

Actueel beleidsplan

Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch

Voorwoord

Welkom in 's-Hertogenbosch, een bruisende stad in Brabant.

Onze stad heeft veel te bieden. We hebben een prachtige historische vestingstad met een landelijke omgeving. Ons cultuurhistorisch erfgoed en de musea met oude en nieuwe kunst maken een bezoek zeer aantrekkelijk. Er is er altijd iets te doen.

De horeca, het theater- en musea-aanbod, de evenementen en de vele gevarieerde winkels zorgen voor de levendige en gezellige sfeer in de binnenstad. Als stad heeft 's-Hertogenbosch een rijk verleden en staan de thema's 'sociaal' en 'verbinden' centraal, wat wij nadrukkelijk uitdragen. De veelzijdigheid maakt 's-Hertogenbosch tot een aantrekkelijke vestingstad voor burgers en toeristen. Wij hebben alles in huis om 's-Hertogenbosch op de kaart te zetten, en ervoor te zorgen dat meer mensen 's-Hertogenbosch weten te vinden om hun vrije tijd in onze stad door te brengen. Welkom in 's-Hertogenbosch, een bruisende oudestad.

Wij ontvangen u graag in 's-Hertogenbosch!

's-Hertogenbosch, 7 april 2017
Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch

Inhoud

1.	Definitie	pagina	4
2.	Doelstelling	pagina	4
3.	Juridische structuur	pagina	4
	3.1 Competentie	pagina	4
4.	Visie en Missie	pagina	4
5.	Activiteiten stichting	pagina	5
	5.1 Competenties	pagina	5
	5.2 Profielen	pagina	5
6.	Organisatie vrijwilligers	pagina	6
7.	Communicatie	pagina	6
	7.1 Huisvesting	pagina	7
8.	Opleiding	pagina	7
9.	Cultuurstad	pagina	7
10.	Evenementen	pagina	7
11.	Bereikbaarheid	pagina	7
	11.1 Parkeren	pagina	8
	11.2 Openbaar vervoer	pagina	8
12.	Public Relation en middelen	pagina	8
13.	Voorsorteren 2017	pagina	8
14.	Financieel	pagina	8
	14.1 Verdienmodel	pagina	9
	Colofon	pagina	12

1. Definitie

Gastvrijheid is het overtreffen van verwachtingen. Gastvrijheid is het prettige, welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en gastvrouw in dienst van de stad 's-Hertogenbosch.

2. Doelstelling

- 2.1. De Stichting 'Gastvrij 's-Hertogenbosch' zet zich in voor, "Vrijwilligers voor vrijwilligers", en opereert onafhankelijk en onbezoldigd;
- 2.2. De gastvrouwen en gastheren zijn een zichtbaar aanspreekpunt voor bezoekers van de steden Bosschenaren, op markante en toeristisch strategische plaatsen in de openbare ruimte van de gemeente 's-Hertogenbosch;
- 2.3. De gastvrouwen en gastheren bieden op verzoek van organisaties ondersteuning en hulp in het 'gastvrij ontvangen' bij groot- en kleinschalige evenementen die voorkomen op de jaarkalender van de gemeente 's-Hertogenbosch, waarbij gedacht wordt aan theater, evenementen, Open Monumentendag, tentoonstellingen/exposities, et cetera.
- 2.4. De Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch onderhoudt daartoe ook regelmatige (operationele) contacten met een platform van belangrijkste partijen in de stad die betrokken zijn bij de evenementenkalender: Gemeente 's-Hertogenbosch, VVV, JBAC, Stichting Kring Vrienden, DOCIS, Divers, et cetera.
- 2.5. De Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch beoogt een toegevoegde waarde te hebben naast andere vrijwilligersorganisaties en treedt niet in concurrentie met andere vrijwilligersorganisaties.
- 2.6. De Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch vervoert met een Hop-On/Hop-Off stadsbus Bosschenaren, met name senioren, mensen met een beperking, en bepaalde doelgroepen die graag in de binnenstad winkelen en naar de markt willen of een bezoekje willen brengen aan de St. Jan, musea, JBAC en horeca et cetera, alsmede bezoekers en toeristen aan onze stad. Zij kunnen middels het busje de binnenstad op een gastvrije en compacte manier verkennen.

3. Juridische structuur

De stichting 'Gastvrij 's-Hertogenbosch, is gericht op 'Vrijwilligers voor vrijwilligers', die een optimale bijdrage leveren aan het imago van de stad 's-Hertogenbosch door bewoners en bezoekers het thuisgevoel te geven dat past bij haar omgeving. Als ambassadeurs maken zij het verschil door zichtbaar te zijn in de breedste zin van het woord. De Stichting stelt zich onafhankelijk op, maar werkt naast en samen met organisaties in de stad 's-Hertogenbosch.

3.1. Competenties stichting

1. Heldere visie op gastvrijheid en visie.
2. Bewust van de verschillende wensen en behoeften van de cliënt/gast.
3. Meten en signaleren van verbetermogelijkheden in de beleving van de cliënt/gast.
4. Geeft vrijwilligers een welkom en gewaardeerd gevoel.
5. Bezielt gastvrijheid integraal door vrijwilligers te inspireren, motiveren en feedback te geven.
6. Geeft in de dagelijkse praktijk aandacht aan gastvrijheid

4. Visie en Missie

Gastvrijheid is een totaalbeleving en een beleving van de gast die wij onderkennen. Daarom is het belangrijk om de gast zo goed mogelijk te kennen en inzicht te hebben in zijn/haar doel, wensen, behoeften, beleving en verwachting. Onze kracht ligt opgesloten in de dienstverlening die hierop aansluit.

In de missie ligt een voorsprong in gastvrijheid opgesloten. Een stad die snel inspeelt op trends. Samenwerking als basis voor succes. De focus op ontvangst van bezoekers aan de stad en het geven van een thuisgevoel aan hen.

De meerwaarde die we met onze missie willen realiseren richt zich op bezoekers en bewoners van de stad 's-Hertogenbosch en de betrokkenheid van vrijwilligers bij de stad 's-Hertogenbosch.

5. Activiteiten stichting

Gastvrijheid hebben wij hoog in het vaandel en dragen wij uit door de bewoners en bezoekers van onze stad een warm welkom te heten en hen daar waar gewenst de weg te wijzen door inzet van vrijwilligers als gastvrouw en gastheer: 's-Hertogenbosch, de stad waar de vrijwilligers het verschil maken door eenieder het thuis gevoel te geven. De sfeer en gezelligheid van de stad zijn bepalend en dragen wij graag uit. Deskundigheid en enthousiasme van de vrijwilligers maakt het mogelijk culturele evenementen, festivals, kunstuitingen en sportmanifestaties bij te staan.

5.1. Competenties vrijwilligers

1. Heeft een enthousiaste, gemotiveerde en representatieve uitstraling.
2. Maakt vanuit oprechte aandacht, interesse, inlevingsvermogen en empathie de verbinding.
3. Bezit een dienstbare houding: proactief en behulpzaam.
4. Leest de cliënt/gast en stemt zijn/haar gedrag af op behoeften.
5. Communiceert vriendelijk en duidelijk en met goede omgangsvormen.
6. Werkt met passie en toewijding en met een onbaatzuchtige drijfveer om van betekenis te zijn.
7. Voelt zich verantwoordelijk voor de beleving van de cliënt/gast.
8. Is een bekwame professional met verantwoordelijkheidsgevoel.
9. Levert een positieve bijdrage aan de aanspreekcultuur en teamperformance.

5.2. Profielen vrijwilligers

De profielen dragen bij om vrijwilligers in hun eigen kracht in te zetten. Belangrijk daarbij is, dat draagvlak wordt gecreëerd om de vrijwilligers in 2017 hun rol goed te laten invullen en dat de vrijwilligers zich hierin herkennen.

Profiel 1

Ontvangt toeristen/bezoekers van de stad op plaatsen waar toeristen de stad binnenkomen (onder andere Wilhelminabrug, Uilenburg, Markt, Parade, Sint Jansparkeergarage) en voorziet hen van informatie over onze stad en over de activiteiten die tijdens hun bezoek of binnenkort zullen plaatsvinden.

Is één dagdeel per week (circa 4 uur) beschikbaar, maximaal tweemaal per vier weken.

Profiel 2

Begeleidt deelnemers/gasten aan kunst-, cultuur- en museale activiteiten die voorkomen op de Gemeentelijke Evenementenkalender (onder andere Open Monumentendag, Museumweekend, Artibos, Maritiem, BoschParade) en voorziet hen van informatie over de betreffende activiteiten en andere activiteiten in onze stad.

Is op afroep beschikbaar en wordt ingezet op basis van betrokkenheid / bekendheid en affiniteit met de activiteit.

Verricht hand- en spandiensten voor de organisaties die passend zijn bij de mogelijkheden en wensen van de vrijwilligers Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch.

Profiel 3

Begeleidt deelnemers/gasten aan sport- en muziekactiviteiten die voorkomen op de Gemeentelijke Evenementenkalender (onder andere Jazz in Duketown, Dweilorkestenfestival, Liederentafel, Vestingloop) en voorziet hen van informatie over de betreffende activiteiten en andere activiteiten in onze stad.

Is op afroep beschikbaar en wordt ingezet op basis van betrokkenheid / bekendheid en affiniteit met de activiteit.

Verricht hand- en spandiensten voor de organisaties die passend zijn bij de mogelijkheden en wensen van de vrijwilligers Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch

Profiel 4

Vervoert toeristen/bezoekers en stadgenoten met een 8-persoons-, hop-on/hop-of-busje op een vaste route door en nabij het centrum van de stad.

Is in het bezit van het rijbewijs BE en is één dagdeel per week (tussen 10.00 en 12.30 of 12.30-17.00 uur) beschikbaar voor deze activiteit.

Profiel 5

Wordt ingezet bij óf profiel 1, óf 2, óf 3, óf 4 en is daarnaast beschikbaar voor interne activiteiten (onder andere informatievoorziening en -verspreiding en distributie, marketing, secretariële ondersteuning, beheer, coördinatie en communicatie) of deelname aan commissies van de stichting.

Is op basis van een vastgelegde overeenkomst/afpraak beschikbaar.

6. Organisatie vrijwilligers

De vrijwilligers worden per dagdeel aangestuurd door coördinatoren en op basis van een planning ingezet bij activiteiten in de stad. De planning zorgt voor de contacten met de vrijwilligers waar het gaat om hen tijdig te informeren over de activiteit en de locatie. Voorafgaande aan de activiteiten worden de vrijwilligers geïnstrueerd door de coördinatoren.

7. Communicatie

Wij zijn ons er terdege van bewust dat de wijze van communiceren, zowel intern binnen de organisatie als naar buiten gericht, vraagt om een structurele aanpak. Communicatie is essentieel bij het realiseren van onze doelen en draagt ervoor zorg dat vrijwilligers goed voorbereid zijn om hun rol als gastheer en gastvrouw vorm te geven. Daarnaast spelen sociale media een niet onbelangrijke rol en zullen deze, daar waar dit mogelijk en wenselijk is, worden ingezet.

7.1. Huisvesting

De stichting zoekt huisvesting, bij voorkeur om niet, waarbij mogelijk een beroep wordt gedaan op de VVV.

8. Opleiding

Wij voorzien de vrijwilligers van een opleiding die gericht is op het uitdragen van gastvrijheid. De betekenis van de opleiding is belangrijk om de vrijwilligers, daar waar nodig en wenselijk, te ondersteunen bij het uitdragen van gastvrijheid in de stad 's-Hertogenbosch. De opleiding biedt vrijwilligers de gelegenheid elkaar beter te leren kennen en ervaringen met elkaar te delen.

9. Cultuurstad

De grootste culturele en historische voorzieningen zijn in het centrum te vinden; er bestaat een stevige wisselwerking tussen binnenstad en cultuur. Cultuurinstellingen, festivals, en evenementen zorgen er samen voor dat 's-Hertogenbosch aantrekkelijk is voor inwoners en bezoekers en uitnodigend voor ondernemers. De binnenstad profiteert niet alleen van de ruime aanwezigheid van verschillende culturele en cultuurhistorische podia en evenementen, maar ook van de culturele netwerken. Door initiatieven en cross-overs tussen culturele instellingen, creatieve ondernemers en bewoners ontstaan mooie dingen. Ook is er ruimte voor het experiment.

's-Hertogenbosch is een stad met een open karakter waar veel bereidheid bestaat om samen iets nieuws te doen.

10. Evenementen

Evenementen zorgen voor een bruisende stad en vinden in 's-Hertogenbosch een gastvrij onthaal. Ondernemers zoeken actief de verbinding tussen evenementen, horeca en detailhandel. Deze samenhang maakt de Bossche evenementen landelijk bekend. Alle evenementen zijn welkom, nieuwe initiatieven krijgen de ruimte en er is geen voorkeurspositie voor bepaalde organisatoren.

11. Bereikbaarheid

De afgelopen jaren is de bereikbaarheid van de binnenstad sterk verbeterd. Daarnaast biedt de unieke ligging van 's-Hertogenbosch de mogelijkheid om vanuit hartje binnenstad binnen 10 minuten in het fantastische natuurgebied te belanden. Dat zorgt ervoor dat 's-Hertogenbosch voor bezoekers een breed palet aan mogelijkheden te bieden heeft.

11.1. Parkeren

De parkeermogelijkheden in 's-Hertogenbosch behoren tot de beste van het land. Door 'realtime' parkeren betaal je alleen voor de echte parkeertijd.

Uniek zijn de Sint Jansparkeergarage en de fietsenstalling nabij de Sint Jan, hartje binnenstad. Hier is de combinatie gemaakt tussen behoud van cultuurhistorie en een technologisch hoogstaande uitstraling.

11.2. Openbaar vervoer

De stationsomgeving kent veel manieren om met het openbaar vervoer naar de binnenstad te komen. De transferia aan de rand van de stad brengen u eveneens naar de binnenstad. De aansluiting op het nachtnet maakt het makkelijker om ook in de avond een bezoek te brengen aan de restaurants en cafés, festivals en optredens. De bussen rijden tot ver in de binnenstad en maken alles voor iedereen bereikbaar. Een speciale hop on/hop off stadsbus is gratis beschikbaar voor verplaatsing in de binnenstad. Hiermee laat 's-Hertogenbosch zien dat de stad voorop loopt in duurzaamheid.

12. Public Relations en middelen

Voor de zichtbaarheid van 'Gastvrij 's-Hertogenbosch' zal de vormgeving en uiting een belangrijk onderdeel gaan uitmaken. Zowel de zichtbaarheid van de vrijwilligers, als de inzet van middelen zullen in een later tijdstip worden omschreven, waarbij gedacht wordt aan:

1. Tasjes;
2. Flyers;
3. Buttons;
4. Kleding met logo;
5. Afsluitbare bakfietsen met parasol en belettering.

13. Voorsorteren 2017

Contacten met organisaties in 's-Hertogenbosch heeft ertoe geleid, dat zij zich positief hebben uitgesproken om in 2017 gebruik te willen maken van gastvrouwen en gastheren tijdens evenementen. Gedacht wordt aan evenementen als Jazz in Duke Town, City Run, Lilliane City Jungle, Drone Festival, Swim for Cancer, Liederentafel, Rubberboten Party, Boulevard en Vestingloop. Hiermee wordt aangetoond dat de doorstart van vrijwilligers als gastvrouw en gastheer door organisaties belangrijk wordt geacht.

14. Financieel

14.1. Verdienmodel

De stichting hanteert geen verdienmodel met als oogmerk op het genereren van omzet. De stichting richt zich op vrijwilligers voor vrijwilligers.

Er vindt geen financiële verrekening plaats aan vrijwilligers en bestuurders tijdens het leveren van diensten bij activiteiten/evenementen in de stad. Het faciliteren van de vrijwilligers (o.a. bijvoorbeeld een onkostenvergoeding) is een taak van de stichting, dan wel organisaties, waarmee de stichting samenwerkt. Daar waar organisaties gastvrouwen en -heren van de stichting inzetten bij evenementen, zullen de daaruit mogelijke verrekende inkomsten terugvloeien in de exploitatiebegroting; dit is ook van toepassing voor donaties van derden.

Van de zijde van de gemeente verwachten we een jaarlijkse bijdrage om het opstarten/functioneren van de stichting mogelijk te maken. Ook met andere partijen in de stad gaan we in gesprek voor een jaarlijkse bijdrage.

Na twee jaar zal het functioneren geëvalueerd worden met betrokken partijen en de gemeente 's-Hertogenbosch

De binnenstadsbusjes kosten op jaarbasis circa € 50.000,00 totaal als uitgegaan wordt van twee busjes. Dit is mogelijk dankzij de inzet van vrijwilligers en het feit dat er sprake is van een allesomvattende deal met Juin Rossum (huur, onderhoud, verzekering en vervanging inclusief).

Voor het startjaar wordt een beroep gedaan op het Maatschappelijk Initiatief Fonds (MIF) van de gemeente 's-Hertogenbosch. Tevens ligt een bijdrage uit de Regeling Kleinschalige openbaar vervoers-initiatieven, voor de hand.

Voor de structurele financiering doet de Stichting een beroep op een scala van partijen:

- sponsor- en/of reclameopbrengsten: de busjes als reclamezuil.
- middelen van belanghebbende organisaties die op we de busroute worden aandoen: musea, JBAC, samenwerkende hotels, Kring Vrienden van 's-Hertogenbosch, horeca en winkels.
- donaties aan de Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch.

Tien maanden na de start moet duidelijk zijn of de gratis hop on/hop off stadsbus levensvatbaar is, dat wil zeggen dat de financiering opgebracht wordt door een verscheidenheid aan partijen. Is dat niet het geval, dan is het project teneinde.

Colofon

Stichting

Opgericht 7 april 2017

Bestuur

Mevrouw Hilda Terlouw : Voorzitter, Coördinatie & Planning
De heer Joep van Vugt : Secretaris, ICT
De heer Frank Terstappen : Penningmeester
De heer Henk Engel : Woordvoerder, Communicatie en fondsenwer-
ving
De heer René Borsboom : Vervoer
De heer Wim Jansen : Extern adviseur

Correspondentieadres

Marcellus Emantpad 2
5216 SG 's-Hertogenbosch

Kamer van Koophandel : 68523181
Bankrelatie : NL05 INGB 0007 7916 49
Register Belastingdienst : 8574 82 099
e-mail : secretaris@gastvrij-shertogenbosch.nl
website: : www.gastvrij-shertogenbosch.nl