
Portefeuillehouders : Cees Roem

Onderwerp: Toeristische informatievoorziening 2011-2015

Aan de raad,

Beslispunten:	<ol style="list-style-type: none">1. dat de RVVV-vestiging in Egmond met de bijdrage van Noordzeewind in de huidige vorm tot 2013 kan blijven bestaan;2. dat indien de samenwerking met Noordzeewind na 2012 niet wordt voortgezet, de vestiging in Egmond in 2013 wordt vervangen door een agentschap;3. dat de websites met informatie over de gemeente die de RVVV verzorgt, behouden blijven en worden aangepast aan de huidige wensen op IT-gebied en worden aangesloten op de nationale VVV-databank;4. dat de huidige informatieschermen van de VVV blijven bestaan, maar dan met informatie die op maat is gemaakt voor touch screens;5. dat de RVVV-vestiging in Bergen Centrum een ANWB-agentschap krijgt;6. dat agentschappen moeten worden ondergebracht in een branchegerelateerde vestiging;7. dat het VVV-agentschap dat is gevestigd in bezoekerscentrum Schoorlse Duinen, in de huidige vorm blijft bestaan;8. dat het actieplan van de RVVV wordt toegespitst op het aanwenden van digitale/mobiele media/middelen en het realiseren van een toeristische plattegrond;9. de toeristische plattegrond op veel plaatsen in de gemeente verkrijgbaar moet zijn;10. akkoord te gaan met de bijbehorende investering voor 2011-2013 van € 109.000;11. akkoord te gaan met de bijbehorende investering voor 2013-2015 van € 125.000;12. de bij dit besluit behorende begrotingswijziging vast te stellen.
----------------------	--

1. **Waar gaat dit voorstel over?**

Dit voorstel gaat over de invulling van de toeristische informatievoorziening in de gemeente voor 2011-2015. In september is de informatieve discussienota met daarin vermeld de scenario's die zijn doorgenomen met de RVVV, aan de raad ter informatie voorgelegd.

In de discussienota 'Toeristische informatievoorziening Gemeente Bergen 2011-2015' (bijlage III) worden de achtergrond, de huidige situatie, de geadviseerde toekomstige situatie en de bijbehorende kosten nader toegelicht. In dit raadsvoorstel worden de belangrijkste zaken besproken, voor overige informatie wordt verwezen naar de discussienota.

Achtergrond

Naar aanleiding van de aanvraag van de Stichting VVV Schiereiland Noord-Holland Midden (hierna te noemen Regio-VVV/RVVV) voor een subsidieverhoging voor het jaar 2010, heeft de raad besloten (raadsbesluit 27 oktober 2009) deze verhoging eenmalig toe te kennen en het college verzocht de toeristische informatievoorziening voor 2011 tot en met 2015 nader te bekijken en hier advies over uit te brengen. In de algemene raadscommissie van 13 april

2010 is het plan van aanpak voor het opstellen van de discussienota vastgesteld en op 12 mei 2010 heeft er op verzoek van de raad een discussiemiddag plaatsgevonden om inzicht te krijgen in de denkrichting van de raad met betrekking tot de invulling van de informatievoorziening.

Huidige situatie

Er zijn in de gemeente twee VVV-vestigingen: in Bergen Centrum en in Egmond aan Zee en een VVV-agentschap in Schoorl (gevestigd in het bezoekerscentrum Schoorlse Duinen). De vestiging in Egmond aan zee ontvangt een financiële bijdrage van het windmolenpark Noorzeewind in verband met de expositie die zij daar heeft.

De gemeente Bergen beschikt over vier digitale (VVV-)informatieschermen: in Bergen centrum (in de buitenmuur van de VVV-vestiging), in Egmond aan Zee (op de boulevard én in de buitenmuur van de VVV-vestiging) en in Schoorl (in de muur van de voormalige VVV-vestiging). Deze schermen tonen de VVV-website, hebben een touch-screen functie en een snelle internetverbinding.

In 2010 betaalt de gemeente € 108.246 aan de RVVV:

- € 76.071 (voor de vestigingen, het agentschap en de informatietaak)
- € 22.175 (voor het actieplan: promotionele activiteiten uitgevoerd door de RVVV)
- € 10.000 (betaald uit het budget van de Stuurgroep Recreatie & Toerisme voor het produceren van de evenementenkalender mei-december 2010)

Denkrichting raad

In overleg met de raad heeft op 12 mei 2010 een brainstormsessie plaatsgevonden om meer inzicht te krijgen in de denkrichting van de raad met betrekking tot deze ontwikkelingen en de invulling van de informatievoorziening. Centraal stond de vraag 'wat is onze ambitie in de toeristische informatievoorziening voor 2011 tot en met 2015?'

Conclusies die uit deze middag naar voren kwamen zijn:

- interactie met medewerker informatiepunt is belangrijk;
- meer informatiemogelijkheden creëren door op meer locaties folders en informatie beschikbaar te stellen (supermarkten, winkels, bibliotheken), maar een overdaad aan informatie moet worden voorkomen;
- informatievoorziening 24 uur per dag;
- internetgeneratie: digitalisering van de informatie;
- in geval van een agentschap moet deze zijn gevestigd in een branchegerelateerde vestiging;
- welke diensten willen we precies van de VVV afnemen – waar betalen we eigenlijk voor?

Ontwikkelingen

De twee belangrijkste ontwikkelingen waarmee rekening moet worden gehouden bij de invulling van de toeristische informatievoorziening zijn de vergrijzing en de digitalisering. Daarnaast zijn ook de volgende ontwikkelingen van belang:

- Demografisch:
 - o door de vergrijzing:
 - neemt de internationale seniorenmarkt in omvang toe
 - moet de gemeente voor haar inwoners rekening houden met voorzieningen voor ouderen en zal daardoor ook beter de oudere toerist/bezoeker kunnen bedienen
 - zal er naar verwachting meer aandacht worden gevraagd voor persoonlijke aandacht, zekerheid, wellness, gezondheid, beweging en sport. Ook zal de behoefte aan comfort en zorgactiviteiten toenemen, net als interesse in routegebonden activiteiten, kunst, cultuur en cultuurhistorie

- vergrijzing in Duitsland: in 2040 zal 33% van de Duitse bevolking 60+er zijn
- toename impuls-bezoeken: het besluit tot bezoek wordt steeds vaker op het laatste moment en voor vertrek gemaakt
- Nederlanders gaan gemiddeld 2,5 keer per jaar op stap voor een korte vakantie in eigen land
- Economisch:
 - als gevolg van de recessie stijgt het binnenlands toerisme jaarlijks met 1% tot en met 2015
 - reizen naar/in Europa stijgt met minimaal 2% in 2010
 - goedkope chartervluchten: makkelijk en relatief goedkoop naar het buitenland op vakantie in plaats van in eigen land
- Politiek:
 - Nederlandse overheid stelt toerisme niet als prioriteitssector
- Ecologisch:
 - naar verwachting zullen de winters warmer en natter worden. Ook de zomers zullen warmer zijn dan voorheen. Hierdoor zal onder andere het overstromingsrisico toenemen en de waterkwaliteit komt onder druk te staan. Gevolgen hiervan zijn dat de consument meer aandacht krijgt voor duurzaamheid, een verbetering van de kustverdediging moet worden gerealiseerd, de vraag naar openbare zwemgelegenheden zal toenemen en het recreatie-/toerismeseizoen wordt langer
 - duurzaamheidsstreven gemeente sluit aan bij interesse in duurzaamheid bij de bezoeker/toerist (nichemarkt)
 - belastingen en milieuheffingen, ingesteld om het broeikas effect te verminderen, maken mobiliteit en daarmee internationaal reizen duurder. Dit zal een dempende werking hebben op het internationale toerisme en dus ook het toerisme naar Nederland
 - Sociaal-maatschappelijk:
 - toenemende individualisering: groei in individuele sportbeleving, meer vraag naar maatwerk en scheiding rust en spektakel
 - aantal korte vakanties naast de hoofdvakantie neemt toe
 - duurzaamheid speelt een steeds belangrijker rol (schone omgeving/natuur)
- Sociaal cultureel:
 - onafhankelijker, beter geïnformeerde consument
 - 'beleven' wordt belangrijker
 - grotere mobiliteit (globalisering, internet, mobiel)
 - opkomst sociale media (facebook, hyves etc. en websites waarin meningen en beoordelingen worden gegeven)
 - actieve ouderen
- Cultureel:
 - er zijn in de gemeente mogelijkheden voor evenementen om verschillende doelgroepen te trekken
- Technologisch:
 - Nederland heeft een hoog internetgebruik internet neemt een belangrijke plaats in de informatievoorziening in (Wifi, narrow casting, rss-feeds, twitter, zoek-machine optimalisering, Bluetooth, QR)
 - de toerist is kritischer en beter geïnformeerd
 - 20% van de Nederlanders maakt actief gebruik van mobiel internet in 2010, in 2015 zal dit naar verwachting 45% zijn
 - in 2008 had 49% van de Duitse bevolking toegang tot internet, tegenover 82% van de Nederlanders, de Duitse internetgebruikers bekijken wel de meeste webpagina's
 - internet is voor senioren een natuurlijke informatiebron. Opvallend bij het online boeken is dat er veel gebruik wordt gemaakt van vergelijkingsites.

Advies met betrekking tot de invulling van de toeristische informatievoorziening 2011-2015

De dienstverlening van de RVVV, met haar website en inzet op digitale en mobiele mogelijkheden, vormt de basis van de toeristische informatievoorziening voor 2011-2015.

Dienstverlening RVVV 2011-2015

Rekening houdend met bovenstaande ontwikkelingen en de denkrichting van de raad wordt er geadviseerd om een combinatie te realiseren van persoonlijk contact en informatie via mobiele media en internet. Op deze manier kan de informatievoorziening 24 uur per dag plaatsvinden en is er voor de personen die dit op prijs stellen de mogelijkheid tot persoonlijke interactie.

Met het windmolenpark Noordzeewind is een contract afgesloten tot 2013. Omdat het onzeker is of Noordzeewind na 2012 nog financieel zal bijdragen aan de vestiging in Egmond moet er rekening worden gehouden met het feit dat de RVVV-vestiging in Egmond in 2013 dicht moet. De vestiging is te groot en te kostbaar voor de RVVV alleen.

Internet en mobiele media

Om als toeristische gemeente te kunnen concurreren met andere kustplaatsen en de potentiële en huidige bezoekers goed te kunnen informeren moet de informatievoorziening van de gemeente aansluiten bij de huidige ontwikkelingen. Het internet maakt het makkelijk zowel binnen- als buitenlandse toeristen te interesseren voor en te informeren over de gemeente. Wanneer de informatie ook mobiel toegankelijk is, speelt de gemeente in op de toename van mobiel internetgebruik. Toeristische informatie is dan makkelijk toegankelijk en waar dan ook op te vragen. De gemeente creëert op die manier kansen voor zichzelf.

Gezien de huidige ontwikkelingen en het huidige budget wordt het volgende scenario geadviseerd (scenario I in bijlage I), dat draagvlak vindt bij de RVVV:

- de RVVV-vestiging in Egmond kan met de bijdrage van Noordzeewind tot 2013 blijven bestaan. Het is onzeker of Noordzeewind de samenwerking na 2012 zal voortzetten. Indien dit niet het geval is, wordt de vestiging in 2013 vervangen door een agentschap
- de websites met informatie over de gemeente die de RVVV verzorgt blijven behouden en worden aangepast aan de huidige wensen op IT-gebied en aangesloten op de nationale VVV-databank
- de huidige informatieschermen van de VVV blijven bestaan, maar dan met informatie die op maat is gemaakt voor touch screens
- de RVVV-vestiging in Bergen Centrum krijgt een ANWB-agentschap
- agentschappen moeten worden ondergebracht in een branchegerelateerde vestiging
- het VVV-agentschap dat is gevestigd in bezoekerscentrum Schoorlse Duinen blijft in de huidige vorm bestaan
- het actieplan van de RVVV wordt toegespitst op het aanwenden van digitale/mobiele media/middelen en het realiseren van een toeristische plattegrond
- toeristische plattegrond moet op veel plaatsen in de gemeente verkrijgbaar zijn

In bijlage I zijn ook andere scenario's voor de invulling van de toeristische informatievoorziening terug te vinden, evenals de bijbehorende kosten.

2. Wat besluit de raad/wat krijgt de raad als hij "ja" zegt?

Als de raad 'ja' zegt, wordt het VVV-agentschap in bezoekerscentrum Schoorlse Duinen op de huidige manier te behouden. Ook wordt vanaf 2011 in de RVVV-vestiging in Bergen centrum een ANWB-agentschap opgenomen en blijft de vestiging in Egmond tot 2013 in de huidige vorm bestaan. Na 2012 wordt de vestiging in Egmond vervangen door een agentschap. Door middel van het actieplan van de RVVV zal onder andere worden ingespeeld op mobiel internet en de mogelijkheden die dat biedt en wordt een toeristische plattegrond van de gemeente gerealiseerd die (al dan niet tegen betaling) breed verkrijgbaar moet zijn in de gemeente en de omliggende regio.

Het beoogde resultaat is dat er indien gewenst persoonlijk contact mogelijk is, naast verschillende informatiepunten.

Het aantal bezoekers en hun tevredenheid kan onder andere worden gemeten door:

- het aantal uitgegeven A3 folders
- bijhouden aantal bezoekers van de vestiging in Bergen
- aantal verkochte VVV-folders bij het agentschap
- gebruik VVV-informatieschermen
- enquêtes onder de bezoekers
- enquêtes onder de ondernemers

Het beoogde effect van genoemd scenario is om meer bezoekers te trekken door juiste en volledige informatie over de gemeente te verzorgen (voor én tijdens het bezoek). Door goed geïnformeerde en daardoor tevreden bezoekers, neemt bovendien de kans op herhalingsbezoek toe.

3. **Waarom wordt dit onderwerp nu aan de raad voorgelegd?**

- collegebevoegdheid
 - raadsbevoegdheid
 - opiniëren
 - kaderstellend
 - maatschappelijk urgent
 - budgetrecht
- anders nl.

4. **Wie heeft er allemaal met de beslissing van de raad van doen?**

De gemeente verstrekt een structurele subsidie aan de RVVV. Deze voert in samenspraak met de gemeente de promotionele activiteiten uit. Indien de keuze van de raad leidt tot wijzigingen in de subsidierelatie met de RVVV, heeft dat juridische gevolgen op basis van artikel 24.1.b van de Algemene wet bestuursrecht (afbouw structurele subsidie).

Bewoners en ondernemers in Schoorl hebben teleurgesteld gereageerd op het sluiten van de RVVV-vestiging. Men is van mening dat een agentschap niet in de informatiebehoefte van de toerist voorziet.

5. **Waaruit bestaan de andere mogelijkheden om het doel te bereiken?**

Andere mogelijke scenario's en hun financiële consequenties zijn beschreven in bijlage I. Deze scenario's sluiten echter niet voldoende aan bij het huidige budget, de wens tot persoonlijke interactie, 24-uurs informatievoorziening en de digitale ontwikkelingen.

6. **Wanneer wordt de beslissing van de raad uitgevoerd, gerealiseerd en wanneer wordt de raad daarover gerapporteerd?**

Indien de raad instemt met het geadviseerde scenario vindt de nieuwe invulling van de toeristische informatievoorziening per 1 januari 2011 plaats.

7. **Welke middelen zijn met dit voorstel gemoeid?**

Voor 2011-2013 is met het geadviseerde scenario een bedrag van € 109.000 gemoeid. Voor 2013-2015 is met het geadviseerde scenario een bedrag van € 125.000 gemoeid. Deze bedragen zijn tot € 76.000 gedekt uit de structurele RVVV subsidie beschikbaar in de begroting. Voor het resterende bedrag wordt voorgesteld om dit te dekken door een uitname uit het toerismefonds.

In het geval van het adviesscenario voor 2011-2013 is dit een structurele uitname van

€ 33.000 per jaar vanaf 2011. Zie hiervoor bijgevoegde begrotingswijziging.

In het geval van het adviesscenario voor 2013-2015 is dit een structurele uitname van € 49.000 per jaar vanaf 2013. Zie hiervoor bijgevoegde begrotingswijziging.

Voor extra informatie: in bijlage V is een overzicht van het toerismefonds 2011-2014 terug te vinden.

Dit voorstel valt binnen het programma 6: economie, toerisme en cultuur. Er zijn geen externe subsidiebronnen.

Risicomanagement:

- 1. open-einde regelingen
- 2. garantieverplichtingen
- 3. risico's gemeentelijke eigendommen
- 4. overige

8. Waarom moet de raad dit besluit met deze mogelijke oplossing nemen?

Door in te stemmen met het geadviseerde scenario kiest de raad een scenario dat aansluit bij de macro-economische ontwikkelingen en de denkrichting van de raad. Het scenario zorgt voor een mogelijkheid tot persoonlijke interactie bij de vestiging en de agentschappen en toegankelijke informatievoorziening via de website en mobiele applicaties. Door via het actieplan van de RVVV in te spelen op digitale ontwikkelingen (gebruik van QR codes bijvoorbeeld) wordt het de bezoeker makkelijk gemaakt snel over de juiste informatie te beschikken. Ook wordt de realisatie van een toeristische plattegrond in het actieplan meegenomen. Dit leidt tot goed geïnformeerde en daardoor tevreden bezoekers en hopelijk tot herhalingsbezoeken.

Bijlagen:

Bijlage I	mogelijke scenario's en hun financiële consequenties
Bijlage II	klantonderzoek RVVV Noord-Holland Schiereiland Midden, juni 2009
Bijlage III	discussienota 'Toeristische informatievoorziening Gemeente Bergen 2011-2015'
Bijlage IV	kapitaallast aanschaf drie informatiezuilen
Bijlage V	overzicht toerismefonds
Bijlage VI	begrotingswijziging
Bijlage VII	document nieuwe en mobiele media

Bergen, 30 september 2010

College van Bergen

R. Groninger,
secretaris

drs. H. Hafkamp,
burgemeester