



- A. Deze nota is in overleg met de volgende disciplines geconcipieerd: V&L
B. Er is wel overeenstemming
C. Er heeft overleg plaatsgevonden met wethouder Gerats

KORTE INHOUD (GELIJKDUIDEND AAN VOORBLAD)
Pilot presentatie en zichtbaarheid Hospitality Guides

1. Aanleiding.

De nota behelst een voorstel om te komen tot een pilot 'presentatie en zichtbaarheid Hospitality Guides'.

In oktober 2013 werd het officiële startsein gegeven voor het pilotproject van Gastvrij Maastricht waarbij voor het eerst de Hospitality Guides werden ingezet tijdens piekmomenten op A-locaties in de stad. De Hospitality Guides voorzien bezoekers van praktische en inhoudelijke informatie over de stad en evenementen (in meerdere talen), waarbij bezoekers warm welkom worden geheten en geïnformeerd worden over het totale (seizoens-)aanbod van de stad. Deze guides zijn het eerste tastbare middel, voortgekomen uit diverse onderzoeken, dat bijdraagt aan de doelstelling om de gastvrijheidsbeleving te versterken bij bezoekers en bewoners van de stad.

Hiervoor is het nodig om goed zichtbaar te zijn, duidelijk herkenbaar, op locaties met grote bezoekersstromen. De Hospitality Guides zijn als het ware levende informatiezuilen, zonder commercieel oogpunt.

Voor de Hospitality Guides is het belangrijk dat ze zich op gezette tijden, op vaste plekken en op een goed herkenbare manier kunnen presenteren. Met name dat dit op vaste plekken kan, goed zichtbaar, met een herkenningsbaken is op basis van huidige regelingen niet goed mogelijk. De huidige regelgeving biedt formeel enkel mogelijkheden om te flyeren, lopend door de stad (dus niet op één vaste locatie) of een aangewezen standplaats in te nemen.

Hospitality Guides zijn er om de gastvrijheidsbeleving te vergroten, zijn er voor de stad als geheel en hebben dus geen commercieel uitgangspunt. Hospitality Guides verstrekken informatie en verzorgen een hartelijk welkom in onze stad. Weliswaar spelen de gemeentelijke handhavers ook soms zulk een rol en worden deze regelmatig aangesproken door bezoekers, maar de Hospitality Guides worden hier specifiek voor opgeleid en gericht op ingezet. Het gaat hierbij om een nieuwe, aparte categorie.

We willen met deze pilot onderzoeken of het wenselijk is om voor deze aparte categorie regels op te nemen, om de zichtbaarheid ervan te vergroten en indien ja, deze vervolgens mee te nemen in het structureel beleid. Omdat nu formeel geen vergunning kan worden verleend voor de specifieke presentatie van de Hospitality Guides als bedoeld in deze nota, is het nodig om dit wel mogelijk te maken. Dit omdat ook de gemeente en daaraan verbonden instellingen, zich moet houden aan het vergunningenstelsel; net als ieder ander. Hiervoor dient deze nota. Door deze te accorderen, kan vergunningverlening plaatsvinden



2. Relatie met bestaand beleid.

- Algemene Plaatselijke Verordening (APV)
- Verordening Winkeltijden Maastricht 2013
- Zondagswet

3. Gewenst beleid en mogelijke opties.

Voorgesteld wordt om voor de nieuw te benoemen categorie: 'Hospitality Guides'/ 'Cityguides' een pilot in te stellen voor de duur van één jaar. De Hospitality Guides worden enkel te werk gesteld via Centrummanagement.

Waar

Deze Hospitality Guides mogen dan gedurende dit jaar op de daarvoor aangewezen plekken, zijnde Stationsplein (mits schriftelijke goedkeuring NS), Mosae Forum, voor de Bijenkorf, Vrijthof, OLV Parking, Markt (enkel als er geen marktactiviteiten zijn zoals week- en dagmarkt), Cabergerweg en parkeerplaatsen in de buitenwijken (niet betaald of vergunninghouders) zoals P+R Noord, flyer/en/informatie verstrekken m.b.t. Maastricht en doen aan stadspromotie, dit in het teken van gastvrijheid en citymarketing.

Wat

De Hospitality Guides voorzien bezoekers van praktische en inhoudelijke informatie over de stad en evenementen (in meerdere talen), waarbij bezoekers warm welkom worden geheten en geïnformeerd worden over het totale (seizoens-)aanbod van de stad.

Het mag hierbij enkel gaan om niet-commerciële uitingen. Wel mogen winkeliersverenigingen via de Hospitality Guides aandacht vragen voor hun winkelgebied.

Wanneer

Dit mogen de Hospitality Guides enkel op de in de daarvoor aangewezen data. Dit zijn in elk geval de koopzondagen, de (vrije) feestdagen in Nederland, Duitsland en België en tijdens imagoversterkende evenementen, zoals in elk geval tijdens de concerten van André Rieu, het Preuvenemint, Het Parcours, Chateau Maastricht en de donderdagen, vrijdagen, zaterdagen en zondagen tijdens Magisch Maastricht en zaterdagen en zondagen tijdens de TEFAF.

Op de zondagen mag er enkel tussen 12.00 en 18.00 uur worden geflyerd/ informatie worden verstrekt. Dit in verband met de winkeltijdenwetgeving/ Zondagswet.



Herkenbaarheid en zichtbaarheid

Het nut en de meerwaarde van de Hospitality Guides is mede afhankelijk van hun zichtbaarheid en herkenbaarheid als zodanig. Mensen moeten ze makkelijk zien en weten te vinden. Daarom moeten de Hospitality Guides zich op een duidelijk herkenbare manier kunnen presenteren.

Dit wordt enerzijds bereikt door hun kleding, anderzijds doordat ze een makkelijk verrijdbaar herkenningsbaken bij zich hebben.

Doorlopende monitor/ evaluatie

Om in te zetten op een voortdurende maar vooral duurzame kwaliteitsimpuls van de functie en inzet van de Hospitality Guide voorziet het projectplan Gastvrij Maastricht 2014 in halfjaarlijkse Mystery Visits van de Hospitality Guide in actie. De resultaten en aanbevelingen van deze visits worden direct verwerkt in een to the point 'refreshcursus' van de Guides.

Daarnaast voorziet het plan in online coaching van de Guides middels een besloten Facebookpagina, waarbij alle Guides in operation hun feedback delen met anderen en dus ook direct en op maat tips en adviezen ter beschikking hebben.

In deze doorlopende monitor evaluatie zal dan ook aandacht worden gegeven aan de wijze van presenteren/presentatie van de Guides.

Na het proefjaar zal dan, mede op basis van bovengenoemde evaluatiegegevens, worden bekeken of het wenselijk is om de voorgestelde aanpak structureel in te voeren.

4. Duurzaamheid en gezondheid.

N.v.t.

5. Personeel & Organisatie.

N.v.t.

6. Informatie en automatisering.

N.v.t.

7. (Duurzame) aanbestedingen.

N.v.t.

8. Beheersparagraaf IBOR.

N.v.t.

9. Financiën

Het vaststellen van de pilot heeft geen financiële gevolgen. De kosten van de inzet van de Hospitality Guides worden uit het project Gastvrij Maastricht gedekt. Voor dit project zijn de middelen gedekt in samenwerking met Centrummanagement, externe ondernemers en de gemeente Maastricht gezamenlijk, voor de laatste uit de reguliere middelen.



10. Voorstel.

1. In te stemmen met het instellen van een proefjaar voor de wijze van presentatie van de 'Hospitality Guides' binnen het in deze nota aangegeven kader, vanuit het belang van gastvrijheid en citymarketing;
2. De teammanager Vergunnen, Openbare ruimte, Horeca en Parkeren te mandateren te besluiten over aanvragen voor de inzet van hospitalityguides voor onvoorziene evenementen en data. Dat op basis van een afzonderlijke vergunningaanvraag;
3. De pilot na het proefjaar te evalueren en op basis hiervan te besluiten over de wenselijkheid van een structurele aanpak en de definitieve kaders daarvoor.

11. Vervolg / Planning.

Bij instemming zal de proef starten bij het gastvrij ontvangen van de vele (inter)nationale bezoekers van Magisch Maastricht.