

# Vrienden op de Fiets



## INTRO

Stichting Vrienden op de Fiets maakt elke drie jaar een meerjarenbeleidsplan (MJB). Terugkijkend op de periode 2021-2023 mogen we constateren dat het grootste deel van de ambities is waargemaakt. In het nieuwe MJB, voor de jaren 2024-2026, kijken we vooruit naar de uitdagingen die er liggen om de community, dit unieke netwerk van Vrienden en Logeeradressen voor de nabije toekomst te beschermen en gecontroleerd te laten groeien.

Allereerst onze beginselen en onze werkwijze (1). Vervolgens de status quo en relevante ontwikkelingen waar we een antwoord op willen formuleren (2). We besluiten met een 8-punten-programma (3), die in de jaarplannen en waar nodig in samenwerking met externe experts verder wordt uitgewerkt.



# 1. BEGINSELEN & WERKWIJZE

## Missie

In 1984 is Vrienden op de Fiets opgericht met de volgende statutaire doelstelling: *“de stichting heeft tot doel het bevorderen van recreatief gebruik van het vervoermiddel fiets en wandelen, alsmede het vergroten en coördineren van faciliteiten en voorzieningen ten behoeve van fietsers en wandelaars [ .....], alles in de ruimte zin des woords”*.

## Visie

Stichting Vrienden op de Fiets wil Vrienden die op eigen spierkracht meerdaagse tochten maken samenbrengen met particuliere Logeeradressen in binnen – en buitenland, die hen tegen een vriendenprijs een eenvoudige overnachting en ontbijt bieden.

## Kernwaarden

Binnen Vrienden op de Fiets staat de menselijke maat centraal. Het gaat over de verrassing waar en bij wie je terecht komt of over wie je ontvangt, het persoonlijk contact en de wederzijdse verantwoordelijkheid er een aardig verblijf van te maken.

Vrienden op de Fiets werkt op basis van vrijheid en vertrouwen: geen regelzucht, geen systeemdwang, we kiezen voor aanmoediging en overleg in plaats van controle. We vertrouwen op organische groei, van binnenuit. We sturen op het zelfstandig, zelfsturend en zelfreinigend vermogen van de ‘community’ van Vrienden en Logeeradressen.

De traditionele rol van de stichting is ondersteunend en faciliterend. Vrienden op de Fiets heeft nadrukkelijk geen winstoogmerk.

## Werkwijze

Kerntaak van de stichting is het toegankelijk maken en houden van een actueel netwerk van particuliere Logeeradressen, het makkelijk vindbaar maken van deze adressen voor Vrienden en het creëren van randvoorwaarden voor een prettige ervaring voor alle partijen.

Dat doet we door het aanbieden van een goed functionerende en veilige portal en een jaarlijks geactualiseerd boekje met fietskaart. We zijn telefonisch en per mail bereikbaar voor support en voorlichting. Feedback van Vrienden en Logeeradressen wordt actief verzameld, gewogen en geïntegreerd in beleid. De stichting bedrijft geen marketing; mond– tot mond reclame van tevreden gebruikers zorgt voor groei onder gelijkgestemden en via netwerken van relevante partners houden we de zichtbaarheid van Vrienden op de Fiets op peil. Om de verhouding Vrienden – Logeeradressen in evenwicht te houden, besteedt de stichting sinds 2022 actief aandacht aan behoud en mogelijke groei van het aantal Logeeradressen.

De stichting houdt de kosten bewust laag, zodat de toegankelijkheid van Vrienden op de Fiets gegarandeerd blijft. De stichting zoekt daarbij het evenwicht tussen een geautomatiseerde *one size fits all* - aanpak en maatwerk in de dienstverlening aan Logeeradressen en Vrienden.

De stichting werkt met een klein maar sterk team en een bestuur van betrokken vrijwilligers. De CAO Reiswerk is van toepassing. Onze werkwijze is vastgelegd in de Code Goed Bestuur en we werken in lijn met de AVG ( Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Een deel van de reserves van de stichting komen via het Fiets en Wandelfonds ten goede aan fietsers en wandelaars in Nederland.

#### **Vrienden op de Fiets in de praktijk van alledag**

Vrienden betalen een bescheiden jaarbijdrage die kostendekkend moet zijn. Logeeradressen worden gratis vermeld en betalen geen commissie of vergoedingen van Logeeradressen. De portal is nadrukkelijk geen boekingsite. Bij Vrienden op de Fiets tref je geen reviewsysteem of fotoreportages van een Logeeradres; alle Logeeradressen zijn 'gelijk'.

Iedereen kan Logeeradres worden en zijn, er vinden geen kwaliteitscontroles plaats. Logeeradressen handelen vanuit gastvrijheid en de wens gelijkgestemde mensen te ontmoeten. Ze verlenen een vriendendienst in de vorm van een hartelijke ontvangst, een schoon bed en een lekker ontbijt. Ze krijgen daarvoor een onkostenvergoeding. Momenteel bedraagt die € 25 p.p.n. exclusief eventuele toeristenbelasting.

Vrienden en Logeeradressen maken samen afspraken en zijn samen verantwoordelijk dat de overnachting naar tevredenheid verloopt. Het persoonlijke contact en een summiere set van huisregels zijn daarbij het startpunt. Vrienden mogen zich realiseren dat zij onderdeel zijn van een uniek concept waarin zij gast zijn bij iemand thuis. Mogelijk moeten zij daarvoor hun verwachtingen t.a.v. zekerheid, comfort en service bijstellen.

Teleurstellingen en klachten dienen ter plaatse en in onderling overleg te worden opgelost. Meldingen bij de stichting worden geregistreerd maar er kan over het algemeen slechts gewezen worden op de wederzijdse verantwoordelijkheid. Bij ernstige of herhaalde overtredingen van de spelregels of algemene fatsoensnormen kan de stichting overgaan tot roeyement van Vriend en / of Logeeradres.

De stichting is niet aansprakelijk voor het gedrag van Vrienden en Logeeradressen voor, tijdens of na de overnachting. Vrienden en Logeeradressen zijn over en weer verantwoordelijk en aansprakelijk in geval van schades of ongevallen. Logeeradressen zijn zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan lokale regelgeving en het opgeven van verdiensten bij de Belastingdienst. Bij aanmelding wordt hier nadrukkelijk op gewezen.

**Zo bouwen we samen aan duurzame vormen van toerisme, een duurzaam netwerk van gelijkgestemden én aan een duurzame organisatie.**



## 2. HOE STAAN WE ERVOOR?

Het 4-jarlijks onderzoek naar de klanttevredenheid (Motivaction, december '22) leverde een gemiddeld rapportcijfer 8 op. Het concept van Vrienden op de Fiets voorziet blijvend in een behoefte, hetgeen zich ook uitdrukt in netto groeipercentages van 5 – 10% onder de Vrienden.

Het aantal Logeeradressen stabiliseert; er melden zich grosso modo net zoveel nieuwe adressen als er oude verdwijnen. Uit het onderzoek van Motivaction onder ruim 6.000 Vrienden blijkt dat zij nauwelijks klachten hebben over de beschikbaarheid van Logeeradressen. Toch ontvangen we in de praktijk signalen van Vrienden dat er – zeker op toeristisch aantrekkelijke routes in de zomer – vaak gebeld moet worden voor er onderdak (naar wens) is.

De Stichting is financieel gezond, er is sprake van een structureel positief exploitatieresultaat. De medewerkers van de stichting zijn tevreden en de relaties met de partners zijn goed en betrouwbaar.

### INTERNE ONTWIKKELINGEN

---

#### KOSTENNIVEAU NAAR BREAK EVEN POINT

---

GROEI VAN DE ACTIVITEITEN GAAT HARDER DAN DE GROEI VAN DE ORGANISATIE

RENDEMENT VAN BESTEDING / BELEGGING VAN RESERVES MOET OMHOOG

### EXTERNE ONTWIKKELINGEN

---

GROEI VRIENDEN ZET DOOR

UITEENLOPENDE VERWACHTINGEN EN EEN HOGER BENODIGD SERVICENIVEAU

DREIGENDE SCHEEFGROEI VERHOUDING VRIENDEN – LOGEERADRESSEN

NADELEN BOEKJE DREIGEN VOORDELEN TE OVERSTIJGEN

ER IS BELANGSTELLING VAN VRIENDEN VOOR (MEER) BUITENLANDSE ADRESSEN

CYBERCRIME NEEMT TOE



### 3. PROGRAMMA 2024-2026

1. We **handhaven de huidige dienstverlening in het netwerk** voor Vrienden en Logeeradressen. Daarbij hebben we blijvende en voortdurende aandacht voor het optimaliseren van de user experience (on – en offline), een scherpe positionering en een doelmatige afhandeling van vragen en klachten.
2. We verleggen de focus in de **dienstverlening van offline naar online**. Het jaarlijkse adressenboekje zal in de nabije toekomst alleen nog op aanvraag beschikbaar worden gesteld. We gaan onderzoeken via welke weg dat het beste kan, waarbij het ‘cafetariamodel’ met een individuele keuze voor boekje/kaart/betaalmethode een voor de hand liggende optie is. De overgang naar nieuwe lidmaatschap-systematiek zou per 1 januari 2025 in werking moeten treden.
3. Om de potentiële scheefgroei tussen Vrienden en Logeeradressen tegen te gaan, werken we werkenderwijs het plan **‘Vinden en Verbinden’** uit naar een mix van passende interventies voor werving en behoud van Logeeradressen. We evalueren in 2026 het resultaat.
4. Voor het faciliteren van **toegang voor Nederlandse Vrienden tot overnachtingsadressen op hun route naar / in België, Duitsland, Frankrijk** kiezen we voor twee uitvoeringspeilers: informeer Vrienden over de mogelijkheden van overnachten in (primair) België, Frankrijk en Duitsland en beperk actieve werving van nieuwe Logeeradressen tot de grensstreken, waarbij de aanpak vergelijkbaar is met die in Nederland.
5. We stoppen met de huidige opzet en ontwikkelen een **nieuw programmabeleid voor het Fiets & Wandelfonds** waarbij onderzocht wordt welke mogelijkheden er zijn voor langduriger en impactvollere vormen van samenwerking met derden, die bijdragen aan de verbetering van het recreatief fiets – en wandelklimaat in Nederland.
6. We geven het **treasurymanagement en het beleggingsbeleid** vorm waarbij gekeken wordt naar risicospreiding, rendement en beschikbaarheid van tegoeden.
7. We ontwikkelen een **IT-veiligheidsprotocol** om het risico van cyberaanvallen en dataloss te minimaliseren.
8. Om gelijke tred te houden met de ambities ontwikkelen we een **pad voor organisatiegroei** waar het gaat om bezetting, teamontwikkeling en huisvesting. Ook stellen we een directiestatuut op.

Deze programmapunten worden – in volgorde van prioriteit en uitvoeringseisen - opgenomen in reguliere werkplannen.