

Programma van Eisen Frontoffice VVV Katwijk

Het frontoffice VVV is een jaarrond openbaar bemenst contactpunt voor toeristen en andere bezoekers en informeert, verwijst door en faciliteert genoemde (doel-)groepen persoonlijk, telefonisch of digitaal ten behoeve van recreatieve mogelijkheden in de gemeente Katwijk.

Opdracht

- De frontoffice activiteiten ten behoeve van de toeristische promotie van Katwijk worden uitgevoerd door de VVV Katwijk;
- De regioactiviteiten ten behoeve van de toeristische promotie (backoffice dienstverlening) van Katwijk wordt tot 1 april 2023 uitgevoerd door Leiden&Partners, waar VVV Katwijk participeert voor het aandeel Katwijk. Momenteel loopt hiervoor een nieuwe aanbestedingsprocedure waar mogelijk een andere contractpartij uit kan voorkomen.
- Organiseren van het toeristisch platform met vertegenwoordigers uit de sector en gemeente, vier maal per jaar.

Werkzaamheden

Algemeen:

- a. Jaarrond huisvesten, bemensen en openstellen van een, voor alle doelgroepen bereikbaar, centraal gelegen bezoekers- en informatiepunt;
- b. Verzorgen telefoon, in- en uitgaande post, e-mail en andersoortige correspondentie;
- c. Uitgifte van foldermateriaal, VVV-bonnen en overige serviceartikelen;
- d. Contact onderhouden met logiesverstrekkers en recreatieve aanbieders;
- e. In stand houden en versterken van het Toeristisch Netwerk Katwijk, mede door samen met contractpartij backoffice invulling te geven aan het Toeristisch Platform Katwijk, wat ieder kwartaal fysiek bij elkaar komt.;
- f. Periodiek, samen met de gemeente en contractpartij backoffice, een bijeenkomst met de gemeentelijke logiesverstrekkers te organiseren;
- g. Contact onderhouden met contractpartij backoffice, voor wat betreft de backoffice;
- h. Verzorgen overige functies gerelateerd aan frontoffice taken.

Regio:

- a. Participeren in regionale marketingactiviteiten;
- b. Kansen verkennen voor verdere samenwerking in de Duin- en Bollenstreek en met Leiden;
- c. Het voor de gemeente Katwijk uitvoeren van het regionale project Streek van Verrassingen. Financiering van het project Streek van Verrassingen vindt separaat plaats en maakt geen onderdeel uit van deze samenwerkingsovereenkomst.

Informatie, monitoring en evaluatie

1. De voortgang ten aanzien van de doelstellingen en werkzaamheden wordt ten minste tweemaal per jaar schriftelijk gerapporteerd en bij behoefte gepresenteerd aan de gemeente.
2. Rapportages zijn zowel kwantitatief als kwalitatief van aard, worden digitaal bijgehouden en aangeleverd en bevatten op basis van beschikbare informatie gegevens over onder andere:

- a. Bezoekersaantallen; overnachtingen, musea, evenementen, parkeren, etc.
 - b. Aantal overnachtingen in welke accommodaties en wanneer.
 - c. Doelgroepen; wie komt naar Katwijk en waar vandaan, gezinssamenstelling, verblijfsduur, reden bezoek VVV, vervoersmiddel, etc.
 - d. Waardering; een beeld wordt geschetst van hoe bezoekers Katwijk waarderen. Bv. om de kleinschaligheid, gastvrijheid, aanbod van winkels, horeca, natuurbeleving, bereikbaarheid en parkeren.
3. Met betrekking tot de verzamelde informatie worden, indien van toepassing, de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht genomen.
4. De rapportages worden ook gebruikt om andere partijen, naast de gemeente, te informeren over de inzet en resultaten van VVV Katwijk, op de toeristische promotie van Katwijk.
5. Zichtbaar wordt gemaakt dat de inzet ook daadwerkelijk heeft bijgedragen aan de beoogde resultaten.
6. De uitvoering van de afspraken wordt aan het eind van de looptijd en na de looptijd van de verlengingsoptie(s) van de overeenkomst geëvalueerd.