



Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 112

Economie en Arbeidsmarkt

Helmond, 18 december 2008
Onderwerp: VVV-dienstverlening na 2008

Ons kenmerk: 0999010835 SE/EA Doorkiesnr.: 0492-587709
Uw kenmerk: Uw brief d.d.:

Op 9 september 2008 heeft u ingestemd met het voornemen om de lokale VVV-dienstverlening onder te gaan brengen in de nieuwbouw van de bibliotheek op basis van een intentieovereenkomst met Regio VVV Zuidoost-Brabant en Bibliotheek Helmond-Peel. Over de inhoud van deze intentieovereenkomst is inmiddels overeenstemming bereikt tussen bibliotheek, regio-VVV en gemeente. Bijgevoegd treft u ter informatie bedoelde overeenkomst aan.

Op 9 september 2008 heeft u daarnaast ingestemd met de continuering van de subsidierelatie met Regio VVV Zuidoost-Brabant in verband uitvoering van de VVV-dienstverlening door ANWB B.V. in het pand Markt 33 tot het moment van verhuizing naar de nieuwbouw van de bibliotheek in 2010. Basis voor deze overeenkomst vormt de bestaande overeenkomst 'Uitvoering publieks- en winkelfunctie' tussen Regio VVV en ANWB. De inhoud van deze overeenkomst is door Regio VVV en ANWB aangepast enkel op die punten die niet langer actueel waren. Bijgevoegd treft u ter informatie bijgevoegde overeenkomst aan.

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien u naar aanleiding van deze brief nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met mevrouw T. van Horne (0492-587709).

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Helmond,
De burgemeester, de secretaris,

Intentieovereenkomst VVV-dienstverlening Helmond in nieuwbouw bibliotheek

Definitieve versie d.d. 16-12-2008

PARTIJEN

1. De Stichting Bibliotheek Helmond-Peel, gevestigd te Helmond en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant te Eindhoven, volgens haar statuten ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar voorzitter, de heer T Geerts, hierna te noemen "(de) Bibliotheek";
2. De Stichting Regio VVV Zuidoost-Brabant, gevestigd te Eindhoven en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant te Eindhoven, volgens haar statuten ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder/directeur, de heer M.T.J.M. van Lith, hierna te noemen "(de) Regio VVV";

en

3. De gemeente Helmond, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, de heer drs. A.A.M. Jacobs, handelende ter uitvoering van het besluit van het college van Burgemeester en Wethouders d.d. 1 juli 2008 verder te noemen "(de) Gemeente";

Partijen sub 1, 2 en 3 hierna gezamenlijk te noemen "Partijen";

CONSIDERANS

De VVV-dienstverlening in Helmond wordt sinds 2004 uitgevoerd door ANWB B.V. op basis van een overeenkomst (Overeenkomst uitvoering publieks- en winkelfunctie) tussen ANWB B.V. en Regio VVV, waarbij de Gemeente optreedt als subsidiënt van de Regio VVV.

Voornoemde overeenkomst tussen ANWB B.V. en Regio VVV eindigt van rechtswege na 31 december 2008;

Partijen zijn sinds begin 2008 met elkaar in gesprek over de toekomst van de lokale VVV-dienstverlening en hebben daarbij de wens uitgesproken om deze onder te brengen in de nieuwbouw van de Bibliotheek Helmond-Peel, die naar verwachting medio 2010 opgeleverd wordt;

De gemeenteraad heeft op 9 september 2008 ingestemd met het voornemen van het college van de gemeente Helmond om de lokale VVV-dienstverlening onder te gaan brengen in de nieuwbouw van de bibliotheek op basis van een door het college te sluiten overeenkomst met de Regio VVV en de Bibliotheek Helmond-Peel.

De gemeenteraad heeft op 9 september ingestemd met continuering van de subsidierelatie met de Regio VVV in verband met de uitvoering van de VVV-dienstverlening door ANWB B.V. in het pand op de Markt tot het moment van verhuizing naar de nieuwbouw van de bibliotheek in 2010.

Uit consultatie door de Regio VVV van ANWB B.V. is gebleken dat ANWB B.V. bereid is de VVV-dienstverlening tot medio 2010 voort te zetten aan de Markt in Helmond.

Partijen wensen thans de wederzijdse intenties tot het onderbrengen van de lokale VVV-dienstverlening schriftelijk vast te leggen.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN

Artikel 1 Doel

- 1.1. Met het ondertekenen van deze Intentie-overeenkomst gaan Partijen een samenwerking aan die gericht is op het voorbereiden van een nadere samenwerking tussen Partijen, aldus vast te leggen in een tussen Partijen te sluiten nadere Samenwerkingsovereenkomst.
- 1.2. De op te stellen Samenwerkingsovereenkomst zal nader beschrijven op welke wijze Partijen invulling en uitvoering willen geven aan de intentie om de VVV-dienstverlening onder te gaan brengen in de Nieuwbouw van de bibliotheek.

Artikel 2 Producten en Activiteiten

- 2.1. Partijen gaan een samenwerking aan die gericht is op het opstellen van een concept-Samenwerkingsovereenkomst.
- 2.2. Partijen zullen in de loop van 2009 en 2010 zo vaak als nodig overleg plegen zoals beschreven in artikel 3 om te komen tot een Samenwerkingsovereenkomst.
- 2.3. De resultaten van het overleg zoals bedoeld in artikel 2.2. zullen worden geïncorporeerd binnen de kaders van de op te stellen Samenwerkingsovereenkomst.

Artikel 3 Uitgangspunten

- 3.1. Partijen committeren zich aan het als bijlage 1 aan deze overeenkomst gehechte Programma van Eisen, welke integraal onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst.

Artikel 4 Organisatie

- 4.1 Regio VVV, Bibliotheek en Gemeente zullen gedurende de looptijd van deze intentieovereenkomst participeren in een gezamenlijke overlegstructuur, namelijk als volgt:

Bestuurlijk overleg

Deelnemers

- Vertegenwoordiger gemeentebestuur, naar keuze in aanwezigheid van ambtelijke ondersteuning
- Vertegenwoordiger bestuur Bibliotheek, naar keuze in aanwezigheid van ondersteuning vanuit de eigen organisatie
- Vertegenwoordiger bestuur Regio VVV, naar keuze in aanwezigheid van ondersteuning vanuit de eigen organisatie

Taken

- bereidt voorstellen en beslispunten voor t.b.v. gemeentebestuur en besturen Regio VVV en Bibliotheek
- bewaakt de voortgang van het proces

Vergaderfrequentie

- het bestuurlijk overleg vergadert in 2008, 2009 en 2010 zo vaak als nodig wordt geacht

Secretariaat

- het secretariaat wordt geleverd door de Gemeente
- verslagen worden in het eerstvolgende bestuurlijk overleg vastgesteld

Ambtelijk overleg

Deelnemers

- ambtelijke vertegenwoordigers Gemeente
- medewerkers Regio VVV
- medewerkers Bibliotheek

Taken

- bereidt voorstellen en beslispunten voor t.b.v. het bestuurlijk overleg
- er worden geen verslagen gemaakt

Vergaderfrequentie

- het ambtelijk overleg vergadert in 2008, 2009 en 2010 zo vaak als nodig wordt geacht

Artikel 5 Kosten

- 5.1 Partijen brengen naar eigen goeddunken en voor eigen rekening personeelscapaciteit of andere middelen in ter uitvoering van deze intentieovereenkomst.

Artikel 6 Duur en beëindiging

- 6.1 Deze overeenkomst treedt in werking bij ondertekening door Partijen en eindigt op het moment van oplevering van de Nieuwbouw, zijnde het moment dat de lokale VVV-dienstverlening door de Regio VVV binnen de Bibliotheek zal worden gebracht en zijnde tevens het moment van inwerkingtreding van de nog op te stellen Samenwerkingsovereenkomst.
- 6.2 In geval van faillissement of surseance van betaling, stillegging of liquidatie van een der stichtingen heeft de Gemeente het recht zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven de onderhavige overeenkomst te ontbinden, zonder dat de Gemeente tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 6.3 In geval van niet nakoming door een der partijen van een of meer verplichtingen die krachtens deze overeenkomst of de wet op hem of haar rusten, heeft de wederpartij het recht om na een ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden.
- 6.4 Indien Partijen eventueel na inwerkingtreding van het gestelde in artikel 6.2 uiterlijk op 1 januari 2011 geen overeenstemming bereiken omtrent de inhoud van de beoogde toekomstige samenwerking, dan wordt deze overeenkomst geacht te zijn beëindigd.
- 6.5 Indien de intentieovereenkomst om welke reden dan ook eindigt, draagt elke partij de eventuele kosten die zij op basis van artikel 4.1 heeft betaald en/of die verband houden met reeds aangegane verplichtingen.

Artikel 7 Toepasselijk recht; geschillenregeling

- 7.1 Op deze overeenkomst en daaruit voortvloeiende overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 7.2. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst, verplichten partijen zich om met elkaar in overleg te treden, waarbij zal worden getracht dergelijke geschillen in der minne te beslechten. Indien partijen niet in der minne tot een oplossing komen, zullen de geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Partijen verklaren dat gedurende de looptijd van deze intentieovereenkomst externe communicatie omtrent de inhoud van de overlegmomenten enkel zal geschieden nadat de inhoud van de communicatie tussen Partijen onderling is besproken en afgestemd.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Helmond op 16 december 2008.

Namens Regio-VVV Zuidoost-Brabant,
M.T.J.M. van Lith
Directeur/bestuurder

Namens Bibliotheek Helmond-Peel,
T. Geerts,
voorzitter

Namens Gemeente Helmond,
Drs. A.A.M. Jacobs
burgemeester

**Overeenkomst
- uitvoering publieks- en winkelfunctie 2009 en 2010-**

Definitieve versie 16 december 2008

Ondergetekenden:

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ANWB B.V., gevestigd te Den Haag aan de Wassenaarseweg 220, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar hoofddirecteur de heer mr. G.H.N.L. van Woerkom

En

2. De Stichting Regio Zuidoost-Brabant, gevestigd te Eindhoven aan het adres Vestdijk 9, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar statutair directeur M.Th.J.M. van Lith hierna te noemen "Regio VVV";

Overwegende:

- dat beide partijen op het gebied van recreatie en toerisme werkzaam zijn;
- dat de Regio VVV haar publieks- en winkelfunctie in Helmond voorlopig wil laten uitvoeren door de ANWB;
- dat ANWB bereid is de publieks- en winkelfunctie ten behoeve van de Regio VVV in Helmond voorlopig uit te voeren;
- dat partijen met behoud van ieders identiteit op de navolgende in deze overeenkomst beschreven voorwaarden ter zake willen samenwerken.

Zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Definities

Publieksfunctie: onder publieksfunctie worden de volgende activiteiten verstaan:

- het mondeling (waaronder telefonisch) en schriftelijk verstrekken van totale, up-to-date VVV en toeristische informatie die door Regio VVV in het door ANWB gewenste format wordt geleverd; Dit format wordt in overleg tussen partijen vastgesteld.
- De ANWB zal de binnenkomende Regio VVV post (schriftelijk, digitaal en fax) wat de winkel- en publieksfunctie betreft binnen twee werkdagen na ontvangst afhandelen volgens de maatstaven van de Regio VVV. De post betreffende de promotie en productontwikkeling zal de ANWB doorsturen naar de statutair directeur binnen 2 dagen na ontvangst.
- inroosteren van bezetting op de VVV balie;
- Zorg voor actuele promotie op het activiteitenbord, bestaande uit informatie die door de VVV in het door de ANWB gewenste format wordt aangeleverd van:

- activiteiten van Regio VVV donateurs
- lokale evenementen en regionale activiteiten
- bezienswaardigheden en musea
- overige informatie

Winkelfunctie: onder winkelfunctie worden de volgende activiteiten verstaan

- verkoop van het Regio VVV assortiment
- verkoop van lokale souvenirs
- zorg voor optimale presentatie in de winkel van zowel het Regio VVV assortiment als van lokale souvenirs
- optimale presentatie aan de Regio VVV balie van:
 - Informatie arrangementen en verrichten boekingen naar aanleiding hiervan
 - SLG assortiment
 - Kaarten /evenementen
 - Toeristische informatie

- beheer, inkoop en presentatie van ANWB en Regio VVV assortiment

Rapportage-

Activiteiten: onder rapportageactiviteiten wordt het volgende verstaan:

- 1 keer per kwartaal een schriftelijke financiële- en voortgangsrapportage met betrekking tot de Publieksfunctie aan de statutair directeur van de Regio VVV
- 1 keer per jaar een schriftelijke rapportage in de vorm van een jaarverslag en financieel verslag aan de statutair directeur van de Regio VVV
- het zo vaak als nodig bespreken van informatie/afspraken van/met de winkelmanager van de Regio VVV
- het voortdurend contact onderhouden met en doorgeven van vraag naar door de Regio VVV ontwikkelde producten en diensten aan de winkelmanager van de Regio VVV

Overeenkomst: de onderhavige overeenkomst.

Winkeldochter: een product met een omzet kleiner dan een halve besteleenheid per maand of minder dan 3 stuks per week.

Artikel 2 Onderwerp van de Overeenkomst

2.1 De ANWB voert gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Publieks- en Winkelfunctie van de Regio VVV in Helmond uit en verricht Rapportage activiteiten.

2.2 De marketing/promotiefunctie wordt niet door de ANWB uitgeoefend maar door de Regio VVV zelf.

Artikel 3 Assortiment

3.1 De Regio VVV bepaalt de breedte van het lokale en regionale Regio VVV winkelassortiment. De ANWB bepaalt de diepte van dit assortiment. De ANWB draagt zorg voor een continue beschikbaarheid van dit assortiment in de winkel. ANWB en Regio VVV evalueren gezamenlijk ieder half jaar achteraf de inhoud van het Regio VVV winkelassortiment. Aan de hand van de uitkomsten van deze evaluatie wordt ieder half jaar het Regio VVV winkelassortiment tussen ANWB en Regio VVV opnieuw afgestemd.

3.2 De door de Regio VVV ontwikkelde producten /diensten (incl. SLG assortiment) worden op verzoek van de Regio VVV in het assortiment opgenomen en worden afgenomen van de Regio VVV. De Regio VVV zal van door haar ontwikkelde producten ten aanzien van de condities, marges, levertijd, prijsstelling, kwaliteitsnormen en leveringsvoorwaarden van de Regio VVV aanhouden.

3.3 De ANWB koopt het Regio VVV Assortiment voor eigen rekening en risico in. Het Regio VVV beleid en regionale en lokale artikelen zullen mede bepalend zijn voor het te voeren Assortiment.

Artikel 4 Administratie

4.1. De ANWB administreert op inzichtelijke wijze de omzet van het lokale en regionale Regio VVV en SLG assortiment. Een keer per kwartaal rapporteert de ANWB schriftelijk aan de Regio VVV over de te verwachten omzet van het assortiment.

Artikel 5 Vergoeding Regio VVV

5.1. De ANWB ontvangt van de Regio VVV voor de uitoefening van de Publieks- en Winkelfunctie de in **bijlage 1** vastgelegde vergoedingen.

5.2. In een separate jaarlijks vast te stellen Service Level Agreement zal de kwaliteit van de dienstverlening worden vastgelegd. In gezamenlijk overleg wordt besproken welke maatregelen worden genomen om de gewenste kwaliteitseisen te kunnen behalen.

5.3. De door de Regio VVV aan de ANWB verschuldigde vergoeding bestaat uit het totaal van de volgende vergoedingen: een fee per jaar, een vergoeding voor de presentatieruimte inclusief één balie en één activiteitenbord, vergoeding van overheadkosten, een percentage van de diverse kosten per jaar en een vergoeding voor een aantal openingsuren per week baliebezetting en winkelverkoop.

- 5.4.** Aangezien ANWB als exploitant op basis van het formulertype Serviceshop met bestuur diensten namens de VVV uitvoert, is ANWB een jaarlijkse aansluitvergoeding aan de Regio VVV van 1.000 euro verschuldigd, onder voorbehoud van wijzigingen van de richtlijnen van VVV Nederland.
- 5.5.** Kosten van afschrijvingen van winkeldochters / derving / seizoensafhankelijke producten van het lokale en regionale Regio VVV assortiment zijn voor rekening van de ANWB.
- 5.4** Alle bedragen zijn exclusief BTW tenzij expliciet anders vermeld..
- 5.5** Alle bedragen kunnen jaarlijks en voor het eerst op 1 januari 2010 worden verhoogd met een percentage gelijk aan het prijsindexcijfer van het CBS en/of door overheidswege opgelegde heffingen en/of belastingen. Indien hiervan sprake is, dan zal eerst hierover overleg plaatsvinden tussen partijen en met wederzijds goedvinden worden doorgevoerd.

Artikel 6 Facturering en betaling

- 6.1** De ANWB zendt ieder kwartaal een factuur.
- 6.2** Betaling dient binnen dertig dagen te zijn geschied.

Artikel 7 Opleiding

- 7.1** De Regio VVV zal jaarlijks aan minimaal 2 baliemedewerkers van de ANWB een basiscursus VVV kennis geven. Indien er sprake is van personeelsverloop zal de basiscursus meerdere keren per jaar worden gegeven. Uitgangspunt is dat er steeds minimaal twee ANWB medewerkers zijn die een basiscursus VVV kennis hebben gevolgd. De kosten van deze cursus worden door de ANWB gedragen..

Artikel 8 Openingstijden

- 8.1** De Publieks- en Winkelfunctie zal door de ANWB uitsluitend worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van de ANWB. In de bijlage zijn de openingsuren vermeld. Mocht het aantal openstellingsuren significant wijzigen dan vindt er een jaarlijkse verrekening plaats van de jaarlijkse fee. Hierover dient vooraf overeenstemming plaats te vinden.
- 8.2** De Regio VVV en ANWB kunnen overeenkomen dat de ANWB tegen ontvangst van een extra nader overeen te komen vergoeding de Publieksfunctie ook tijdens beurzen, tentoonstellingen e.d. vervult.

Artikel 9 Klachten

- 9.1** Klachten van consumenten met betrekking tot de marketing- en promotiefunctie worden door de Regio VVV behandeld. Voor zover de klacht (tevens) tekortkomingen van de ANWB of de ANWB medewerkers betreft, wordt de klacht door de ANWB afgehandeld.
- 9.2** Indien ten aanzien van de marketing- en promotiefunctie door de Regio VVV wordt besloten aan de consument een schadevergoeding toe te kennen dan wel indien de ANWB in rechte tot een schadevergoeding wordt veroordeeld dan komt deze schadevergoeding en alle in verband met de eventuele gerechtelijke procedure door ANWB te maken kosten, ten laste van de Regio VVV. Dit geldt niet indien de tekortkoming, die tot de vergoedingen en/of veroordeling aanleiding geeft aan de ANWB moet worden toegerekend. In dat geval komt de schade ten laste van de ANWB.

Artikel 10 Promotie/Naamgebruik en ANVV-erkenning

- 10.1** De Regio VVV garandeert dat zij in het bezit is van de Stichting VVV Nederland erkenning en dat het de ANWB zal zijn toegestaan de naam Regio VVV Helmond te gebruiken al dan niet in combinatie met het ANWB logo in verband met de uitvoering van de Overeenkomst. Dit betekent onder meer dat op de gevel van de ANWB vestiging de naam ANWB/VVV Helmond staat. De inrichting van de winkel moet van dien aard zijn dat het publiek duidelijk kan zien dat er ook VVV activiteiten ontplooid worden. Het logo van de VVV moet duidelijk zichtbaar zijn. Het VVV-merk moet prominent in beeld
- 10.2** Voor correspondentie die verband houdt met de uitvoering van de Publieksfunctie zoals in de Overeenkomst aangegeven wordt door de ANWB het Regio VVV briefpapier gebruikt. Dit briefpapier wordt door ANWB niet gebruikt voor andere zaken. In overleg met de gemeente wordt voor een deugdelijke bewegwijzering zorg gedragen.

Artikel 11 Niet nakoming

11.1 In aanvulling op de wettelijke bepalingen, treden in elk van de navolgende situaties de gevolgen van niet nakoming in zonder dat schriftelijke aanmaning is vereist, vanaf het daarbij vermelde tijdstip:

- indien op een overeengekomen datum de overeengekomen werkzaamheden niet zijn verricht of aangevangen, vanaf de desbetreffende datum;
- indien de in artikel 1 genoemde verplichtingen niet worden nagekomen;

Artikel 12 Duur en beëindiging

12.1 De Overeenkomst is van kracht met ingang van 1-1-2009. De overeenkomst eindigt op het moment van oplevering van de nieuwbouw van Bibliotheek Helmond-Peel, meer specifiek vanaf het moment dat de VVV-dienstverlening vanaf deze locatie uitgevoerd zal worden. De looptijd van onderhavige overeenkomst is maximaal twee jaar, zodat deze van rechtswege eindigt op 31-12-2010.

12.2 De Overeenkomst kan tussentijds en met onmiddellijke ingang beëindigd worden door ieder der partijen, indien de andere partij:

- faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard of Surséance van betaling heeft aangevraagd of wordt verleend;
- de Overeenkomst niet of niet behoorlijk nakomt, en zulks aan haar is toe te rekenen, onverminderd het recht schadevergoeding en/of nakoming te vorderen;
- zodanig heeft gehandeld dat daardoor de goede naam van de wederpartij is geschaad of zou kunnen worden geschaad.

12.3 Opzegging geschiedt schriftelijk en per aangetekende brief.

Artikel 13 Geheimhouding

13.1 Partijen verplichten zich dat er geen product- markt- en bedrijfsgegevens van de andere partij die de andere partij betreffen of van deze afkomstig zijn, aan derden kenbaar worden gemaakt, tenzij deze informatie, zonder dat dit veroorzaakt is doordat deze geheimhoudingsverplichting is geschonden, van algemene bekendheid is. De bedoelde informatie zal door partijen slechts worden gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Onverminderd hetgeen elders in de Overeenkomst is bepaald, is die partij aansprakelijk voor de door andere partij geleden schade en zal zij de andere partij vrijwaren tegen aanspraken van derden, indien deze aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van het tekortschieten in de nakoming van verplichtingen onder de Overeenkomst;
- bij werkzaamheden die verricht zijn ter uitvoering van de verplichtingen van betreffende partij tenzij het ontstaan van de schade die partij niet kan worden toegerekend.

14.2 In geval van aansprakelijkheid is de vergoedingsplicht beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van de partij die aansprakelijkheid wordt gesteld c.q. is, wordt vergoed.

Artikel 15 Gevolgen beëindiging

15.1 Verplichtingen uit de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven daarna onverminderd van kracht.

15.2 Bij beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook is de ANWB gehouden het gehele Regio VVV assortiment alsmede de aan de Regio VVV in eigendom toebehorende materialen op aanwijzing van de Regio VVV aan de Regio VVV te retourneren dan wel te vernietigen. Ten aanzien van het door ANWB ingekochte Regio VVV assortiment zal de Regio VVV de inkoopprijs vergoeden. Voor zover de ANWB in verband met de beëindiging van deze Overeenkomst en/of de verwijdering van materialen kosten moet maken, zullen deze kosten door de Regio VVV worden vergoed. Betaling zal plaatsvinden binnen dertig dagen nadat de ANWB een kostenoverzicht aan de VVV heeft toegezonden.

Artikel 16 Algemeen

16.1 Facturen en correspondentie zullen worden gezonden:

- a. indien bestemd voor de ANWB aan: ANWB/VVV Helmond

- b. indien bestemd voor de Regio VVV aan: Regio VVV Zuidoost-Brabant
- 16.2.** Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.
- 16.3** Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of verplichtingen onder de Overeenkomst aan een derde over te dragen, tenzij met een voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 16.4** De bijlagen bij de Overeenkomst maken onverbrekkelijk deel uit van deze Overeenkomst en de inhoud van de bijlagen, prevaleert het gestelde in de artikelen van de Overeenkomst.

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2** Geschillen betreffende de Overeenkomst zullen, voor zover niet minnelijk te schikken, worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde burgerlijke rechter te 's-Gravenhage.

Artikel 18 Bijzondere bepalingen

- 18.1** Indien om welke reden dan ook de Exploitatie door de ANWB, anders dan door wanprestatie van de ANWB, ophoudt zal de Regio VVV de verplichtingen ter zake van personeel en huur van de ANWB overnemen voor zover zij daar niet reeds van rechtswege toe gehouden zou zijn. Dit geldt voor de periode van een jaar na ingangsdatum van de overeenkomst.
- 18.2** Deze overeenkomst en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden onder de volgende ontbindende voorwaarden gesloten. Deze overeenkomst en hieruit voortvloeiende overeenkomsten worden ontbonden indien zich één of meer van de in de hiernavolgende omschreven omstandigheden voordoen:
- a. na aanvang van de Exploitatie de erkenning van de Regio VVV komt te vervallen of, de gemeentelijke financiële bijdrage minder is geworden dan de overeengekomen € 70.000 met indexering bij het ingaan van de overeenkomst.
 - b. de Stichting VVV Nederland erkenningeisen en/of aanverwante regelingen c.q. beleid zodanig worden/ wordt gewijzigd dat van de ANWB gelet op haar commerciële uitgangspunten in redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij de Exploitatie voortzet.

Aldus in tweevoud opgemaakt en overeengekomen,

te
(plaats)

te.....
(plaats)

d.d.
(datum)

d.d.
(datum)

mr. G.H.N.L. van Woerkom
(hoofddirecteur V+S)
ANWB B.V.

M.Th.J.M. van Lith
Regio VVV Zuidoost-Brabant

Bijlagen

Bijlage 1 Vergoedingen, wijze van factureren en betalingen

De Regio VVV is gehouden per jaar de volgende vergoedingen aan de ANWB te betalen:

1. Management fee per jaar	Euro 14.500
2. m2 fee balie en presentatieruimte	Euro 17.500
3. Overheadkosten	Euro 6.500
4. 50 openingsuren excl. Koopavond VVV Baliebezetting	Euro 31.500

Totaal per kalenderjaar **Euro 70.000,--**

- Het bedrag van Euro 70.000 (peiljaar 2004) wordt betaald conform artikel 6 van de overeenkomst.
- Alle bedragen worden jaarlijks en voor het eerst op 1 januari 2010 verhoogd met een percentage gelijk aan de in het komende jaar te verwachten stijging van de ANWB-kosten conform prijsindexcijfer CBS en/of door overheidswege opgelegde heffingen en/of belastingen
- Alle bedragen zijn exclusief BTW.

Programma van Eisen gemeente Helmond tav VVV-dienstverlening

Uitgangspunten:

- Helmond blijft na 2009/2010 gebruik maken van de VVV formule.
- Bibliotheek Helmond-Peel opereert en profileert zich regionaal. De onthaalfunctie moet dan ook minimaal regionale uitstraling hebben: Helmond als centraal onthaal voor de Peel.
- Het onderbrengen van de VVV bij de bibliotheek levert synergie op: de dienstverlening van zowel de bibliotheek, de VVV en het eventuele UITpunt sluiten op elkaar aan en versterken elkaar.
- De bestaande constructie die we in de huidige situatie met ANWB B.V. kennen, waarbij de gemeente via een beschikking subsidie verstrekt aan de Regio VVV en waarbij de Regio VVV op haar beurt een overeenkomst sluit met -in dit geval- de bibliotheek voor de uitvoering van de VVV dienstverlening in Helmond, blijft gehandhaafd.

Financieel:

- Regio VVV ontvangt van de gemeente een subsidiebijdrage en komt met de bibliotheek overeen op welke wijze de VVV taak wordt uitgevoerd. In beginsel is bij de gemeente de bereidheid om het bestaande subsidiebedrag te handhaven.
- Het door de Bibliotheek Helmond-Peel jaarlijks te ontvangen bedrag is gelijk aan de aan de Regio VVV te verstrekken subsidie.
- De verantwoordelijkheid voor de exploitatie van de lokale VVV ligt bij de Bibliotheek Helmond Peel; voor aansluiting met de Regio-VVV wordt een jaarlijkse vergoeding in rekening gebracht.
- Inkoop van verplicht assortiment verloopt via Regio VVV op rekening en risico van bibliotheek (het risico is klein, aangezien er beperkte voorraden benodigd zijn; er zijn alleen eisen tav de breedte van het assortiment, niet t.a.v. de diepte).

Missie:

- VVV-Helmond wil toeristen, recreanten en bewoners als een goede gastheer van dienst zijn door potentiële gasten en bezoekers attent te maken op de mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in Helmond en de regio.

Doelstelling:

- mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in Helmond en regio onder de aandacht brengen van (potentiële) toeristen, recreanten en bewoners.

Kerntaken:

- VVV Helmond geeft invulling aan de informatieve, receptieve en retailtaken van de VVV door het verstrekken van zowel gratis als betaalde informatie op het gebied van toerisme, recreatie, uitgaan en vrijetijdsbesteding in de eigen gemeente en de regio.

Openingstijden:

- VVV Helmond is het gehele jaar minimaal 6 dagen per week geopend en streeft naar een substantiële toename van het aantal openingsuren (nu 36,5 per week) en daarnaast op koopzondagen; openingstijden moeten dagelijks een zo groot mogelijke voorspelbaarheid hebben (consistent zijn). De bibliotheek heeft de wens geformuleerd om in de toekomst meer uren open te gaan waarbij door zowel VVV als bibliotheek flexibel ingespeeld dient te worden op evenementen in de stad.

Inrichting:

- Benodigd vloeroppervlak voor de VVV bedraagt 10 tot 15 m², deels door toevoeging van enkele m² aan het vloeroppervlak en deels door integratie van inrichting en werkzaamheden
- De minimale inrichting van VVV Helmond omvat:
 - o Een gemeenschappelijke balie: klantenservice (bibliotheek), VVV en indien aanwezig UITpunt op een prominente plek op de begane grond
 - o Voldoende schapruimte voor een representatieve presentatie van het minimale verplichte assortiment VVV

- Een ruime presentatiewand voor (affiches met) actuele informatie op het gebied van toerisme, recreatie, evenementen, uitgaan en/of andere VVV informatie
- Telefoon en fax
- Digitale presentatie van informatie en activiteiten
- Minimaal 1 computer aan de balie met printer en internetverbinding
- Minimaal 1 computer met zitruimte te raadplegen door publiek met internetverbinding
- Indien nodig een kluis tbv waardepapieren (back office)
- Backoffice is een werkstation benodigd voor backoffice werkzaamheden t.b.v. het functioneren van de VVV-dienstverlening
- Voor opslag van het hieronder genoemde productassortiment wordt een magazijnruimte gereserveerd van 5 m³

Personeel:

- De Regio VVV komt met de bibliotheek een aantal uren dienstverlening overeen. De bibliotheek zorgt desgewenst voor formatieuitbreiding of dat het bestaande personeel terzake wordt opgeleid en afdoende wordt ingezet ten behoeve van de VVV-dienstverlening.
- Het personeel wordt aangestuurd door een betaalde vestigingsmanager/locatiecoördinator (ook in dienst van de bibliotheek)
- De vestigingsmanager/locatiecoördinator heeft minimaal de trainingen 'medewerker VVV gastheerschap (basis) en 'medewerker VVV gastheerschap (gevorderd) zoals deze aangeboden worden door VVV Groep Nederland of een hieraan gelijkwaardige opleiding met succes afgerond.
- Taken van de vestigingsmanager/locatiecoördinator zijn:
 - Het leiden van de vestiging en het aansturen van de medewerkers
 - Het bewaken van de begroting
 - Het regelmatig voeren van overleg met de retailmanager van de Regio VVV over alle aspecten die betrekking hebben op de uitoefening van de VVV-dienstverlening en het deelnemen aan het zogenaamde vestigingsmanagersoverleg
 - Het onderhouden van contacten met cq het vertegenwoordigen van de VVV bij de gemeente, het lokale bedrijfsleven, lokale platformen en netwerken, andere VVV's, brancheorganisaties e.d.
- Informatiemedewerkers hebben een toeristische opleiding gevolgd op MBO niveau of hebben de training medewerker VVV gastheerschap (basis), aangeboden door de Regio VVV, met succes afgerond
- Binnen VVV Helmond is altijd (dus 6 dagen per week) minimaal 1 werknemer aanwezig met opleidingsniveau 'medewerker VVV gastheerschap (basis)
- Regio VVV Zuidoost-Brabant verzorgt de opleidingen i.s.m. VVV Nederland
- Op basis van een evaluatie, die in de eerdergenoemde overeenkomst tussen de Bibliotheek Helmond-Peel en de Regio-VVV wordt overeengekomen, wordt bepaald of de kwaliteit van de dienstverlening voldoende wordt gewaarborgd

Gebruik naam en logo:

- VVV Helmond voert als mogelijke naam VVV Helmond, eventueel VVV/Uitpunt Helmond en maakt gebruik van de logo's van zowel VVV Helmond als het UITpunt (indien aanwezig)
- VVV Helmond hanteert de huisstijlregels van de Regio VVV
- VVV Helmond is aan de buitenkant van het pand als zodanig duidelijk herkenbaar door presentatie van het VVV- (en eventueel het UITpunt) logo en gevelaankleding en aan de binnenkant door belettering in het interieur

Bereikbaarheid:

- de looproutes naar VVV Helmond worden door en op kosten van gemeente Helmond bewegwijzerd middels het voetgangersbewegwijzeringsysteem in het stadscentrum

Telefoon:

- VVV Helmond dient zowel tijdens openingstijden als daarbuiten telefonisch goed bereikbaar te zijn. Gedurende de openingstijden worden telefonische klanten persoonlijk en op representatieve wijze te woord gestaan. Buiten openingstijden wordt de telefoon beantwoord via voicemail of een antwoordapparaat waarop wordt vermeld:
 - o de openingstijden van VVV Helmond
 - o een verwijzing naar internet voor toeristisch-recreatieve informatie over de regio

Diensten:

- De volgende diensten worden in ieder geval aangeboden:
 - o verstrekken informatie op het gebied van toerisme, recreatie, uitgaan en vrijetijdsbesteding over Helmond en de regio Zuidoost-Brabant
 - o bemiddelen (boeken) bij dagtochten, excursies en arrangementen, aanbieden en reserveren van groepsprogramma's
 - o bemiddelen bij het reserveren van hotelovernachtingen middels het landelijke VVV hotelreserveringssysteem (LID)
 - o openbaar vervoer informatie
 - o aanbieden van tickets (in ieder geval die contractueel met Eventim zijn overeengekomen) en ticketing (waarvoor aparte infrastructuur bij de VVV moet worden ingericht)

Daarnaast kunnen met de Regio-VVV afzonderlijke afspraken worden gemaakt over aanvullende dienstverlening.

Producten:

- Tot het assortiment fysieke/schappproducten behoren:
 - o betaalde en gratis plattegrond eigen plaats en/of regio (indien beschikbaar)
 - o betaalde kaarten voor vakantie en vrijetijd eigen en omliggende regio's (1:50.000)
 - o VVV gids eigen regio en Brochure VVV groepsarrangementen
 - o betaalde en gratis wandelroute-, fietsroute-, overige route-, fiets- & wandelknooppuntkaarten, boeken en gidsen van de eigen en omliggende regio's
 - o VVV irischeque
 - o nationale dinercheque
 - o theater- en concertbon
 - o cadeaucheque bol.com
 - o te ontwikkelen VVV-huismerk producten
 - o presentatieruimte voor informatieve producten (folders e.d.) over mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in de eigen plaats en regio
 - o evenementenkalender voor eigen plaats en regio
 - o alle overige te ontwikkelen collectieve VVV diensten, producten en uitgaven waarvoor VVV Formule BV landelijk promotie maakt met de vermelding 'verkrijgbaar bij de VVV'
 - o souvenirs betrekking hebbende op Helmond en regio; het aspect kwaliteit in combinatie met de vraag van de consument is sturend voor de breedte van het assortiment

Inkoop:

- de Regio VVV is verantwoordelijk voor de bevoorrading van VVV Helmond. VVV Helmond koopt alle producten rechtstreeks in bij de Regio VVV. Een aantal lokale producten wordt ingekocht via Stichting Stadspromotie Helmond
- VVV Helmond hanteert de vaste verkoopprijzen van de producten
- Wederverkoop aan derden (bijvoorbeeld boekhandels e.d.) is toegestaan onder voorwaarden (zoals vastgesteld door de Regio-VVV)

Promotie:

- Ten aanzien van lokale marketingondersteuning worden met de Regio-VVV nog nadere afspraken gemaakt.

Onderzoek:

Service level agreement: aan de eerdergenoemde overeenkomst tussen de Bibliotheek Helmond Peel en de Regio-VVV zal een service level agreement opgesteld worden; deze geeft meetbaar inzicht in het behalen van doelstellingen op het gebied van dienstverlening.

