

Verslag ALV Vekabo Nederland

26 november 2019



Plaats: Akkermans Leisure & Golf
Aanwezig: 31 personen incl. voltallig bestuur en medewerkers Vekabo.
Afmeldingen: totaal 11 leden

1 Opening

Ellen Kok, voorzitter, opent de vergadering en heet iedereen welkom.

Vervolgens geeft gastheer Jeroen Akkermans van Akkermans Leisure & Golf een mooie presentatie over het familiebedrijf. Over hoe Jos Akkermans 25 jaar geleden is begonnen met het toeristische bedrijf, in een tijd dat er nog weinig toerisme in de regio was. Jeroen schetst de transformatie van een akkerbouwbedrijf naar de huidige veelzijdige recreatieonderneming. Continue inspelen op de veranderende markt en werken vanuit een duidelijke visie is de kracht van dit ondernemende familiebedrijf.

2 Notulen 27 november 2018

Redactioneel: achternaam moet Voskamp zijn ipv Koskamp.

Met dank aan de samensteller worden de notulen goedgekeurd door de ALV.

3 Terugblik activiteiten 2019

Ellen geeft de volgende toelichting:

- Versterking met twee nieuwe bestuursleden vanaf eind 2018.
- De maandelijkse leden-nieuwsbrief wordt gemiddeld door ruim 60% van de leden geopend, wat zeer goed is.
- Besluit van ALV november 2018: meer marketinggeld, met goed resultaat als volgt:

Website	233.825
Nieuwsbrief consument	10.280
Print campagnes	254.800
Online campagnes	624.150
Folders	130.000
<u>Social media</u>	<u>556.992</u>
Totaal bereik 2019:	1.810.047
- Onderzoek naar mening en ervaringen leden en gasten via:
 - Leden-enquête met een respons van 38% van de leden
 - Gasten-enquête, onder ruim 10.000 gastennieuwsbrief ontvangers; respons van 9%
 - Enkele vragen via het landelijke Continue Vakantieonderzoek
- Ledenexcursies positief ervaren door de deelnemers
- Ondernemerskringen in NH/Texel en in Groningen/Drenthe, met goede ervaringen
- Leergang bedrijfsopvolging positief, wel lage deelname
- Cursus social media met Duitse zusterorganisatie Bauerhofferien. Positieve waardering door deelnemers.
- Een studiegroep om te leren en te delen voor ondernemers met groepsaccommodatie start binnenkort, i.s.m. SGN (Stichting Groepsaccommodaties Nederland).

- Begin december een bijeenkomst bij de ANWB, enkele leden gaan met ons mee.

Vragen/opmerkingen van leden:

- Is er marktverlies opgetreden door niet deel te nemen aan de Vakantiebeurs?
Antwoord: nee, de Vakantiebeurs is relatief duur en de effectiviteit van andere marketingacties is beter. Wel is door leden actief gebruik gemaakt van het beurspakket voor deelname aan regionale beurzen.
- Inloggen voor de nieuwsbrief blijft lastig en een extra handeling.
Antwoord: wordt nog nagetrokken. Een deel van de informatie dat via de nieuwsbrief wordt verspreid is alleen voor leden bedoeld.
- Graag data van ledenbijeenkomsten nog wat eerder inplannen en doorgeven
Antwoord: nemen we mee in de evaluatie.

4 Terugblik ledenbijeenkomsten en reacties n.a.v. concept Vekabo visie 2025

Toelichting door Ellen:

Goede positieve bijeenkomsten, veel input opgehaald, veel onderlinge uitwisseling tussen ondernemers, bij elkaar bijna 100 deelnemers. Belangstelling verschillend per bijeenkomst. Het ondernemersverhaal van de locatie wordt zeer gewaardeerd.

Opmerkingen leden:

- Iet op voldoende ruimte voor interactie met leden.
- Andere naam voor gastenlidmaatschap, want dit voelt mogelijk wat verplicht.

Marketing:

- Positief over resultaten marketing in 2019.
- Google Ads positief, goed kijken naar optimale inzet.
- Advies om te onderzoeken of samenwerking met ACSI zinvol is.
- Informatie in Franse taal; bij een meertalige website is het belangrijk dat de bedrijven hun informatie ook vertalen. Anders haken potentiële buitenlandse gasten toch nog af. Vertaling van content is aangeboden aan leden, maar er is amper gebruik van gemaakt.

Financiën:

- Bestuur moet een goede vergoeding krijgen.
- Huidig contributieniveau is te laag om alle ambitieniveaus te verwezenlijken.

Visie op Vekabo:

A. Belangenbehartiging

- a. Landelijke belangenbehartiging belangrijk, zorgen voor efficiëntie en effectiviteit, vaste samenwerking Recron uitwerken, samenwerking met multifunctionele landbouw LTO houden.
- b. Statutair alléén landelijke belangenbehartiging door Vekabo Nederland.
- c. Zeeland hecht sterk aan regionale belangenbehartiging.
- d. Goed zichtbaar maken wat je doet.

B. Naam Vekabo

- a. Naamsverandering kost veel geld en tijd, een goede planning is belangrijk.

- b. Een goede en betere naam vinden is niet gemakkelijk.
- c. De kleine campings met oudere ondernemers hechten meer aan de huidige naam dan de jonge ondernemers en de bedrijven met andere verblijfsvormen. Dit kwam zowel uit de leden-enquête als uit de ledenbijeenkomsten naar voren.
- d. De naam is niet altijd belangrijk, het gaat erom of we betekenis aan het merk kunnen geven en gevonden worden op internet.
- e. De andere verblijfsvormen (dan kleine campings) willen beter gevonden worden, lukt niet met de huidige naam.
- f. Kleur geel mogelijk behouden i.v.m. herkenbaarheid.

C. Nieuwe Vekabo website vanaf 2021:

- a. Kalender en boekingsmodule moet er komen. Realiseren dat niet iedereen er gebruik van wil maken. Opzegging van leden (naast bedrijfsbeëindiging) omdat er géén boekingen komen via Vekabo, want niet meetbaar op dit moment. Door leden wordt ook minimaal gekeken op hun eigen dashboard op de Vekabo website, waar het aantal bezoeken aan de bedrijfspagina te zien is, alsmede de doorclicks naar de eigen website.
- b. Per boeking provisie rekenen aan ondernemer, niet aan gast. Hiermee in lijn met andere organisaties werken.
- c. Koppelingen met eigen systemen moeten kloppen, automatisch review systeem.
- d. Vekabo app maken, betaalde app, zou een idee kunnen zijn, maar ingewikkeld en ook kostbaar met zoveel accommodatiesoorten.
- e. Content leden moet op orde zijn, geen slechte kwaliteit foto's plaatsen, lagere ranking bij slechte kwaliteit tekst en/of geen foto's is geen probleem. Dat doen anderen ook.
- f. Inspiratie van de omgeving wordt belangrijk.

D. Consumentenleden

- a. Goed nadenken hoe we dit interessant kunnen maken voor deelnemers (aantal gastennieuwsbrief lezers vergroot van 10.000 naar ruim 40.000 door recente overname [www.plattelandvakantieland](http://www.plattelandvakantieland.nl) door Vekabo.
- b. Geen korting op verblijf bij Vekabo, maar voor het bieden van extra's, Proefabonnement Landleven, korting op bezoek beurzen, korting in winkels, zoals Bever etc.
- c. Trouwe gastenbinding is prima aanpak. Betalingsbereidheid is de vraag, moet vooral ook voor leden interessant zijn om hun (nieuwe) gasten dit aan te bieden.

E. Kwaliteitseisen

- a. Kwaliteitseisen zijn belangrijk. Externe keuring is beter dan interne. Er lijkt een verschil van mening tussen campings en de andere verblijfsvormen. Ook een eigen keuring door ondernemer en terugsturen van resultaat zou goed moeten kunnen, met sanctie op niet terugsturen. De meningen hierover zijn heel verschillend.
- b. Als de reviews goed zijn is dat ook een prima maatstaaf voor de kwaliteit (zwakte is wel dat reviews beïnvloed kunnen worden). Keuring door de ANWB mogelijk een hulpmiddel.
- c. Ook media meenemen in de kwaliteitseisen, dus content op de ledenpagina, wat voor foto's worden er gebruikt en hoe zijn reviews op verschillende sites.
- d. Géén draagvlak voor extra contributie voor kwaliteitsborging.

5 Vekabo visie 2025

Kern-Ambities 2025 worden toegelicht door Ellen

Alle leden voldoen aan goed kwaliteitsniveau

Elke provincie 25% van elk type aanbod. Internationaal aanbod

Nieuw consumentenmerk. Naamsbekendheid 25% doelgroepen

Nieuwe website. 250.000 bezoekers en 25.000 aanvragen bij leden

Consumentenlidmaatschap > 5.000 betalende consumenten

Belangenbehartiging landelijk via sterk netwerk

Kennisversterking: via kennisinstellingen en relevante organisaties

Budget € 400.000,-

Opmerkingen n.a.v. Concept Visie 2025:

- Els Wouters doet oproep om bij nieuwe website iedere regio nog meer tot uiting te laten komen. Bram Timmers onderkent dit als kans, neemt dit mee.
- Breder aanbod mee eens, maar niet door starters ruim te subsidiëren, aldus Els. Ellen onderschrijft dit.
- Pieter Marinussen geeft compliment voor de opgestelde visie 2025.
- Kees Mesu benadrukt belang van de combinatie belangenbehartiging en marketing.
- Adrie Boogaard benadrukt dat regionale belangenbehartiging voor ontwikkelruimte van zeer groot belang is en dat Vekabo moet overwegen om opcentenbudget te verdubbelen.
- Pieter Marinussen merkt op dat nieuw beleid in Zeeland in het verleden vaak een positief effect had op andere regio's t.a.v. kleine campings.

Reactie bestuur:

- Ellen licht nogmaals toe dat statutair is vastgelegd dat Vekabo Nederland de landelijke belangenbehartiging doet en de leden de regionale belangenbehartiging zelf doen in de regio, evt met opcentenbudget. Dit betekent dat niet zomaar landelijke contributie inkomsten specifiek naar in één regio ingezet kunnen worden.
- Oproep door bestuurslid Maarten Janse aan regio-commissie Zeeland om begroting voor de regionale belangenbehartiging in 2020 op te zetten en dan met het bestuur van Vekabo hierover in overleg te gaan.
- Aanvulling Joos van Hees: vanuit de nieuwe omgevingswet 2021 zal ontwikkelruimte steeds meer maatwerk worden tot op ondernemersniveau. Daarom voorzichtig zijn met verwachtingsmanagement naar leden toe, dat Vekabo generieke ontwikkelruimte kan realiseren op bijv. provinciaal en/of gemeentelijk niveau.
- Anita Oosting geeft aan dat ook meerdere opzeggingen komen door te weinig gasten via Vekabo. Dit betekent dat er ook veel leden zijn, die alléén lid zijn i.v.m. marketing en dus de waarde van het Vekabo lidmaatschap daarop beoordelen.
- Joos van Hees vult hierop aan dat dit wel een dilemma is: ben je lid van de Vekabo club of ben je deelnemer aan een web-platform? Hierbij maakt Joyce de Visser de opmerking: wees ook helder qua verwachtingsmanagement hierover.

De Vekabo visie 2025 wordt unaniem ondersteund en vastgesteld door de ALV.

6 Financiën 2018

Joos van Hees geeft toelichting op het negatieve resultaat van ruim € 19.000,- (begroot was negatief € 25.000,-). Mede door de coulanceregeling vanuit Montapacking na brand magazijn (met promotiemiddelen Vekabo) is resultaat wat positiever dan de afgegeven prognose op de ALV in november 2018. Het eigen vermogen is op 31 december 2018 ruim € 178.000,-.

7 Verslag Kascommissie

Opmerking vooraf Joos van Hees: vanwege verschillende omstandigheden zijn tussentijds twee nieuwe kascommissie-leden toegetreden, nl. Kees Mesu en Wim van Bentum. Peter Jacobs en Aad Straathof hebben géén zitting meer in de kascommissie. Anja Verstegen is vanaf 2017 kascommissielid. Met deze toelichting stemt de ALV in met deze hernieuwde samenstelling van de kascommissie.

De volledige kascommissie heeft op 1 oktober 2019 de financiële administratie en onderliggende stukken beoordeeld. Kees Mesu geeft namens de kascommissie een toelichting op hun bevindingen en de kascommissie verklaart alle stukken en bescheiden te hebben gecontroleerd en akkoord bevonden. Op alle vragen van de kascommissie is door het bestuur en met name de penningmeester een duidelijk antwoord gekomen. De kascommissie doet het voorstel aan de ALV om het bestuur decharge te verlenen voor het gevoerde financiële beleid over 2018.

Kascommissie blijft ongewijzigd, gezien opgetreden wisselingen en per 2020 volgt een rooster van aftreden.

8 Financiën 2019

Prognose 2019 is een verwacht negatief resultaat van € 22.000,- en wordt toegelicht door Joos van Hees. Contributie lager door minder leden, advertentie-inkomsten hoger door nieuwe aanpak, dat leveranciers t.b.v. Vekabo-leden kunnen adverteren bij Vekabo voor € 500,- per jaar. Marketingkosten hoger, zowel on- als offline en personele inzet t.b.v. social media. De begroting voor 2019 is maximaal minus € 25.000,-, conform ALV besluit 27 november 2018.

Marian Vermue merkt op dat de post kantoorkosten in 2018 ca. de helft is van 2019. De verklaring hiervoor is dat in 2018 de kosten voor CRM/nieuwsbrief systeem, alsook software webshop geboekt zijn bij de post Marketing en in 2019 bij de post kantoor + automatisering (evenals in 2020).

9 Uitstel financiële verantwoording over 2019

De ALV stemt in met het voorliggende voorstel, dat de financiële rapportage over 2019 plaats vindt op de ALV in november 2020.

De kascommissie voor 2020 bestaat uit Anja Verstegen, Kees Mesu en Wim van Bentum (besluit ALV 26 november 2019). Daarna volgt een rooster van aftreden en instroom nieuw kascommissie-lid.

10 Begroting 2020

Joos van Hees geeft een toelichting op opbrengsten en kosten. Op de ledenbijeenkomsten in het najaar is deze begroting met een negatief resultaat van minus € 20.000,- voorgelegd en onderschreven. Wel is in enkele ledenbijeenkomsten de kanttekening gemaakt, dat het huidige contributieniveau naar de toekomst toe te laag zal zijn. Toelichting:

- Het basiscontributiebedrag gaat met 3% omhoog. De toeslag voor de tweede en volgende vermelding gaat naar € 44,-.

- De vergoeding voor bestuursleden blijft ongewijzigd. De vergoeding van ingehuurd personeel gaat met prijsindex 2018 1,7% omhoog.
- In Brabant is men akkoord gegaan met € 10,- opcenten per lid voor TOP Brabant (dit wordt Gastvrij Brabant).
- In Zeeland zal de regiocommissie voor de opcenten een voorstel doen aan de leden vóór 1 maart 2020 i.v.m. contributierun 2020 (streven vóór 1 april)
- In de meerjarenvisie 2020-2025 zit een beoogde groei van het budget naar € 400.000,- en zal het negatieve resultaat omgebogen moeten worden naar positief, waardoor het eigen vermogen niet verder gaat dalen, maar licht gaat groeien. (prognose ultimo 2020 eigen vermogen van ca 130.000 euro)

Adrie Boogaard merkt op dat de contributie-inkomsten sterk onder druk staan. € 15.000,- minder t.o.v. 2018. De penningmeester legt uit dat dit komt door ledenteruggang, deels door stoppers en deels door de perceptie van te weinig gasten via Vekabo. Dit laatste vraagt duidelijk om een website met boekingsmodule, zodat resultaat meetbaar is. Tevens doet Joos de oproep: leden werven leden!

Vraag Joyce de Visser: kun je op ieder moment lid worden? Eerder met de gids was dit 1x per jaar.
Antwoord: nu kan een nieuw lid ieder moment van het jaar instromen.

11 Wijziging Huishoudelijk Reglement

Twee toevoegingen Artikel 10. Kwaliteitskader en klachtenprotocol.

Lid 2. Reputatierisico:

Wanneer er via leden of op een andere manier beargumenteerde signalen binnenkomen bij het bestuur, dat één van de leden mogelijk niet meer voldoet aan de kwaliteitsuitstraling van Vekabo en er sprake is van reputatierisico voor Vekabo, dan kan door het bestuur een onafhankelijke inspectie uitgevoerd worden. Hiervoor wordt een onafhankelijke expert ingeschakeld. De ondernemer ontvangt een inspectierapport met concrete verbeteracties. Het Vekabo kwaliteitskader inclusief kwaliteitslijsten is hierbij het uitgangspunt. Zijn er tekortkomingen, dan wordt de ondernemer gevraagd dit op te lossen binnen uiterlijk 1 jaar na de betreffende inspectie. Hierna vindt een tweede inspectie plaats. Is deze her-inspectie onvoldoende, dan kan het lid worden geroyeerd conform statuten Vekabo.

Bijlage 2. Klachtenprotocol: punt 6.

Het bestuur kan besluiten tot een onafhankelijke inspectie ter plaatse.

De ALV stemt in met het voorliggende gewijzigde Huishoudelijk Reglement

12 Rondvraag

- Monique van Amelsfoort: bij 'Uitgelicht' een te lage plaats. Namelijk 18^{de} i.p.v. 6^{de}.
Antwoord: dit zal een misverstand moeten zijn omdat Uitgelicht bovenaan de pagina staat en hier maximaal 6 bedrijven op kunnen staan.
- Wil de Vette: Sligro pas werkt niet.
Antwoord: Antoinette sluit dit met haar kort na de ALV.
- Anja van de Bijl: vindt het ANWB sterrenstelsel onvoldoende recht doen aan de specifieke meerwaarde van kleine campings.
Antwoord: vanuit Vekabo zijn al eerder verbetervoorstellen gedaan, met name op het punt ruimte/ligging. Op 3 december is er een contactbijeenkomst tussen ANWB en Vekabo met

ook aantal leden van Vekabo. We zullen hier nogmaals aandacht voor vragen. Moet wel helder zijn, dat ANWB autonoom beslist over vorm van classificatie bij kleine campings en dat het een systeem is dat voor heel Europa geldt. Simone Rozendaal: ANWB gaat deelnemers verliezen door prijsstelling bij online pakket.

13 Sluiting

Ellen Kok sluit de vergadering en dankt alle aanwezigen voor zijn of haar actieve inbreng. Namiddag volgt het themaprogramma Gastvrijheid met twee goede inleiders, te weten: Jeroen van Hattem over hostmanship en een praktijkverhaal door Alice van den Broek van charmecamping Hartje Groen (2 x genomineerd voor de Gastvrijheid Award van VisitBrabant. De presentatie van Jeroen komt beschikbaar op het dashboard (red: dat is inmiddels gerealiseerd)

Uden, 26 november 2019