



# **De VVV gastheerschap formule**

***‘werk aan het merk’***

**Eindversie**  
27 november 2006

## Inhoud

De VVV als gastheer	3
De VVV gastheerschapformule	5
Meerwaarde en onderscheidend vermogen van de VVV formule	7
Kwaliteitscriteria voor VVV formulesnemers	8
Uitwerking VVV formule	9
Toetreden tot de VVV formule	11
VVV formule en samenwerking met derden	12
Kwaliteit van de VVV formule	13
Opleiding, training en coaching	14
Het assortiment van de VVV formule	15
Administratieve organisatie	16
Inkoopvoordelen facilitaire diensten	17
Marketingcommunicatie en promotionele ondersteuning	18
VVV.nl	19
Merkbeheer	20
Tot besluit	21

### *Bijlagen*

- Bijlage 1: regio indeling
- Bijlage 2: bijdrageregeling

## De VVV als gastheer

### VVV

VVV staat voor het bevorderen van toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in Nederland. Met als doel het leveren van een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van de economie en de maatschappelijke functies.

### Gastheerschap

#### *Voor wie?*

Dit gebeurt door toeristen, recreanten en bewoners als een goede gastheer van dienst te zijn. Hiertoe worden potentiële gasten en bezoekers attent gemaakt op de mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding. Daadwerkelijke gasten en bezoekers worden geholpen in het optimaal benutten en genieten van die mogelijkheden. Interesses, wensen en behoeften van gasten en bezoekers zijn hierbij leidend.

#### *Belang van bedrijfsleven en overheid*

Als gastheer vertegenwoordigt de VVV de belangen van het toeristisch-recreatieve en overige bedrijfsleven en de regionale en/of lokale overheid. Zij hebben baat bij de ontwikkeling en bevordering van toerisme, recreatie en activiteiten op het gebied van vrijetijdsbesteding. Vanwege het economische belang en als draagvlak voor maatschappelijke functies. Juist als gastheer die in direct contact staat met de klant kan de VVV bedrijfsleven en overheden ook goed van dienst zijn als adviseur en ontwikkelaar van toeristische en recreatieve producten en diensten. Daarbij is de VVV onafhankelijk en dient het collectieve belang.

### Bouwstenen voor goed gastheerschap

De kracht van de VVV als gastheer ligt in het beschikbaar en toegankelijk maken van alle informatie die voor potentiële en daadwerkelijke gasten en bezoekers van belang is. Om attentie te verwerven, interesse op te wekken, inspiratie te verschaffen, te informeren, het toeristische en vrijetijdsaanbod te presenteren, klanten naar het gewenste aanbod te leiden en eventueel om de transactie te bemiddelen. Informatie die ook verwerkt wordt in producten en diensten. Bijvoorbeeld het ontwikkelen en reserveren van uitstapjes, programma's en arrangementen voor vrijetijdsbesteding, het ontwikkelen van routes, het ontwikkelen van promotie- en informatieproducten, het ontwikkelen en reserveren van vakantiearrangementen en het reserveren van logiesaccommodaties

### Goed gastheerschap kost geld

Gastheer VVV dient het gezamenlijke belang van bedrijfsleven en overheid en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de lokale/regionale economie en het draagvlak voor maatschappelijke functies. Noodzakelijke voorwaarde voor goed gastheerschap is dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om dit adequaat te kunnen uitvoeren. Uitvoering van de VVV gastheerschapfunctie vereist een realistische financiële bijdrage van overheid en bedrijfsleven. Realistisch in de zin van in overeenstemming met de gevraagde prestatie en afgestemd op de randvoorwaarden ten aanzien van organisatie en personeel om die prestatie daadwerkelijk te kunnen leveren. Van haar kant dient de VVV goede verantwoording af te leggen van de geleverde prestaties. Dit vereist zowel van de kant van overheid en bedrijfsleven als van de VVV een transparante en duurzame 'opdrachtgever – opdrachtnemer' relatie.

### VVV merk en logo

De VVV bedient de gast zowel in fysieke VVV vestigingen als via VVV internetsites en eventuele andere vormen van digitale dienstverlening. In alle verschijningsvormen is de VVV herkenbaar aan het unieke VVV merk en logo. Dit biedt de consument de garantie voor kwalitatief hoogwaardige VVV dienstverlening en producten. Diensten en producten die onder VVV merk en logo worden aangeboden zijn voor het bedrijfsleven en de overheid de garantie dat voor hun bestemming kwalitatief hoogwaardig gastheerschap wordt uitgeoefend.

Een VVV maakt deel uit van een herkenbaar landelijk dekkend netwerk van VVV's. Dit netwerk bestaat uit regionaal georganiseerde VVV's met elk één of meer vestigingen en uit lokaal georganiseerde VVV's. Via [www.vvv.nl](http://www.vvv.nl) vindt de surfende consument de toegang naar de digitale presentatie en dienstverlening van de VVV.

Het bekende VVV merk en logo en nog een aantal (ondersteunende) woord- en beeldmerken staan op naam van Stichting VVV Groep Nederland ingeschreven in het Benelux Merkenbureau Merkenregister.

### **De VVV formule**

Om de kwaliteit te kunnen leveren die zowel consumenten als bedrijfsleven en overheid verwachten van de VVV dienstverlening, is het recht om het VVV merk en logo te mogen voeren verankerd in de VVV formule. Integraal onderdeel van deze formule is een set van kwaliteitscriteria die gesteld worden aan presentatie, dienstverlening, bedrijfsvoering en organisatie. Alleen op grond van het voldoen aan deze criteria wordt door VVV Formule BV het gebruiksrecht verleend om het VVV merk en logo te voeren.

De VVV formule is geen winkelformule maar een gastheerschapformule. Binnen deze gastheerschapformule wordt een kernassortiment VVV diensten en VVV producten aangeboden. Het is mogelijk om in aanvulling op de VVV formule een commerciële winkelformule te voeren. Om de juiste afstemming tussen een commerciële formule en de VVV formule te waarborgen, ligt hieraan een raamcontract tussen de commerciële partner en VVV Formule BV ten grondslag. Op basis hiervan worden de individuele overeenkomsten tussen de commerciële partner en de betreffende VVV organisatie gesloten.

### **De relatie met bureaus voor toerisme**

Toeristische gebiedsmarketing is nauw verbonden met goed gastheerschap ten behoeve van dat gebied. Om die reden is VVV Formule BV een sterke voorstander van het uitoefenen van beide functies vanuit de VVV organisatie. In dat geval fungeert de VVV als gastheer en als regionaal bureau voor toerisme. VVV Formule BV zet zich er actief voor in om dit te realiseren.

VVV organisaties die alleen de gastheerschapfunctie uitvoeren, worden gestimuleerd om voor de uitvoering van de toeristische gebiedsmarketing samenwerkingsovereenkomsten af te sluiten met een regionaal bureau voor toerisme. Voor zover deze geen formulenemer zijn, bestaat voor hen de mogelijkheid tot het aangaan van een aparte overeenkomst met VVV Formule BV voor het gebruik van het VVV merk en logo bij de uitvoering van de marketingtaken.

## De VVV gastheerschapformule

### Doel VVV gastheerschapformule

Doel van de VVV gastheerschapformule is het bevorderen van toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in en naar plaatsen en regio's in Nederland. Onder gastheerschap wordt verstaan het leveren van diensten aan (potentiële) gasten en bezoekers en de eigen inwoners. Dit draagt ertoe bij dat het bovenstaande doel wordt verwezenlijkt. Deze dienstverlening vindt plaats via een netwerk van fysieke VVV vestigingen en een virtueel netwerk van VVV internetsites, gekoppeld aan VVV.nl.

### Welke ondersteuning levert VVV Formule BV aan VVV formulenemer?

Als formulegever ondersteunt VVV Formule BV de VVV formulenemers om te komen tot een optimale uitvoering van de VVV gastheerschapfunctie.

Deze ondersteuning bestaat uit:

- exploitatie, beheer en bewaking VVV merk en logo
- bewaking en ondersteuning kwaliteit, continuïteit en ontwikkeling VVV netwerk
- collectieve belangenbehartiging richting overheden, brancheorganisaties, (commerciële) partners en overige relevante derden
- product- en assortimentsontwikkeling voor wat betreft het collectieve VVV assortiment
- collectieve promotie voor VVV merk, netwerk en dienstverlening
- ontwikkeling VVV.nl en ontsluiting VVV internetsites
- collectieve afspraken met commerciële en andere samenwerkingspartners
- realiseren van collectieve inkoopvoordelen voor facilitaire diensten
- collectieve diensten en faciliteiten voor administratieve organisatie
- ontwikkelen diensten en faciliteiten voor opleiding en training
- zorgen voor onderlinge communicatie, informatie-uitwisseling en kennisuitwisseling

### Communicatie en overleg formulegever - formulenemer

Voor een goede invulling van de VVV gastheerschapformule is intensieve en open communicatie tussen formulegever en de formulenemers van groot belang. Daarom zijn diverse communicatiemomenten en overlegstructuren in het leven geroepen.

#### *Jaarlijkse bijeenkomst*

De formulegever organiseert minimaal één keer per jaar een landelijke bijeenkomst met alle formulenemers. Hierin worden resultaten geëvalueerd en beleid besproken.

#### *Rondje Nederland*

Verder wordt door formulegever eveneens minimaal één keer per jaar een regionale bijeenkomst met formulenemers uit de betreffende regio georganiseerd (het 'rondje Nederland'). Hierin worden voortgang en kansen besproken.

#### *Formuleraad*

De Formuleraad bestaat uit managementleden van de VVV formulenemers die daarin namens de verschillende regio's (zie bijlage) en de grote steden zitting hebben. Doel van de Formuleraad is het adviseren over en het afstemmen van alle zaken die van belang zijn voor ontwikkeling en exploitatie van de VVV formule. Dit betreft in ieder geval:

- samenstelling van het collectieve VVV assortiment
- collectieve pakket diensten en faciliteiten
- collectieve promotiecampagnes, joint promotions en afspraken met landelijke communicatiepartners

Voor opname van producten en diensten in het collectieve VVV assortiment is instemming met een 2/3 meerderheid van de leden van de Formuleraad noodzakelijk. Hetzelfde geldt voor opname van diensten en faciliteiten in het collectieve pakket en voor de uitvoering van alle collectieve promotie en communicatie acties.

De Formuleraad komt bijeen zoals is vastgelegd in het 'Reglement van de Formuleraad'. De raad bestaat uit negen vertegenwoordigers van VVV formulenemers en staat onder voorzitterschap zonder stemrecht van formulegever.

Deelnemers aan de Formuleraad worden door de formulenemers zelf voorgedragen conform de volgende verdeelsleutel: twee vertegenwoordigers uit elk van de vier regio's (noord, oost, zuid en west) en één vertegenwoordiger vanuit de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht).

#### *VVV Marketingoverleg*

Het VVV Marketingoverleg is een informeel overleg en bestaat uit managementleden vanuit de formulenemers met specifieke marketingexpertise. Zij worden door formulegever uitgenodigd om te brainstormen over de invulling van collectieve promotiecampagnes, het uitdenken van acties en het signaleren van marketingkansen. Concrete voorstellen worden ter besluitvorming aan de Formuleraad voorgelegd.

#### **VVV Werkgeversorganisatie**

Formulenemers zijn aangesloten bij de VVV werkgeversorganisatie. Dit is een vereniging opgericht en bestuurd door de VVV formulenemers. De VVV werkgeversorganisatie is zelfstandig verantwoordelijk voor het voeren van het arbeidsvoorwaardenoverleg en het ontwikkelen en vaststellen van het collectieve arbeidsvoorwaardenpakket. VVV Nederland BV zorgt in opdracht van de VVV werkgeversorganisatie voor uitvoering van de werkzaamheden.

## Meerwaarde en onderscheidend vermogen van de VVV formule

Deelname in de VVV formule biedt de formulenemer een duidelijke meerwaarde en onderscheidend vermogen:

- binnen overeengekomen werkgebied exclusief gebruiksrecht VVV merk en logo
- duidelijke herkenbaarheid voor de consument door merk en logovoering
- onderdeel van een herkenbaar landelijk dekkend netwerk van VVV vestigingen
- ontsluiting via landelijk internet portal, toeristisch-recreatieve zoekmachine en interactieve marktplaats voor vakantie en vrije tijd: VVV.nl
- ondersteunende collectieve promotie voor VVV merk, producten en netwerk
- duidelijke positionering richting bedrijfsleven en overheid
- aanwezigheid van een kernassortiment VVV producten en diensten
- ondersteuning door een solide, deskundige, eigentijdse en slagvaardige formulegever

### Exclusief gebruiksrecht

Stichting VVV Groep Nederland is de houder van de collectieve VVV woord- en beeldmerken en heeft het beheer en toezicht opgedragen aan VVV Formule BV. Alleen organisaties die voldoen aan de kwaliteitscriteria van de VVV Gastheerschapformule kunnen toetreden en mogen de naam VVV en het bijbehorende VVV merk en logo gebruiken. In de formuleovereenkomst wordt vastgelegd voor welk werkgebied het exclusieve gebruiksrecht op het VVV merk en logo wordt verleend.

### Herkenbaarheid

Merk en logovoering wordt ondersteund door collectieve promotie, door het ontwikkelen en vermarkten van VVV producten en diensten en door VVV.nl met de daaraan gerelateerde VVV internetsites. Herkenbaarheid van de fysieke vestigingen wordt ondersteund door uniforme bewegwijzering volgens het VVV model en zichtbare presentatie aan de gevel en in de bedrijfsruimte van de VVV. Een en ander met inachtneming van de geldende plaatselijke verordeningen en praktische mogelijkheden op locatie.

### Landelijk netwerk

Elke VVV maakt deel uit van een landelijk dekkend netwerk van VVV vestigingen dat een hoge mate van herkenbaarheid bij de binnenlandse en buitenlandse consument bewerkstelligt.

### VVV.nl

VVV.nl is de vindplaats voor toeristische, recreatieve en vrijetijdsinformatie van heel Nederland. Elke VVV is in staat eigen specifieke content binnen VVV.nl zichtbaar te maken. Daarnaast wordt vanuit VVV.nl een doorlink gerealiseerd naar alle VVV internetsites die aan de gestelde kwaliteitscriteria voldoen. Binnen VVV.nl wordt een interactieve marktplaats voor het boeken van logiesaccommodaties en het reserveren van vakantiearrangementen in Nederland gerealiseerd. VVV groepsarrangementen worden vanuit VVV.nl rechtstreeks bij de aanbieder VVV boekbaar gemaakt.

### Collectieve promotie

Vanuit de formulegever worden collectieve promotieacties ontwikkeld en uitgevoerd voor het VVV merk en netwerk en specifieke VVV producten en diensten.

### Duidelijke positionering

Overheden en bedrijfsleven weten waar het VVV merk en de VVV organisatie voor staan en welke dienstverlening vanuit de VVV gastheerschapfunctie wordt geleverd.

### Kernassortiment VVV producten en diensten

Elke VVV voert een herkenbaar kernassortiment VVV producten en diensten. Dit bestaat uit een 'eigen' lokaal/regionaal VVV assortiment en een collectief VVV assortiment, met daarin ook een aantal VVV 'huismerk' producten. Dit kernassortiment oefent een specifieke aantrekkingskracht op de consument uit.

### Formulegever

VVV formulenemers worden met kennis en kunde ondersteund door formulegever VVV Formule BV. Deze zorgt voor ontwikkeling van de VVV formule, bewaking van de kwaliteit ervan, continuïteit en ontwikkeling van het VVV netwerk en algemene belangenbehartiging en ondersteuning van de positie van de VVV als toonaangevende dienstverlener voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding.

## Kwaliteitscriteria voor VVV formulenemers

### Diensten van een VVV formulenemer

Om deel te kunnen nemen in de VVV gastheerschapformule levert een VVV formulenemer minimaal de volgende diensten:

- het verzamelen, beheren en ontsluiten van toeristische, recreatieve en vrijetijdsinformatie
- het ontwikkelen en produceren van hierop gebaseerde informatie- en promotieproducten
- het verzorgen van de lokale toeristisch-recreatieve promotie
- het ontwikkelen en produceren van lokale gastheerschapproducten zoals routes, dag- en verblijfsarrangementen, groepsexcursies
- het voeren van een eigen lokaal/regionaal toeristisch-recreatief productenassortiment (kaarten, gidsen, plattegronden, routes, streekeigen producten, souvenirs etc.)
- het voeren van een collectief VVV assortiment
- het bemiddelen en reserveren van logiesaccommodaties, (vakantie)arrangementen en groepsdagtochten
- het exploiteren van één of meer VVV vestigingen, waaronder ten minste één VVV NL shop
- het exploiteren van één of meer VVV internetsite(s)
- het uitwisselen van data en content met VVV.nl en het regionale bureau voor toerisme dat verantwoordelijk is voor de toeristisch-recreatieve gebiedsmarketing

### Kwaliteitscriteria en overige afspraken

Verder voldoet een VVV formulenemer aan de volgende voor de VVV formule geldende kwaliteitscriteria en afspraken:

- de kwaliteitscriteria voor merk en logogebruik
- de kwaliteitscriteria voor bewegwijzering
- de kwaliteitscriteria aan kennis en kunde van VVV medewerkers
- de kwaliteitscriteria voor VVV producten en diensten, waaronder in het bijzonder de kwaliteit van door formulenemer ontwikkelde en geproduceerde promotie- en informatieproducten
- de kwaliteitscriteria voor het verzamelen, beheren en ontsluiten van toeristische, recreatieve en vrijetijdsinformatie; o.a. relationele database voor uitwisseling data en content met VVV.nl en regionaal bureau voor toerisme
- de kwaliteitscriteria voor VVV internetsites
- de kwaliteitscriteria voor de administratieve organisatie
- het voeren van het minimale lokale/regionale VVV assortiment en collectieve VVV assortiment zoals dat per formuletype is vastgesteld
- het deelnemen in de verplichte collectieve afspraken
- het deelnemen aan de collectieve promotieactiviteiten
- de uitgangspunten en eisen voor de afzonderlijke formuletypen
- het deelnemen aan de VVV werkgeversorganisatie

### VVV Formulehandboek

De uitwerking van de kwaliteitscriteria en de overige afspraken wordt vastgelegd in het VVV Formulehandboek. Vooraf wordt de uitwerking besproken in de Formuleraad.

## **Uitwerking VVV formule**

### **Omschrijving van de verschillende formuletypen**

De VVV formule kent de volgende formuletypen:

- VVV NL shop
- VVV service shop
- VVV agentschap
- VVV infozuil
- VVV internetsite

#### *VVV NL shop*

Een VVV NL shop voert het complete lokale/regionale VVV assortiment en het volledige collectieve VVV assortiment en is het gehele jaar minimaal zes dagen per week geopend, gedurende minimaal tweeëndertig uur per week. In een VVV NL shop is minimaal één werknemer met opleidingsniveau VVV allround werkzaam.

Door presentatie van het VVV logo aan de buitenzijde en door gevelaankleding en belettering in het interieur is de vestiging duidelijk herkenbaar als VVV NL shop. Bewegwijzering op aanrij- en aanlooproutes voldoen aan de kwaliteitscriteria van VVV Formule BV.

#### *VVV service shop*

Een VVV service shop voert het complete lokale/regionale VVV assortiment en een beperkt collectief VVV assortiment (VVV kaart voor vakantie en vrije tijd van de eigen regio, VVV gids van de eigen regio, voor eigen regio relevante LAW wandelroutes en LF fietsroutes, fietsknooppunt kaart voor de eigen regio, VVV Cadeaubon, Nationale Diner Cheque en overige nog te ontwikkelen producten en diensten die aan het collectieve VVV assortiment voor dit formuletype zullen worden toegevoegd).

Een VVV service shop is niet jaarrond geopend, maar wel gedurende minimaal zeven maanden minimaal vierentwintig uur per week. In een VVV service shop is minimaal één werknemer met opleidingsniveau VVV allround werkzaam.

Door presentatie van het VVV logo aan de buitenzijde en door gevelaankleding en belettering in het interieur is de vestiging duidelijk herkenbaar als VVV service shop. Bewegwijzering op aanrij- en aanlooproutes voldoen aan kwaliteitscriteria van VVV Formule BV.

#### *VVV agentschap*

Een VVV agentschap is een VVV informatie- en verkooppunt in de exploitatie van een derde partij (niet zijnde ANWB) met beperkt lokaal/regionaal VVV assortiment (plattegrond eigen plaats/regio, toeristische fiets- en wandelroutes en overige relevante routes eigen plaats/regio, evenementenkalender of agenda eigen plaats/regio) en een beperkt collectief VVV assortiment (VVV kaart voor vakantie en vrije tijd en VVV gids eigen regio, VVV Cadeaubon en Nationale Diner Cheque).

Een VVV agentschap valt onder de verantwoordelijkheid van en wordt aangestuurd door een VVV formulenemer. In het agentschap wordt de VVV internetsite van formulenemer ontsloten via balieterminal, internet pc of internetzuil.

Door presentatie van het VVV logo en belettering aan de buitenzijde is de vestiging duidelijk herkenbaar als VVV agentschap. Bewegwijzering is gewenst maar niet verplicht. Bij bewegwijzering wordt aan het VVV logo het woord 'agentschap' toegevoegd. In de inrichting wordt het VVV assortiment duidelijk herkenbaar en onderscheidend van het overige aanbod gepresenteerd.

#### *VVV infozuil*

Een VVV infozuil is een digitale presentatie van toeristische en vrijetijdsinformatie, al dan niet aangevuld met digitale transactiemogelijkheden (tickets, hotelreserveringen etc.) in de openbare ruimte of in de ruimte van een (commerciële) derde partij. Deze zuil kan eigendom zijn van een VVV formulenemer of een derde, waarbij de laatste zijn informatie krijgt aangeleverd via een VVV formulenemer. De zuil wordt gevoed vanuit de relationele database waarover formulenemer beschikt en is herkenbaar door middel van het VVV logo in combinatie met het woord 'VVV infozuil'.

#### *VVV internetsite*

Een VVV internetsite is een digitale presentatie van het toeristische, recreatieve en vrijetijdsaanbod in het verzorgingsgebied van de VVV formulenemer. De informatie wordt gepresenteerd onder de url vvvplaatsnaam.nl. Om de internetsite met actuele informatie te kunnen voeden, maakt formulenemer gebruik van een relationele database die ook uitwisseling van data met het VVV.nl en het regionale

bureau voor toerisme mogelijk maakt. Een VVV internetsite moet voldoen aan nog nader uit te werken kwaliteitscriteria ten aanzien van gebruik merknaam in de url, logovoering, navigatiestructuur en functionaliteiten.

## Toetreden tot de VVV formule

### Formulenemer

Een formulenemer van VVV Formule BV is een zelfstandige regionale of plaatselijke VVV die één of meer VVV vestigingen exploiteert, waaronder minstens één VVV NL vestiging. Ook beschikt een formulenemer over één of meer VVV internetsites van haar werkgebied. Elke vestiging en elke internetsite afzonderlijk dienen te voldoen aan de uitgangspunten en condities van de VVV formule en de voor VVV formulenemers geldende kwaliteitscriteria. Alleen op grond van het voldoen aan de genoemde condities, uitgangspunten en kwaliteitscriteria wordt door VVV Formule BV het gebruiksrecht op het voeren van het VVV merk en logo toegekend.

Een aanvraag om deelnemer te worden in de VVV formule moet worden ingediend bij VVV Formule BV. Daartoe zijn in ieder geval de volgende documenten nodig:

- schriftelijke aanvraag, rechtsgeldig ondertekend
- statuten, incl. eventueel aanwezig directiestatuut, directiereglement en/of huishoudelijk reglement
- kopie inschrijving Kamer van Koophandel
- bedrijfsplan, met minimaal visie, doelstelling en beleidsplan
- meerjaren exploitatiebegroting

### Huidige certificaathouders en aspirant certificaathouders

De toetreding tot de VVV formule staat allereerst open voor alle huidige certificaathouders van VVV Nederland BV. Vervolgens voor die VVV organisaties die geen certificaathouder zijn maar wel het tijdelijke gebruiksrecht van het merk en het logo hebben verkregen, de zogenaamde 'aspirant certificaathouders'.

Om VVV formulenemer te kunnen worden moeten toetreders voldoen aan de kwaliteitscriteria die een integraal onderdeel van de nieuwe VVV formule vormen.

#### *Provinciale bureaus voor toerisme onder huidige certificaathouders*

Onder de huidige certificaathouders bevinden zich ook (inter)provinciale bureaus voor toerisme die geen VVV vestigingen exploiteren. Met hen worden maatwerkafspraken gemaakt over het voeren van het VVV merk en logo. Ook kan met hen een soort van 'geassocieerd' partnerschap in de VVV formule worden afgesproken. De invulling hiervan moet nog verder worden uitgewerkt.

### 'Witte vlekken'

Op potentieel interessante locaties waar per 01-01-2007 geen VVV formulenemer actief is, treedt VVV Formule BV in contact met de dichtst bij zijnde VVV formulenemer om de mogelijkheden te verkennen tot invulling van deze 'witte vlek' te komen. In aanvulling hierop vindt ook consultatie van overheid en bedrijfsleven plaats. Het is het streven van VVV Formule BV om een fijnmazig, Nederland dekkend netwerk van VVV vestigingen te onderhouden.

### Werkgebied en duur van de overeenkomst

Toetreding tot de VVV formule geschiedt per 01-01-2007 op grond van de formuleovereenkomst die formulegever en formulenemer aangaan voor de periode van vijf jaar.

In de overeenkomst wordt het overeengekomen werkgebied vastgelegd waarvoor formulenemer exclusief het gebruiksrecht op het voeren van het VVV merk en logo ontvangt.

Door bestuurlijke, financiële of organisatorische ontwikkelingen kan de continuïteit en de kwaliteit van het VVV netwerk en de VVV dienstverlening in dit werkgebied in het geding komen. Dit maakt heroverweging van het afgesproken werkgebied noodzakelijk en VVV Formule BV overlegt daartoe met alle betrokken partijen.

## VVV formule en samenwerking met derden

### ANWB

VVV Nederland BV heeft een lopende raamovereenkomst voor samenwerking met de ANWB. Een aantal VVV's heeft op dit moment een agentschap van de ANWB of een franchiseovereenkomst voor een winkelformule met de Uitwinkel BV van de ANWB. Het beleid van de ANWB is er op gericht om in plaatsen met meer dan 35.000 inwoners een volledige ANWB formule te voeren. Dit vereist op veel locaties waar een VVV/ANWB exploitatie wordt gevoerd een aanzienlijke investering in vergroting van het aantal beschikbare commerciële vierkante meters of zelfs, gezien de ligging van de huidige vestigingen, tot een compleet nieuwe locatie. Het is de vraag in hoeverre de VVV organisaties in staat zullen zijn om aan deze commerciële eisen te voldoen. In het licht van het vestigingenbeleid van de ANWB dat primair op retail gericht is, en de nieuwe VVV formule waarin de gastheerschapfunctie centraal staat, sluit VVV Formule BV een nieuwe raamovereenkomst met de ANWB af.

Individuele overeenkomsten tussen een VVV formulenemer en de Uitwinkel BV/ANWB kunnen alleen afgesloten worden op grond van deze raamovereenkomst. Dit betreft zowel het voeren van de Uitwinkelformule binnen de VVV formule als het uitbesteden van de uitvoering van VVV taken aan de ANWB. Uitbesteding van de VVV dienstverlening binnen een ANWB exploitatie kan alleen indien uitvoering van de volledige VVV gastheerschapfunctie gegarandeerd is.

### Regionale gastheerschap- en winkelformules

VVV Formule BV ondersteunt de ontwikkeling van 'eigen' regionale gastheerschap- en winkelformules door VVV formulenemers in aanvulling op de VVV gastheerschapformule. Dergelijke formules worden in goed onderling overleg vooraf getoetst aan de uitgangspunten en condities van de VVV formule en worden vastgelegd in een overeenkomst tussen de regionale formule ontwikkelaar en VVV Formule BV.

### Andere mogelijke partners

Het is van belang ook op termijn een fijnmazig Nederland dekkend netwerk van VVV vestigingen te kunnen garanderen. Daarom wordt vooral voor wat betreft het landelijke gebied en de woonconcentraties aan de randen van de grote steden gezocht naar samenwerkingspartners. Met hen worden de mogelijkheden onderzocht voor het voeren van een deel van de VVV formule binnen hun exploitatie. VVV Formule BV is in gesprek met partijen zoals de RABO Servicewinkel, NS Travelstore, Postkantoren, bibliotheken, het Kulturhus en de winkelketen Totaal Gemak. Op incidentele basis werken VVV's al samen met Bruna en Primera.

Eerste doelstelling is het wegwerken van bestaande en het voorkomen van nieuwe 'witte vlekken' in het distributienetwerk. Hierbij vindt allereerst afstemming plaats met de dichtst bij zijnde VVV formulenemer. Verder is ook de lokale of regionale overheid hierbij een gewenste samenwerkingspartner. Voor eventuele samenwerking met een van bovengenoemde of andere potentiële partners wordt door VVV Formule BV een raamovereenkomst opgesteld. VVV formulenemers sluiten op basis daarvan een Individuele overeenkomst met de betreffende partner.

Met het Nederlands Uitburo wordt gesproken over de mogelijkheden om culturele content binnen VVV.nl te ontsluiten en de database(s) van VVV.nl te koppelen aan de database(s) van het Nederlands Uitburo.

Ook onderzoekt VVV Formule BV de mogelijkheden om ticketservice opnieuw in het VVV standaardassortiment op te nemen. Uitgangspunt is dat een VVV formulenemer niet hoeft te investeren in techniek en dat de functionaliteiten volledig internet gebaseerd zijn.

## **Kwaliteit van de VVV formule**

De kwaliteit van een dienst wordt voor een belangrijk deel bepaald door de waardering en de ervaring van de klant. De kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de VVV formule is daarom gestoeld op een aantal factoren.

De belangrijkste elementen daarvan zijn:

- kwaliteit van de VVV medewerkers
- kwaliteit van de geleverde VVV producten en diensten
- kwaliteit van de VVV organisatie

### **Kwaliteit van de VVV medewerkers**

VVV Formule BV stelt in overleg met de VVV formulenemers kwaliteitscriteria vast voor de kennis en kunde van de VVV medewerkers. Hiervoor zal gebruik worden gemaakt van de opleidingsprofielen van de reguliere onderwijs- en opleidingsinstellingen.

Daarnaast ontwikkelt VVV Formule BV op specifieke vaardigheden en expertise gerichte scholings- en trainingsmogelijkheden voor alle personeelsgeledingen in de VVV organisatie.

### **Kwaliteit van VVV producten en diensten**

Om de kwaliteit van het verzamelen, beheren en ontsluiten van toeristische, recreatieve en vrijetijdsinformatie te waarborgen, is het gebruik van een relationele database een essentiële randvoorwaarde. Hierbinnen worden de data op een uniforme manier gerubriceerd, gepresenteerd en ontsloten. De betreffende data moeten kunnen worden uitgewisseld met VVV.nl en het regionale bureau voor toerisme ten behoeve van de gebiedsmarketing. De condities waaronder dit gebeurt worden samen met de formulenemers nader uitgewerkt.

Aansluiting op een relationele database stelt de VVV formulenemer in staat om de eigen VVV internetsite(s) te voeden, eventuele andere informatiedragers en media (informatiezuilen, pda's, mobiele telefoons etc.) van content te voorzien en de productie van informatief drukwerk, recreatiekranten, evenementenkalenders etc. mogelijk te maken. Om in de presentatie herkenbaarheid op te bouwen, ontwikkelt VVV Formule BV diverse voorbeeld stramien.

De producten van de VVV formule dienen stuk voor stuk van hoogwaardige kwaliteit te zijn. Dit geldt voor het collectieve VVV assortiment en de lokale en regionale producten die door de formulenemer zelf worden ontwikkeld en samengesteld. Voor de producten uit het VVV standaardassortiment wordt de kwaliteitsbewaking gedaan door VVV Formule BV. Lokaal en regionaal ontwikkelde of ingekochte producten worden door de VVV formulenemer zelf beoordeeld op hun kwaliteit. Hieraan kan op verzoek ondersteuning worden verleend door VVV Formule BV.

De door de formulenemer ontwikkelde en geproduceerde promotie- en informatieproducten als brochures, routekaartjes, informatiegidsen en internetsites dienen van uitstekende kwaliteit te zijn. Elk van deze producten dient door middel van nog nader te omschrijven merk- en logovoering ook herkenbaar te zijn als VVV product. VVV Formule BV toetst steekproefsgewijs de algemene kwaliteit en de VVV merkvoering van deze producten. Wanneer de kwaliteit niet in overeenstemming is met wat voor de uitvoering van de VVV gastheerschapfunctie redelijkerwijs verwacht mag worden, wordt de Formuleeraad om advies gevraagd. Dit advies is bindend en dient door de betreffende formulenemer te worden opgevolgd.

### **Kwaliteit van de VVV organisatie**

Het geheel van bovengenoemde kwaliteitsaspecten moet zijn gewaarborgd in de kwaliteit van de VVV organisatie. Daarom worden ook kwaliteitscriteria vastgesteld voor de administratieve organisatie en de bedrijfsvoering van de VVV formulenemers. Een belangrijk hulpmiddel hierbij zijn modellen voor begroting, budgettering en rapportage. Het scheiden van geldstromen die geormerkt zijn voor verschillende doelen en prestaties is een belangrijk aandachtspunt.

## Opleiding, training en coaching

De kwaliteit van de dienstverlening door de VVV wordt in hoge mate bepaald door de vakkennis en de klantgerichtheid van het personeel in alle geledingen van de VVV organisatie. Daarom biedt de formulegever ondersteuning op uiteenlopende gebieden.

### Opleidingseisen

In het kader van de gastheerschapfunctie is het fysieke klantcontact nog altijd één van de belangrijkste elementen van de VVV formule. De kwaliteit van de verleende dienst en de klantvriendelijkheid bepalen in hoge mate de waardering van die gastheerschapfunctie door de consument. Om daarin de benodigde ondersteuning te geven worden in overleg en samenspraak met professionele opleidingsorganisaties modules voor opleiding en training ontwikkeld. Formulegever wil dit modulair aanbieden:

- opleiding medewerker VVV gastheerschap (basis)
- opleiding medewerker VVV gastheerschap (gevorderd)
- opleiding medewerker VVV gastheerschap (allround)

De specifieke opleidingseisen moeten nog nader worden ingevuld. Uiteraard vindt hiertoe afstemming plaats met de VVV formulenemers. In ieder geval moeten de opleidingseisen recht doen aan de kwaliteit die van de VVV gastheerschapfunctie gevraagd wordt. Dit vereist vaardigheden op het gebied van informatiebeheer, klantcontact, verkoop, toeristische promotie en productontwikkeling.

De minimumeis aan de formulenemer is dat op elke vestiging minimaal één medewerker met opleidingsniveau VVV medewerker allround werkzaam is.

In de raamovereenkomst met de ANWB wordt de afstemming tussen de opleidingseisen vanuit de VVV formule en de ANWB/Uitwinkel vastgelegd.

### Maatwerk cursussen

Verder wordt een maatwerk cursusaanbod ontwikkeld voor specifieke vakgebieden zoals administratie, marketing en ict.

### Ondersteuning organisatie en management

VVV Nederland BV voert de werkzaamheden van de VVV werkgeversvereniging uit. Op het gebied van sociale wetgeving, arbeidsvoorwaarden en personeelsvoorzieningen is veel op centraal niveau geregeld. Daarom is het efficiënter om gebruik te maken van de expertise die hieromtrent aanwezig is bij VVV Nederland BV dan in elke VVV organisatie medewerkers te belasten met deze (deel)taak die veel specifieke kennis en kunde vereist.

Daarnaast stelt VVV Formule BV op termijn ook expertise ter beschikking op het gebied van administratie en management. Daarmee kan snel worden ingesprongen op situaties waar een calamiteit aan de orde is of waar tijdelijk behoefte is aan gerichte ondersteuning in een specifieke discipline. Dit kan bijvoorbeeld ook in situaties van langer durende arbeidsongeschiktheid of het opnemen van langdurig verlof in het kader van de levensloopregeling. Het is de bedoeling dat specialisten uit de op te zetten consultantpool van VVV Formule BV op afroep voor korte of langere tijd inzetbaar zijn. Ook kunnen zij worden ingezet op speciale projecten. De tarieven zullen meestal gunstiger zijn dan die voor bij externe commerciële partijen in te huren personeel. Daarnaast is er het grote voordeel dat de ingezette medewerkers de specifieke vraagstukken en bedrijfsvoering van een VVV organisatie kennen.

De naar verwachting in 2007 voor ondersteuning beschikbare disciplines zijn:

- interim management
- financieel management en controlling
- HR management

In de praktijk is gebleken dat dit de meest kwetsbare posities binnen een VVV zijn. Wanneer daaraan behoefte blijkt te bestaan, kan de ondersteuning ook met andere disciplines zoals ict worden uitgebreid.

## Het assortiment van de VVV formule

Het kernassortiment van producten en diensten van de VVV formule bestaat allereerst uit lokale en regionale gastheerschap producten en diensten. Deze worden door de formulenemer zelfstandig ingekocht, ontwikkeld of geproduceerd. Dit lokale en regionale assortiment wordt aangevuld met het collectieve VVV assortiment. De mate waarin het collectieve VVV assortiment wordt gevoerd, verschilt per formulatype (zie ook pagina 9, 'Uitwerking VVV formule').

### Tot het lokale/regionale VVV assortiment behoren in ieder geval:

- plattegrond van de eigen plaats of regio
- toeristische autoroutes binnen de eigen regio
- toeristische fietsroutes binnen de eigen regio
- toeristische wandelroutes binnen de eigen plaats of regio
- overige relevante toeristische routes (skaten, paardrijden, kanoën etc.) binnen de eigen regio
- informatieproducten over de mogelijkheden voor toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in de eigen plaats of regio
- dagtochten en arrangementen voor groepen
- evenementenkalender of agenda voor de eigen plaats of regio
- openbaar vervoer informatie
- een VVV internetsite van de eigen plaats die wordt gevoed door een relationele database (dit maakt uitwisseling met VVV.nl en de internetsite(s) van het regionale bureau voor toerisme mogelijk)

Het bovenstaande regionale/lokale assortiment beschrijft de minimum assortiment eis. Formulenemer kan dit naar eigen inzicht en wens aanvullen met andere producten en diensten. Uiteraard onder voorwaarde dat de kwaliteit en de herkenbaarheid ervan in overeenstemming is met wat vanuit de VVV gastheerschapformule verwacht mag worden.

### Tot het collectieve VVV assortiment behoren:

#### *VVV huismerk producten*

- VVV kaarten voor vakantie en vrije tijd van de eigen en omliggende regio's (1:50.000)
- VVV gidsen van de eigen en omliggende regio's
- brochure VVV groepsarrangementen
- reisgids VVV Vakanties
- VVV Cadeaubon
- Nationale Diner Cheque
- te ontwikkelen VVV huismerk producten

#### *Overige producten*

- wandelroute-, fietsroute-, overige route-, fietsknooppunt-, en toeristische gidsen en kaarten van de eigen en omliggende regio's van nog nader te bepalen uitgeefseries
- brochure groepsaccommodaties in Nederland
- Nationale Bioscoopbon
- Theater- en Concertbon
- alle overige te ontwikkelen collectieve VVV diensten, producten en uitgaven waarvoor VVV Formule BV landelijk promotie maakt met de vermelding "verkrijgbaar bij de VVV"

Bovenstaande omvat het collectieve VVV assortiment bij aanvang van de VVV formule per 01-01-2007. Nieuwe producten en diensten worden eerst voorgelegd aan de VVV Formuleraad. Pas na instemming van de VVV Formuleraad met minimaal 2/3 meerderheid van stemmen, wordt een product of dienst opgenomen in het collectieve VVV assortiment. Dit is ook van toepassing op de producten van derden waarvoor VVV Formule BV landelijk promotie maakt met de vermelding 'verkrijgbaar bij de VVV'.

## **Administratieve Organisatie**

Van VVV formulenemers wordt verwacht dat ze op een adequate en transparante manier verantwoording kunnen afleggen aan hun opdrachtgevers. Daarvoor is een goede opzet, uitvoering en bewaking van de eigen administratie noodzakelijk.

### **Modellen voor exploitatie en rapportage**

VVV Formule BV ontwikkelt samen met formulenemers modellen voor het opstellen van begrotingen, budgetten en rapportage beschikbaar. Op grond van de output die volgens deze modellen wordt aangeleverd is een benchmark van de verschillende formulenemers mogelijk. Ook wordt een voorbeeld rekeningschema ontwikkeld. Uitwerking hiervan wordt kortgesloten met Uitwinkel BV om te voorkomen dat ongewenste doublures in administratievoering en administratieve systemen ontstaan.

Voor wat betreft de uitvoering van de administratie kan worden gekozen voor in serviceverwerking bij een door VVV Formule BV te contracteren administratiekantoor of een eigen administratief systeem.

### **Risico spreading**

Wanneer een VVV formulenemer als risicodragende opdrachtnemer projecten voor derden uitvoert, dient de formulenemer ervoor te zorgen dat de exploitatie van de VVV gastheerschapformule daardoor niet in gevaar komt. Dit vereist een goede administratieve bewaking en verantwoording van de verschillende geldstromen. Uit het oogpunt van risicospreiding doet VVV Formule BV de aanbeveling om de verschillende exploitaties juridisch van elkaar te scheiden.

### **Rapportage en jaarrekening**

VVV Formule BV ontvangt jaarlijks, binnen zes maanden na afloop van het boekjaar van formulenemer een jaarrekening met een verklaring van de accountant. Al naar gelang de eisen van de toezichthouder van de formulenemer kan dit een beoordelingsverklaring of een goedkeurende verklaring zijn. Verder stelt formulenemer VVV Formule BV in staat zich ervan te vergewissen dat door formulenemer een deugdelijke administratie wordt gevoerd.

Om een benchmark mogelijk te maken, leveren VVV formulenemers de daarvoor benodigde output aan volgens het door VVV Formule BV samen met de formulenemers opgestelde model.

### **Fiscale zaken**

Op het gebied van de omzetbelasting wordt door de diverse inspecties soms verschillend geoordeeld over gelijklopende zaken binnen de VVV sector. Dit resulteert in ongelijkheid van behandeling. VVV Formule BV zet zich in voor een collectieve regeling met het Ministerie van Financiën om zo te komen tot uniforme condities voor alle VVV formulenemers.

## Inkoopvoordelen facilitaire diensten

VVV Formule BV zet zich in om voor formulesnemers collectieve inkoopvoordelen voor facilitaire diensten te realiseren. Hierbij valt in ieder geval te denken aan:

- collectieve administratieve verwerking van lonen en salarissen
- in serviceverwerking van de administratie
- collectieve verzekeringsovereenkomsten
- collectieve licenties voor software
- collectieve bedrijfstelecommunicatie overeenkomsten
- collectief energieleverantiecontract
- collectieve overeenkomst met landelijk accountantskantoor
- collectief contract voor autolease
- collectief contract voor postverzending

In eerste instantie wordt deelname in deze collectieve regelingen niet verplicht gesteld. Wanneer in een later stadium verplichte deelname in één van de collectieve regelingen wenselijk is, wordt dit voorgelegd aan de Formuleraad. Voor het verplicht stellen van een collectieve regeling is instemming van de Formuleraad met een 2/3 meerderheid vereist.

Op dit moment bestaat er een collectieve WA-verzekering en een collectieve ongevallenverzekering. Deelname hierin maakt deel uit van het collectieve VVV arbeidsvoorwaardenpakket.

## **Marketingcommunicatie en promotionele ondersteuning**

VVV Formule BV draagt zorg voor collectieve marketingcommunicatie van het VVV merk en de VVV dienstverlening. Jaarlijks wordt een collectieve marketingcommunicatiecampagne uitgevoerd. Te beginnen bij de start van de VVV formule in de zomer van 2006.

Voor de VVV formulenemers wordt minimaal eenmaal per kwartaal een exclusieve actie ontwikkeld van producten of diensten die uitsluitend verkrijgbaar zijn bij de VVV. Een landelijke promotiecampagne ondersteunt deze actie. Daarnaast worden met externe partners afspraken gemaakt over speciale aanbiedingen voor de VVV en joint promotions met de boodschap: "verkrijgbaar bij de VVV." Voor collectieve campagnes en landelijke promotieacties is instemming van de VVV Formuleraad met een 2/3 meerderheid vereist.

Verder onderneemt VVV Formule BV acties om te komen tot een uniforme bewegwijzering binnen de gemeentelijke agglomeraties en een duidelijke richtingaanduiding in de stadscentra. Hierbij wordt speciale aandacht besteed aan de correcte weergave van het logo.

Om overheden en andere stakeholders adequaat te informeren over de VVV formule en de VVV organisatie ontwikkelt VVV Formule BV een wervende en informatieve publicatie. Uiteraard komt deze ook in digitale vorm beschikbaar. De doelstelling is om dit corporate pr instrument in de 2<sup>e</sup> helft van 2006 te produceren.

## VVV.nl

Op 1 maart 2006 is versie 0 van VVV.nl live gegaan. VVV.nl is vooral de vindplaats van alle VVV vestigingen en portal voor alle aangesloten VVV internetsites. Verder wordt VVV.nl ontwikkeld tot een zoekmachine voor activiteiten op het gebied van toerisme, recreatie en vrije tijd en tot een interactieve marktplaats voor binnenlandse vakanties.

### Functionaliteiten

Om dit stapsgewijs te realiseren, worden in ieder geval de onderstaande functionaliteiten ontwikkeld:

- content management systeem voor VVV's om content voor VVV.nl te kunnen aanleveren, inclusief bijbehorende formats voor content levering
- internet gebaseerd open backoffice systeem voor reserveringen waarop VVV's ook eigen aanbod kunnen plaatsen c.q. het bedrijfsleven in hun verzorgingsgebied in staat kunnen stellen hierop hun aanbod te ontsluiten
- intranet voor specifieke zakelijke communicatie en documentuitwisseling tussen VVV Groep Nederland en de VVV formulerenemers
- bouwen van interfaces voor de uitwisseling van data tussen de verschillende decentrale regionale en (inter)provinciale databases en VVV.nl
- integratie van vvv-groepsarrangementen.nl in de VVV.nl omgeving

Uitgangspunt bij VVV.nl is transparantie bij eventuele transacties. Diegene die verkeer genereert dat tot een transactie leidt, ontvangt daarvoor een provisiepercentage.

Het specifieke businessmodel voor VVV.nl moet nog verder worden ontwikkeld en wordt operationeel in versie 1 (oplevering voorzien januari 2007).

### VVV-base

Speciaal voor VVV.nl is een database met uitgebreide gegevens over alle VVV organisaties en vestigingen in Nederland ontwikkeld. Vanaf 1 mei 2006 worden VVV's in staat gesteld hun eigen gegevens in deze VVV-base online te beheren.

### Kwaliteitscriteria

Op basis van de functionaliteiten en de navigatiestructuur van VVV.nl worden een aantal voorbeeld formats uitgewerkt voor lokale en regionale VVV internetsites. Voor VVV internetsites worden in overleg met de formuledeelnemers een aantal kwaliteitscriteria opgesteld waaraan deze websites moeten (gaan) voldoen voor ontsluiting via VVV.nl. In ieder geval zullen eisen worden gesteld aan het gebruik van het VVV logo en de VVV merknaam in de url. Daarnaast worden minimum kwaliteitscriteria uitgewerkt ten aanzien van navigatiestructuur, functionaliteiten en onderliggende database. Deze kwaliteitscriteria worden ter bespreking voorgelegd aan de Formuleeraad.

## **Merkbeheer**

Het VVV merk en logo zijn het belangrijkste kapitaalgoed van de VVV organisaties. Op basis van het merk en logo kan de VVV dienstverlening krachtig en onderscheidend worden gepresenteerd aan de consument. Ook staan merk en logo garant voor de uitvoering van goed toeristisch gastheerschap ten behoeve van overheid en bedrijfsleven.

### **Eigendom, toezicht en exploitatie**

Het VVV merk en logo en de ondersteunende woord- en beeldmerken zijn in merkrechtelijke zin eigendom van Stichting VVV Groep Nederland. Dit geldt ook voor de handelsnaam VVV. Het beheer van en het toezicht op de merken is opgedragen aan VVV Formule BV.

### **Kwaliteit van het merk**

VVV Formule BV zet zich in voor optimale benutting en bescherming van het VVV merk en logo. Voor het voeren van het VVV merk en logo in publicaties, internetsites, bewegwijzering, fysieke vestigingen en informatie- en promotieproducten worden nieuwe kwaliteitscriteria opgesteld.

Verder maakt VVV Formule BV zich sterk om alle vormen van misbruik van merk en logo tegen te gaan en aan te pakken met inzet van alle daartoe ter beschikking staande juridische middelen.

## **Tot besluit**

VVV Groep Nederland verwacht met de ontwikkeling en exploitatie van de VVV formule een nieuwe impuls te geven aan de positie en de uitstraling van de VVV organisaties in Nederland. Een positie die niet vanzelfsprekend is en die steeds opnieuw op grond van prestaties zal moeten worden verdiend.

De VVV organisaties zetten zich in voor de bevordering van toerisme, recreatie en vrijetijdsbesteding in Nederland. Met het VVV merk als icoon die ook voor de bezoeker en de gast van morgen een veel gevraagd herkenningspunt voor kwalitatief hoogwaardig marktgericht toeristisch gastheerschap betekent. De inzet van VVV Groep Nederland is erop gericht de VVV's bij de uitvoering hiervan optimaal te ondersteunen.

## **Bijlage 1, regio indeling**

### **Indeling regio's voor Formuleraad**

Voor de afvaardiging in de Formuleraad wordt de volgende regio indeling gehanteerd:

#### *Regio Noord*

Provincie Groningen, provincie Friesland, provincie Drenthe en Wadden.

#### *Regio Oost*

Provincie Overijssel, provincie Gelderland en provincie Flevoland (m.u.v. Almere).

#### *Regio West*

Provincie Noord-Holland (m.u.v. Texel en Amsterdam), Almere, provincie Utrecht (m.u.v. de stad Utrecht) en provincie Zuid-Holland (exclusief Den Haag, Rotterdam en Goedereede).

#### *Regio Zuid*

Provincie Zeeland, Goedereede, provincie Noord-Brabant en provincie Limburg

#### *Grote steden*

Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht.

### **'Rondje Nederland' regio's**

Voor de regionale bijeenkomsten, het 'Rondje Nederland', wordt de onderstaande regio indeling gehanteerd:

#### *Regio Noord*

Provincie Groningen, provincie Friesland, Texel en provincie Drenthe.

#### *Regio Oost*

Provincie Overijssel, provincie Gelderland en provincie Flevoland (exclusief Almere).

#### *Regio West*

Provincie Noord-Holland, Almere, provincie Utrecht en provincie Zuid-Holland.

#### *Regio Zuid*

Provincie Zeeland, provincie Noord-Brabant en provincie Limburg

## **Bijlage 2, bijdrageregeling**

### **Bijdrage deelname in VVV formule**

Formulenemers betalen aan formulegever een vaste jaarbijdrage, aangevuld met een variabele jaarbijdrage per gevoerd formuletype. Deze bijdragen zijn bedoeld voor beheer, bewaking en exploitatie van het VVV merk, ondersteuning bij de uitvoering van de VVV gastheerschapformule, belangenbehartiging ten bate van formulenemers en collectieve promotie. De bijdrage is als volgt opgebouwd:

- vaste jaarbijdrage van 3.500 euro;
- variabele jaarbijdrage:
  - voor elke VVV NL shop in het werkgebied van formulenemer 500 euro;
  - voor elke VVV service shop in het werkgebied van formulenemer 250 euro;
  - voor elk VVV agentschap in het werkgebied van formulenemer 100 euro;
  - voor elke VVV infozuil in het werkgebied van formulenemer voor zover deze geplaatst is in een plaats waar geen VVV NL shop of VVV service shop aanwezig is 50 euro.

Op alle bedragen is jaarlijkse indexering volgens de CBS prijsindex van toepassing. De peildatum voor de vaststelling van de bijdrage voor het komende jaar vindt plaats op basis van de samenstelling van de organisatie van de formulenemer op 1 september van het lopende jaar.

### **Bijdrage aan de werkgeversorganisatie**

Formulenemers zijn aangesloten bij de VVV werkgeversorganisatie. Deze werkgeversorganisatie is zelfstandig verantwoordelijk voor het voeren van het arbeidsvoorwaardenoverleg en het ontwikkelen en vaststellen van het collectieve arbeidsvoorwaardenpakket. Verder vervult de werkgeversvereniging een informatie- en adviesfunctie voor de aangesloten VVV organisaties. Ook is er een klantenservice voor VVV formulenemers en hun medewerkers.

De jaarlijkse bijdrage aan de VVV werkgeversorganisatie bedraagt 75 euro per medewerker, al dan niet fulltime, van de formulenemer.

Ook op de werkgeversbijdrage is jaarlijkse indexering volgens de CBS prijsindex van toepassing.

In aanvulling op bovengenoemde bijdrage wordt aan formulenemer ook een jaarlijkse bijdrage in rekening gebracht voor deelname in tweetal verplichte collectieve verzekeringen, te weten een collectieve WA verzekering en een collectieve ongevallenverzekering. De jaarlijkse bijdrage hiervoor bedraagt 20 euro per medewerker van formulenemer, ongeacht of het om werknemers, al dan niet fulltime, of vrijwillige medewerkers gaat. Eventuele toekomstige aanpassingen in de poliskosten worden naar rato aan formulenemer doorberekend.

Voor het bepalen van de jaarlijkse bijdrage zal een peildatum worden gehanteerd van 1 september van het lopende jaar voor de vaststelling van het aantal medewerkers voor de bijdrage voor het volgende jaar.

*N.B. Alle bedragen exclusief BTW*