

## **Het meerjarenbeleidsplan voor Vrienden op de Fiets 2021-2023**

### **Inleiding**

Het gaat goed met de stichting, met de logeeradressen\* en met de Vrienden. De overall tevredenheid, zowel intern als extern, is hoog. Begin 2020 hebben bestuur en directie van de stichting bij elkaar gezeten om van gedachten te wisselen over de hoofdpunten van het beleid voor de komende jaren.

Er zijn een aantal essentiële uitgangspunten en vragen voor de komende jaren gedefinieerd. Daarnaast heeft in januari 2020 de 4-jaarlijkse peiling onder logeeradressen en Vrienden plaatsgevonden. Dit onderzoek heeft veel bevestigd maar ook nieuwe inzichten opgeleverd die de basis vormen voor het beleid in de komende jaren.

In dit meerjarenbeleidsplan zijn de beginselen (1), de doelen (2), relevante en actuele ontwikkelingen (3) vastgelegd. Daaruit vloeien de vraagstukken (4) en belangrijkste thema's (5) voor de komende jaren voort.

*\*de logeeradressen heten sinds 2021 'logeeradressen'.*

## 1. Beginselen

### Missie en visie

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”.*

### Doel

Stichting Vrienden op de Fiets brengt sportieve Vrienden die op eigen spierkracht meerdaagse tochten maken, en particuliere logeeradressen, waar zij voor een vriendenprijsje kunnen overnachten, samen.

### Kernwaarden

De stichting heeft geen winstoogmerk. Dat geldt ook voor de logeeradressen. Vrienden op de Fiets werkt op basis van vrijheid en vertrouwen: geen regelzucht, geen systeemdwang, inspiratie en overleg in plaats van controle.

Binnen Vrienden op de Fiets staat de menselijke maat centraal: kleinschalig overnachten, gewoon bij de mensen thuis. Het gaat om het warme welkom tijdens de tocht (en niet op de voorzieningen ter plekke), laat je verrassen. Centraal staat persoonlijk contact en wederzijdse verantwoordelijkheid.

### Werkwijze van de stichting

Kerntaak van de stichting is het toegankelijk maken van een netwerk van particuliere logeeradressen voor sportievelingen die op eigen spierkracht (fietsend, wandelend, roeiend, schaatsend) meerdaagse tochten maken, en het vindbaar maken van deze adressen langs zelfgekozen routes.

De stichting opereert als facilitator op de achtergrond en ontvangt geen commissie of vergoedingen van logeeradressen dan wel van Vrienden – anders dan de jaarlijkse bijdrage. We zijn nadrukkelijk geen boekingssite en willen dat ook niet worden. Vrienden en logeeradressen maken samen afspraken en zijn samen verantwoordelijk dat de overnachting naar tevredenheid verloopt. Het persoonlijke contact en een summere set van huisregels zijn daarbij het startpunt.

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 € 22,50 p.p.n. exclusief eventuele toeristenbelasting.

Vrienden moeten zich realiseren dat zij onderdeel zijn van een uniek concept waarin zij gast zijn bij iemand thuis en zij moeten hun verwachtingen t.a.v. luxe en service mogelijk 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 roeyment van Vriend en / of logeeradres.

De stichting houdt de kosten laag, zodat de toegankelijkheid van Vrienden op de Fiets gegarandeerd blijft. De stichting zoekt daarbij het evenwicht tussen een standaard (geautomatiseerde) aanpak en maatwerk in de dienstverlening aan logeeradressen en Vrienden.

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. De taak van de stichting is informierend en alleen in uitzonderlijke gevallen kan een aanbod uit coulance worden gedaan. Logeeradressen zijn zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan lokale regelgeving en het opgeven van verdiensten bij de Belastingdienst.

We houden voeling met onze achterban door een actieve houding van de helpdesk, registratie van o.a. klachten en opzegredenen, het monitoren van kengetallen en door om de zoveel jaar onder alle logeeradressen en een representatief deel van de Vrienden naar profiel, tevredenheid en suggesties te vragen. Daarnaast nodigen we iedereen uit (met ons) een kopje koffie te komen drinken op de Fiets en Wandelbeurs in Utrecht.

De stichting stopt geen geld in wervingsacties voor nieuwe Vrienden, we creëren maximale zichtbaarheid via de netwerken van onze partners. We moeten het vooral hebben van mond-tot-mond-reclame, zo krijgen we gelijkgestemden binnen. De stichting zet daarom primair in op tevredenheid van logeeradressen en Vrienden.

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

## 2. Doelen

De stichting richt zich op:

- Het vinden en binden van primair logeeradressen en secundair Vrienden die de formule van Vrienden op de Fiets onderschrijven.
- Het jaarlijks aanbieden van een overzichtelijk boekje met een actuele lijst van aangesloten adressen, inclusief een actuele routekaart.
- Het aanbieden van een makkelijke en veilige digitale toegang voor het vinden van geschikte logeeradressen langs de route en het bijhouden van de eigen gegevens.
- Het aanbieden van een behulpzame maar beperkt beschikbare helpdesk.
- Het voorzien in informatie aan Vrienden en logeeradressen via 2 reguliere e-mailings per jaar.
- Het onderhouden van banden met gelijkgestemde organisaties ('partners') om bij te dragen aan elkaars doelstellingen. Dat doen we vooral door over en weer bekendheid te genereren via elkaars kanalen.
- Het onderhouden en uitbouwen van een netwerk van organisaties, die nieuwe activiteiten ontwikkelen om het fiets – en wandelklimaat in NL te verbeteren t.b.v. het optimaal functioneren van het Fiets en Wandelfonds.

## 3. Relevante ontwikkelingen

Aanbieders van particuliere overnachtingsmogelijkheden (AirBnB, Homestay, Booking) liggen onder vuur. Met name in de grote steden probeert men de overlast ervan in te perken. Vrienden op de Fiets is weliswaar anders maar wordt formeel en juridisch gelijk geschakeld met hotels en B&B's. Dit heeft een negatieve invloed op de beschikbaarheid van logeeradressen in deze gemeenten.

De huidige regelgeving voor aanbieders van particuliere overnachtingen in Nederland is diffuus en in elke gemeente anders, maar de tendens is duidelijk: meer regelgeving, meer toezicht. Onze indruk is dat de meeste gemeenten geen actief handhavingsbeleid voeren.

De babyboom-golf, waar onze primaire doelgroep zit, is nog niet op z'n top. We gaan ervan uit dat de groei van de Vrienden de komende jaren nog wel door zal zetten.

Door de coronacrisis zitten vakanties in de (Nederlandse) buitenlucht in de lift. We zien dit jaar (2020) een onstuimige groei van het aantal Vrienden. Dat wordt enigszins gecompenseerd door de afname van Vrienden uit de gebieden buiten Nederland en Europa. Wat de nabije toekomst brengt is onzeker, veel zal afhangen van de maatregelen van de overheid en de komst van een vaccin.

Het aantal logeeradressen stabiliseert en kan mogelijk zelfs dalen door definitieve afmeldingen als gevolg van corona.

Logeeradressen worden vaker benaderd voor overnachtingen die niks te maken hebben met fietsen of wandelen (bijv. museumbezoek of werk), terwijl dit niet door de stichting gepromoot wordt. Soms bieden logeeradressen deze Vrienden toch onderdak aan. Dit vertroebelt het idee en de verwachtingen van (andere) logeeradressen en Vrienden. Het werkt het idee dat het zuiver om 'een lekker goedkope overnachting' gaat in de hand.

Digitalisering zet op alle fronten door, maar onze Vrienden leunen nog zwaar op het boekje en op de helpdesk. Het huidige CRM-systeem is inmiddels ruim 10 jaar oud en toe aan vervanging.

Het onderzoek onder Nederlandse Vrienden en logeeradressen toont aan:

- Hoge tevredenheid bij logeeradressen en Vrienden over de huidige werkwijze.
- De meeste Vrienden en logeeradressen zijn en voelen zich goed geïnformeerd.
- 20% van de logeeradressen geeft aan het contact met de Vrienden wel eens lastig te vinden. Vaak gaat het dan om Vrienden die zich niet aan de afspraken houden en/of zich als hotelgasten gedragen. Ongeveer 20% van de logeeradressen had in 2019 een slechte ervaring met een gast. De meerderheid nam geen contact op met de helpdesk. Zij die dat wel deden, voelden zich goed geholpen. 90% van de logeeradressen ervaart voldoende steun vanuit de stichting in het organiseren van overnachtingen.
- Vrienden waarderen de kwaliteit van de logeeradressen met een royale 7. Beschikbaarheid en comfort blijven soms wat achter, maar over het algemeen is het schoon, veilig en gezellig. 8% had een slechte ervaring in het afgelopen seizoen. Slechts een enkeling nam daarover contact op met de helpdesk. In de zomer is het soms lastig een geschikt adres te vinden, met name in de provincies Noord-Holland, Zeeland en Limburg. Ongeveer de helft van de respondenten fietst ook over de grens, met name in België en Duitsland.

Aan het begin van dit jaar (2020) heeft het Fiets & Wandelfonds officieel het licht gezien.

## 4. Vraagstukken

Er kan frictie ontstaan tussen vraag en aanbod als het aantal Vrienden blijft groeien en het aantal logeeradressen stabiliseert dan wel afneemt. Dat betekent dat we moeten investeren in het behoud van logeeradressen en zelfs in de werving ervan. 'Harde' werving wordt bemoeilijkt door lokale regelgeving die in de regel niet persé vriendelijk is voor startende logeeradressen.

Logeeradressen zijn de belangrijkste doelgroep van de stichting. Zij zijn degenen die het onderdak aan Vrienden verlenen, maar ook degenen die in de praktijk de waarden en normen van de stichting uitdragen. De stichting heeft er voor het behoud van de basis van Vrienden op de Fiets belang bij om deze ambassadeurs goed te informeren, te motiveren, te belonen en 'dichtbij te houden'.

Er is toch nog wel eens sprake van slechte ervaringen, zowel aan de Vrienden- als aan de logeeradressenkant. Bewust misbruik is niet te voorkomen maar het managen van de

verwachtingen kan (nog) beter. Het huidige verhaal dat we vertellen op het web en in het boekje kan scherper en het contact met de logeeradressen persoonlijker.

Op de website is het makkelijker plannen voor een Vriend en er staat meer / actuele informatie over een logeeradres. Het gebruik van de site kan de tevredenheid eigenlijk alleen maar verhogen. Toch maakt nog maar een relatief klein percentage van de Vrienden regelmatig gebruik van de site. Daarnaast is het zélf bijhouden van de lidmaatschapsgegevens goedkoper dan afhandeling door de helpdesk van simpele verzoeken. Hoe zorgen we ervoor dat meer Vrienden gebruik gaan maken van deze service?

Over de tevredenheid van de Vlaamse Vrienden en logeeradressen (de grootste buitenlandse achterban) weten we maar weinig. Ook hebben we de band met de Gentse Fiets & Wandelbeurs, als platform voor contact met deze groep, een beetje verloren. Sluiten we nog in voldoende mate aan bij de behoefte van het Vlaamse publiek?

De helft van de Nederlandse Vrienden fietst ook in het buitenland, primair in/naar België en Duitsland. Hier zit potentie tot uitbreiding van het netwerk ten faveure van onze Nederlandse achterban.

De groei van de afgelopen jaren (van 85.000 Vrienden in 2015 naar > 105.000 in 2020), de groei van toerisme algemeen en via communities als AirBNB, de toegenomen assertiviteit van consumenten, de vraag naar veilig en up to date digitaal verkeer i.c.m. het toegenomen service-aanbod leiden tot grotere druk op de werkorganisatie. De huidige configuratie van 1,5 FTE heeft haar grens wel bereikt. Bij (tijdelijke) uitbreiding van service en werkzaamheden zou kunnen worden overgegaan op uitbreiding van de formatie.

Een handjevol organisaties heeft in 2020 de weg naar het Fiets & Wandelfonds kunnen vinden. Het aantal toekenningen heeft slechts een beperkt deel van het beschikbare budget opgesoupeerd. Voor de groei en bloei van het fonds is het essentieel dat de bekendheid van het fonds en de mogelijkheden toeneemt. Daarnaast is het van belang dat de huidige criteria worden getoetst op werkzaamheid.

## 5. Hoofdthema's voor de komende jaren

1. Behoud van de huidige kwaliteit van de dienstverlening en het op peil houden van veilige en vlekkeloze (digitale) processen, ook wanneer het aantal Vrienden blijft groeien.
2. Implementatie van een nieuw CRM-systeem.
3. Scherpere positionering en uitstraling in alle communicatiemiddelen met mogelijk een specifieke rol voor social media teneinde de verwachtingen van Vrienden en logeeradressen (bij) te sturen.
4. Ontwikkeling en implementatie van een contactstrategie voor behoud van de huidige logeeradressen en doorontwikkeling tot nóg betere ambassadeurs / waardendragers van de formule.
5. Low profile werving (in eigen kring) van nieuwe logeeradressen in Nederlandse provincies waar frictie bestaat tussen vraag en aanbod.
6. Onderzoeken van uitbreidingsmogelijkheden naar het buitenland ter ondersteuning van de belangen van Nederlandse internationale fietsers.

7. Revitaliseren van de aandacht voor de Vlaamse achterban door primair een behoefte- cq. tevredenheidspeiling onder Vlaamse logeeradressen en Vrienden als basis voor te formuleren beleid in Vlaanderen.
8. Onderzoeken hoe de gang naar gebruik van de website kan worden vergemakkelijkt.
9. Implementatie van een gebruiksvriendelijker en efficiënter bestel- en betalingsproces voor buitenlandse Vrienden.
10. Uitbouwen van de bekendheid en werkzaamheid van het Fiets & Wandelfonds.

De uitwerking van deze thema's zal terug te vinden zijn in de jaarlijkse werkplannen.