

Aan de leden van de raad

Afdeling: Ruimtelijk Beleid
Tel. 0495-575462

Weert, **06 JUNI 2012**

Onderwerp : Bijdrage regiopromotie en herstructurering lokale VVV dienstverlening
Ons kenmerk : I/RB/LK
Bijlage : Notitie herstructurering VVV dienstverlening

Geachte heer/mevrouw,

Op 22 mei j.l. heeft er een informatieavond plaatsgevonden voor de leden van de raad, waarbij er tussen 19.30 uur en 20.30 uur een presentatie is verzorgd door de VVV Midden-Limburg over regiopromotie en door de gemeente Weert over de noodzakelijke herstructurering van de lokale VVV dienstverlening.


Aanleiding voor deze informatieve bijeenkomst was tweeledig. In de eerste plaats het vierjarig contract met VVV Midden-Limburg voor de uitvoering van regiopromotie, dat eind 2012 afloopt. In oktober zal aan uw raad besluitvorming gevraagd worden over de bijdrage van Weert aan de VVV Midden-Limburg voor regiomarketing voor 2013 en volgende jaren. De gevraagde bijdrage voor de kosten van regiopromotie ad. € 42.478,- voor 2013 en verdere jaren maakt deel uit van de integrale prioriteitenafweging 2013 en verdere jaren.

Daarnaast loopt het contract voor de uitvoering van de winkel- en dienstverleningsfunctie (verkoop- en informatieverstrekking lokale front office dienstverlening VVV) bij de ANWB Weert dit jaar af en wordt door VVV Nederland niet toegestaan het contract te verlengen. Ten gevolge van het nieuwe VVV vestigingsconcept, heeft VVV Nederland ook schriftelijk de overeenkomst tussen VVV Formule BV en de Stichting Uitvoeringsorganisatie CMW per 31 december 2011 opgezegd. In overleg met VVV Nederland is daarbij overeengekomen, dat 2012 een overgangsjaar vormt ten behoeve van de uitwerking van een nieuwe structuur met behoud van de VVV licentie. Onder meer door deze ontwikkeling is de gemeente genoodzaakt een voorstel voor herstructurering uit te werken, dat in het vierde kwartaal voor besluitvorming aan uw raad zal worden voorgelegd.

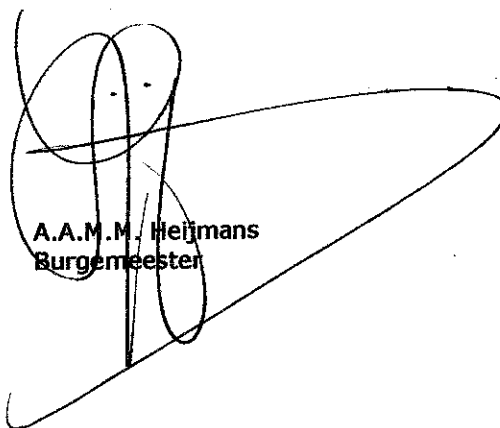
Doelstelling van bovengenoemde informatieavond was uw overwegingen mee te nemen in het proces richting definitieve besluitvorming en instemming te vragen om concreet partijen in de markt te kunnen benaderen, hetgeen vereist is om een uiteindelijk voorstel met begroting ter besluitvorming aan uw raad te kunnen voorleggen.

Gezien de omvang van de informatie die op deze avond is verstrekt en de complexiteit van deze vraagstukken, hebben de raadsleden die op deze avond aanwezig waren aangegeven, hierover eerst nader beraad te willen voeren in de fracties en de specifieke vragen te willen behandelen in de commissie EZ op 13 juni. Om u hierbij te ondersteunen stellen wij bijgevoegde notitie aan u ter beschikking, waarin de te maken keuzen en het bijbehorend tijdpad in hoofdlijnen zijn toegelicht.

In de hoop u aldus voldoende te hebben geïnformeerd, verblijft met vriendelijke groet,



M.H.F. Knaapen
Gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans
Burgemeester

Notitie herstructurering VVV dienstverlening

1. Gevraagde bijdrage regiopromotie 2013-2016

Sinds 2010 heeft de gemeente Weert jaarlijks een bijdrage van € 56.334,- verstrekt aan de VVV Midden-Limburg voor de uitvoering van regiopromotie. Gelet op de samenwerkingsovereenkomst die de gemeente Weert bij aanvang had gesloten, was er een betalingsverplichting aan de Stichting VVV ML voor regiopromotie t/m 2012. Ondanks het gegeven, dat de gemeente Weert juridisch gezien niet kon terugtreden, heeft het College elk jaar een voorstel aan de raad gericht om in te stemmen met het beschikbaar stellen van de vereiste middelen voor regiomarketing, omdat de volledige dekking niet structureel was opgenomen in de begroting. Eind 2012 loopt dit meerjarig contract af.

Als de consument niet weet wat Midden-Limburg te bieden heeft, zal hij nooit naar de regio toekomen. Dit is de taak van regiomarketing en -promotie. Als deze consument vervolgens gekozen heeft voor Midden-Limburg en hij wil zich vooraf of ter plaatse verder informeren, kan dit via de informatiedienst van de VVV ML en de front office VVV Weert.

De inspanningen van VVV Midden-Limburg hebben in 2011 geleid tot een stijging van 14% aan toeristische vakanties en een stijging van 6,5% van overnachtingen in Midden-Limburg.

Om concurrerend te kunnen zijn ten opzichte van andere sterke toeristische regio's is het noodzakelijk marketingactiviteiten te kunnen uitvoeren. Hiervoor is een gezamenlijk budget nodig dat gefinancierd wordt uit bijdragen van zowel de private als de publieke sector. Vanuit het bedrijfsleven is er vertrouwen in VVV ML. Dit blijkt uit de groei van het aantal deelnemende bedrijven met 175% de afgelopen twee jaar tot ruim 300. In Weert is het aantal deelnemende bedrijven toegenomen van 20 naar 45. De financiële verhouding bijdrage overheid-bedrijfsleven bedraagt nu 70%-30%.

Om bovengenoemde taken te kunnen voortzetten, vraagt de VVV ML aan alle deelnemende gemeenten voor de periode 2013-2016 eenzelfde bijdrage als de afgelopen periode van € 1,16 per inwoner. Dit betekent meer promotie voor eenzelfde gemeentelijke bijdrage, omdat er meer inkomsten van het bedrijfsleven komen. De gevraagde bijdrage bedraagt daarmee voor Weert € 1,16 x 48.682 is € 56.471,-. In de begroting is structureel € 13.993,- opgenomen. Het aanvullend benodigd budget is in de afgelopen jaren telkens via afzonderlijke besluitvorming door uw raad toegekend. In oktober zal aan uw raad besluitvorming gevraagd worden over de aanvullende bijdrage van Weert aan de VVV ML voor regiomarketing voor 2013 en volgende jaren ad. € 42.478,-. Daarbij zal ook ter nadere onderbouwing worden verwezen naar het promotieplan van VVV ML als aanvulling op de presentatie van 22 mei j.l. Het noodzakelijke aanvullende budget ad. € 42.478,- dat nog niet structureel in de begroting is opgenomen voor 2013-2016 maakt deel uit van de integrale prioriteitenafweging 2013 en verdere jaren.

Indien niet gekozen wordt voor regiomarketing, betekent dit, dat:

1. het vertrouwen van de ondernemers, waar nu juist veel draagvlak is gewonnen zal afnemen
2. het beeldmerk VVV onder druk komt te staan. Een van de eisen om de VVV licentie te verkrijgen, vastgelegd in de VVV gastheerschapformule, is dat de lokale vrijetijdsinformatie ontsloten wordt via de landelijke internet portal. Hierdoor is de vrijetijdsinformatie van Weert ook goed toegankelijk voor consumenten die in aangrenzende gebieden verblijven, zoals Midden Limburg, Noord-Limburg en Brabant en word bezoek aan Weert sterk gestimuleerd.

3. uitgangspunten van de programmabegroting binnen het programma werk en economie (meer bezoekers, langere verblijfsduur, meer bestedingen) negatief worden beïnvloed
4. gemeente Weert geïsoleerd raakt in de regio. Weert lift dan niet meer mee met regionale website, mobiele app voor Midden-Limburg etc. Regionale samenwerking (ook GOML) komt hierdoor onder druk te staan.
5. concurrentiepositie van Midden-Limburg in het algemeen en Weert in het bijzonder verzwakt ten opzichte van andere toeristische regio's.

Waarom het beeldmerk VVV?

VVV Nederland heeft een set van kwaliteitscriteria ontwikkeld die gesteld worden aan de VVV dienstverlening en bedrijfsvoering. Deze zijn vastgelegd in de VVV gastheerschapformule. De formulerenemer dient via een overeenkomst de garantie te geven deze kwaliteitscriteria na te leven. Op basis hiervan wordt de licentie voor het voeren van het VVV beeldmerk afgegeven.

Voordelen van het VVV beeldmerk zijn:

- Naamsbekendheid
- Kwaliteit
- Betrouwbaarheid bij overheid, consument en bedrijfsleven
- Ontsluiting van vrijetijdsinformatie via de landelijke internet portal VVV.nl
- VVV stimuleert bezoek aan stad en regio en draagt bij aan de plaatselijke en regionale economie
- VVV maakt bezoekers attent op de mogelijkheden en stimuleert optimaal gebruik van voorzieningen

2. Front office dienstverlening VVV Weert

Voor de uitvoering van de lokale front office taken van de VVV heeft de gemeente Weert een overeenkomst gesloten met de ANWB. De gemeente koopt de front office taken (verkoop van producten en informatieverstrekking) in bij de ANWB, gevestigd in de Maasstraat tegen een jaarlijkse vergoeding van € 54.000,-. Aanvullend heeft VVV formule BV (landelijke organisatie) een raamovereenkomst gesloten met ANWB BV, waarin voorwaarden zijn gesteld om de licentie VVV te verkrijgen en het beeldmerk te mogen voeren.

De looptijd van het contract dat de gemeente heeft gesloten met de ANWB loopt t/m 2012. VVV Nederland heeft een nieuw VVV vestigingsconcept ontwikkeld en het contract met ANWB BV beëindigd. Dit betekent, dat de front office taak vanaf januari 2013 dus niet meer bij de ANWB winkel mag worden ondergebracht en herpositionering noodzakelijk is zoals ook aangekondigd bij de versterking van de centrum functie van Weert. Hierover bent u herhaaldelijk geïnformeerd in commissie- en raadsvergaderingen.

Andere factoren die herstructurering van de front office dienstverlening nodig maken, zijn:

- Digitale ontwikkelingen.
Denk daarbij aan de ontwikkeling van website, mobiele apps, digitale informatiezuilen, iPad, iPhone etc., waardoor de consument voor zijn informatievoorziening steeds minder is aangewezen op een fysieke vestigingslocatie.
- Taakstellende bezuiniging van de gemeenteraad.
Omdat het college met bezuinigingsvoorstellen diende te komen, is voorgesteld € 20.000,- te korten op de front office dienstverlening van de VVV, mede in relatie tot de opzegging van het contract door VVV NL en de huidige multimediale

ontwikkelingen. Dit voorstel is door de raad destijds overgenomen en heeft ertoe geleid dat voorgesteld wordt te opteren voor het onderbrengen van de front office dienstverlening in een shop in shop formule. Daarbij heeft een boekhandel, gezien verkoop van aanverwante produkten, centrale ligging in het koop-loop circuit, ruime openingstijden en aanwezig kassasysteem de voorkeur. Naast fysieke schapruimte waar informatie- en promotieprodukten, zoals wandel, ruiter, MTB en ruiterroutes in Weert, evenementenkalender, centrumkaart van Weert, de recreatiekaart Weert-Nederweert, de toeristische wegwijzer Weert-Nederweert, de gids winkelen en uit in Weert, promotieprodukten Kempen~Broek etc. worden aangeboden, is het mogelijk hier een digitale informatiezuil aan te koppelen. Voor uw beeldvorming kunt u de website VVVvestigingsconcepten.nl raadplegen.

Er is ook onderzocht wat de mogelijkheden voor inrichting van de front office bij het Jacob van Horne museum zijn. Deze optie is echter nog veel duurder dan de huidige constructie bij de ANWB (waar al taakstellende bezuiniging van € 20.000,- door de raad op is aangenomen) en is daarom uit kostenoverweging, mede gezien taakstellende bezuiniging, niet haalbaar.

De bibliotheek is vanuit oogpunt van ligging, type bezoekersstromen, aard van de dienstverlening (geen winkelfunctie), vereiste aanvullende investeringen een minder voor de hand liggende optie dan een boekhandel.

Concluderend wordt geadviseerd in te stemmen met nadere uitwerking van de shop in shop formule, d.w.z. de front office taken onder te brengen bij een bestaande winkel, waar al bezetting, kassasysteem, financiële boekhouding etc. aanwezig is en openingstijden optimaal zijn. Zodoende kunnen concreet partijen benaderd worden. Dit is noodzakelijk om een definitief voorstel met kostenraming aan uw raad voor te kunnen leggen. Daarom was mede op 22 mei de informatieavond georganiseerd, om uw steun te vragen om met ondernemers in overleg te mogen treden om zo uw raad mee te nemen in deze ontwikkeling en u niet achteraf of via derden hierover geïnformeerd wordt.

Door de aansturing van de front office dienstverlening VVV contractueel onder te brengen bij één organisatie (VVV ML), kan er optimaal en actueel worden ingespeeld op de behoefte van de consument en wordt de VVV licentie veilig gesteld. Hierdoor ontstaat er een grote efficiency en synergie tussen beide taken en krijgt de consument een optimale dienstverlening en kunnen kosten worden bespaard.

3. Back office dienstverlening VVV

Het betreft de volgende taken:

- **Acquisitie en loketfunctie lokale bedrijfsleven:**
 - Aanvullende inkomsten verwerven t.b.v. ontwikkeling informatie- en promotieprodukten
 - Twee maal per jaar task force organiseren voor toeristisch recreatief bedrijfsleven
 - Afstemming participatie Weerter bedrijfsleven in regio raad van Advies VVV ML
 - Middels participatie in o.a. samenwerkingsverband IJzeren Man bedrijfsleven faciliteren en stimuleren sterker in te zetten op produktontwikkeling en gezamenlijke promotie

- Informatie- en adviesfunctie aan bedrijfsleven, regionale en bovenregionale toeristische organisaties, gemeente Weert
- Verzamelen, beheren en ontsluiten van lokale vrijetijdsinformatie en data uitwisseling met regionale instanties
 - Data uitwisseling met regionale instanties, zoals VVV ML, Samenwerkende VVV's Limburg, VVV NL (nationale databank toerisme, recreatie en cultuur)
 - Databeheer lokaal toeristisch recreatief aanbod binnenstad en buitengebied (dagrecreatieve- en verblijfsrecreatieve voorzieningen, recreatieve routestructuren, evenementen, horeca etc.)
 - Ontsluiting lokale vrijetijdsinformatie via alle mogelijke en gebruikelijke distributiekanaalen, lokaal, regionaal en landelijk (voeding website, invoer evenementen, input voor regionale gidsen en informatieproducten van VVV ML, perspublicaties, folderbeheer en folderdistributie, afstemming front office)
- Ontwikkeling lokale informatie- en promotieproducten
 - Afstemming CMW, evenementenloket, Stichting Stadsgidsen etc.
 - Evenementenkalender
 - Recreatiekaart, toeristische wegwijzer, gids Weert winkelen en uit, stadspattemond etc
 - Website
 - Folders recreatieve routestructuren
 - Ontwikkeling arrangementen met bedrijfsleven. Deze zijn in aantal de afgelopen 2 jaar sterk toegenomen
 - Promotieondersteuning evenementen Weert (bv. Koninginnedag, entente florale, Weert 600 jaar, oranjevrijmarkt etc.)

Voor de uitvoering van de back office taken VVV is 1,3 fte (45 uur) beschikbaar. Huisvesting is gezien de 'kruisbestuiving' geregeld samen met CMW aan de Wilhelminasingel. Voor de huisvesting is een contract gesloten tussen Stichting CMW en Wonen Limburg, dat loopt t/m december 2014.

Voor de uitvoering van de back office taken is destijds een overeenkomst VVV gastheerschapformule gesloten tussen VVV NL en de Stichting Centrum Management Weert. Voor deze 'papierjuridische constructie' was destijds gekozen, omdat één van de eisen van VVV NL om het VVV beeldmerk te mogen voeren was, dat deze taken ondergebracht zouden worden bij een Stichting. Daar er deels sprake is van overeenkomstige doelstellingen (versterking van de centrumfunctie van Weert) is daarom gekozen voor de Stichting CMW. De VVV back office heeft tot op heden haar taken zelfstandig en in nauwe samenwerking met ondernemers, VVV ML, gemeente en CMW uitgevoerd, waarbij het budgetbeheer is ondergebracht bij de gemeente Weert.

In de reguliere begroting is met name budget geregeld voor de dekking van personeelskosten, huisvestingskosten en directe exploitatiekosten van de VVV back office.

Voor de ontwikkeling van lokale informatie- en promotieproducten dienen hoofdzakelijk externe middelen gegenereerd te worden:

- hoofdzakelijk via budget waarvoor de gemeente projectsubsidies binnenhaalt. Alle kaarten/folders van recreatieve routestructuren voor wandelen, fietsen, mountainbike, ruitersport en mensport zijn gerealiseerd met Europese subsidies (Interreg programma's Kempen-Broek). Voorwaarde voor subsidietoekenning is dat de hele financiële afhandeling (offertes aanvragen, opdrachtverlening, betaling) via de gemeente loopt.

De inkomsten uit verkoop van dit foldermateriaal zijn de afgelopen jaren teruggevloeid naar de begroting ter dekking van de jaarlijkse exploitatie van de back office taken. Om herdruk te kunnen financieren is het advies deze inkomsten in de toekomst in een voorziening te storten.

- Ontwikkeling van arrangementen, evenementenkalender e.d. dient kostenneutraal plaats te vinden. Hiervoor genereert de back office zelf inkomsten bij ondernemers.

Uit efficiencyoverweging wordt voorgesteld de financiële administratie en het budgetbeheer van de back office taken VVV ook in de toekomst door de gemeente te laten verrichten.

Een gevolg van het nieuwe VVV vestigingsconcept is dat VVV NL de overeenkomst tussen VVV Formule BV en de Uitvoeringsorganisatie Stichting CMW heeft opgezegd per 31 december 2011. In overleg met VVV NL is afgesproken, dat 2012 als een overgangsjaar beschouwd wordt voor de uitwerking van een nieuwe structuur met behoud van de VVV licentie. In het vierde kwartaal van 2012 dient besluitvorming door uw raad plaats te vinden over de nieuwe structuur, die vervolgens in 2013 operationeel gemaakt kan worden.

Met VVV Nederland heeft overleg plaatsgevonden, op welke wijze instemming verleend kan worden aan het verstrekken van de VVV licentie. Daarbij heeft VVV NL aangegeven positief te staan tegenover de volgende constructie:

- front office taken locale VVV onderbrengen bij shop in shop formule (bv. Boekhandel) en laten aansturen door VVV ML
- back office taken locale VVV samen met CMW, evenementen op huidige fysieke locatie ter versterking van de 'couleur locale'.
- Beschikking tussen gemeente en VVV ML en overeenkomst tussen VVV ML en Stichting CMW, waarin geregeld wordt, dat:
 - Door de locale back office onder voorwaarden gebruik gemaakt mag worden van het VVV beeldmerk
 - Voor welke activiteiten de VVV back office Weert in te huren

Gezien het beperkte beschikbare budget voor lokale stadspromotie, zal aan uw raad in juni het voorstel 'nota stadspromotie Met ons. In Weert' ter besluitvorming worden voorgelegd. Hierin wordt een nadere onderbouwing gegeven van het belang van en de samenhang tussen stads- en regiopromotie.

Tijdpad

- Juni 2012: Integrale prioriteitenafweging door raad
Raadsbesluit nota 'stadspromotie Met ons. In Weert'
- Oktober 2012: Raadsbesluit regiomarketing
- December: Raadsbesluit locale front office en back office VVV
- Eerste kwartaal 2013: Operationaliseren genomen besluitvorming