

JAARVERSLAG 2018

VVV ZUID-HOLLAND ZUID



Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
VVV Zuid-Holland Zuid	4
- contact momenten	4
- web bezoek	5
- internet en Databank	5
- social media	5
- nieuwsbrieven en evenementenagenda's	6
- digitale routes: Izi-travel	8
- drukwerk	9
- groepsdagtochten	10
- beurzen	11
- projecten	11
VVV Dordrecht	12
- informatie	12
- dagtochten	13
- gast in eigen stad	14
- drukwerk	14
- social media	15
- promotie	16
VVV Hoeksche Waard	17
- contact momenten	18
- evenementen	18
- activiteiten 2018	19
- verkopen winkel	20
- kaartverkoop derden	20
Financiën	21
- balans	21
- staat van baten en lasten 2018	22
Organisatie	23
- Raad van Toezicht	23
- vertegenwoordigingen	24
- personeel	25

Inleiding

Het jaar 2018 zal in het geheugen blijven voortleven als het jaar van het natte voorjaar en de lange 'hete zomer'. Weersomstandigheden beïnvloeden altijd het bezoek aan een stad en regio. Positief of negatief. Extremen zijn nooit goed, maar worden vaak gecompenseerd door uitgesteld bezoek. Door de zeer lange periode van hoge temperaturen heeft dat in 2018 niet plaatsgevonden. Het bezoek aan de balie en de verwachte stijging in de verkoop van dagarrangementen (groep en individueel) is achtergebleven, een logisch gevolg van het mijden van warme binnensteden en het zoeken naar koelte bij ruim water.

Eind 2017 is de VVV geschenkbbon van papier vervangen door de oplaadbare VVV cadeaukaart. Hierdoor verviel de rol van de VVV Zuid-Holland Zuid als distributeur van VVV geschenkbbonnen naar wederverkopers in de regio en kwam daarmee een deel van de omzet/marge te vervallen. Mede doordat het bedrijfsleven, ondanks onze mailing, rechtstreeks bij de landelijke VVV site ging bestellen, is de totale omzet van de verkoop via de VVV balie gedaald. Nog altijd is dit bijna 1 miljoen euro, maar dat staat in schril contrast met de bijna 4 miljoen van enkele jaren terug.

In 2018 is de VVV in Gorinchem onderdeel geworden van de Stichting Gorinchem City Marketing. De VVV Zuid-Holland Zuid heeft er personeel gedetacheerd om de nieuwe Stichting te ondersteunen. Eind 2018 heeft de Stichting in samenspraak met de gemeente besloten de balietaak per 2019 weer onder te brengen bij de VVV Zuid-Holland Zuid.

De VVV heeft in 2018 2 balies in beheer: Dordrecht en Hoeksche Waard (Oud-Beijerland). In Dordrecht zijn de gesprekken gestart om samen met Dordrecht Marketing een nieuwe organisatie te vormen, waarbij de VVV zichtbaar blijft in de balie en gastvrijheidsproducten. De fusie moet in 2019 vorm krijgen en per 1-1-2020 formeel zijn doorgevoerd.

In de Hoeksche Waard is per 1-1-2019 de nieuwe gelijknamige gemeente gevormd. Gesprekken moeten worden opgestart over de vorm waarin de VVV een bijdrage voor de gemeente gaat leveren. Het kantoor in Oud-Beijerland zal, na de verbouwing, in het Oude Raadhuis worden ondergebracht, samen met de bibliotheek. Om de verbouwing mogelijk te maken is de VVV (tijdelijk) verhuisd naar Molendijk 39.

In Vianen is een VVV balie ondergebracht bij het museum. De VVV werkt onder de licentie van de VVV Zuid-Holland Zuid en krijgt ondersteuning vanuit de balie Dordrecht. Ondanks de vorming van de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden, bestaande uit Vianen, Zederik en Leerdam, blijft deze situatie in 2019 gehandhaafd. Ook Zederik blijft onderdeel van het werkgebied van de VVV, terwijl Leerdam haar eigen promotie oppakt.

Naast de VVV balies heeft de VVV meerdere VVV Folderservicepunten en VVV Informatiezuilen in de regio. Deze posten worden maandelijks voorzien van informatiemateriaal. Beheerders van deze posten kunnen altijd terugvallen op de balies van de VVV voor ondersteuning.

De financiële positie van de VVV is verslechterd. Het missen van een stuk omzet bij de geschenkbbonnen (nieuwe VVV cadeaukaart), dagtochten (lange hete zomer) en het stoppen met participeren van enkele gemeenten (o.a. door herindeling/provincie) vraagt om aanpassingen. Efficiëntie wordt bereikt door de voorgenomen fusie in Dordrecht. Daarnaast zullen al de VVV balies kostendekkend moeten gaan opereren willen zij in stand gehouden kunnen worden. Een uitdaging voor 2019!

VVV Zuid-Holland Zuid

De VVV Zuid-Holland Zuid is in 1996 ontstaan uit een fusie van de VVV's, werkzaam in het gebied Alblasserwaard-Vijfheerenlanden, Drechtsteden en Hoeksche Waard. In 2018 waren er, na het verzelfstandigen van Gorinchem, 2 VVV-balievestigingen en 13 VVV-agentschappen/ folderservicepunten actief in de regio. In het onderstaande schema staan de contacten met gasten vermeld bij de VVV-vestigingen

Contact momenten

Balies

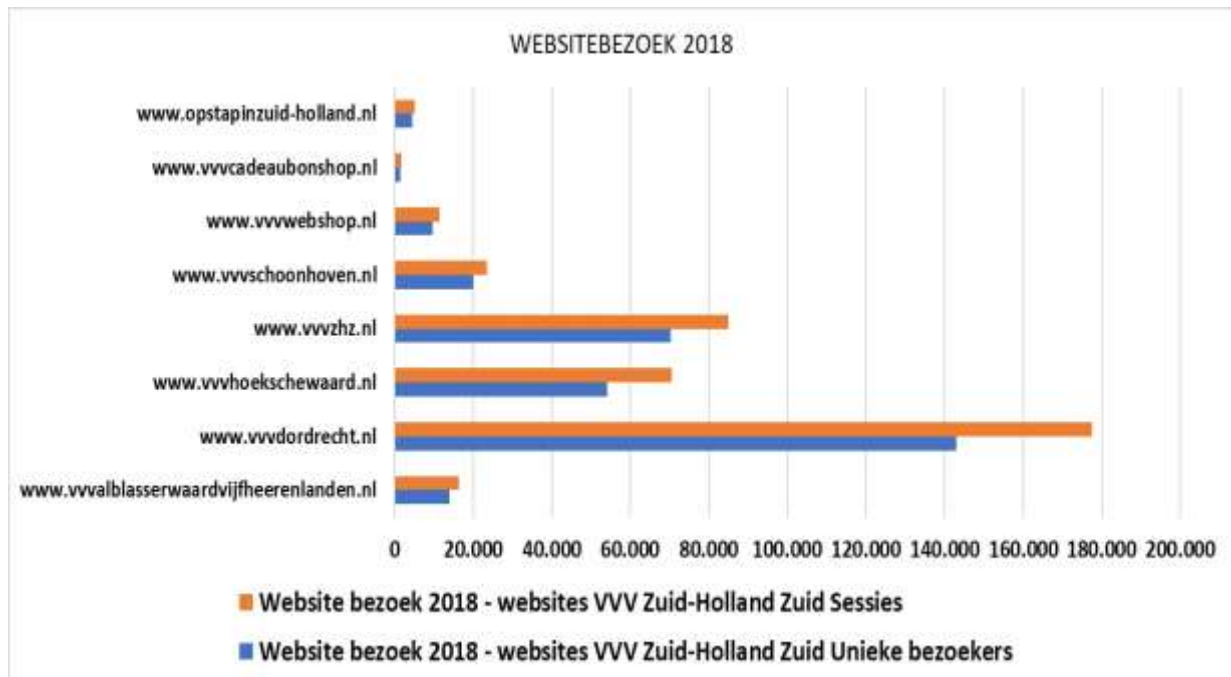
Contacten	Dordrecht		Oud-Beijerland		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
telefoon	3101	2.984	579	594	3680	3.578
e-mail/chat	1694	1.840	103	89	1797	1.929
Twitter volgers	2.803	2.703	1000	969	3803	3.672
Facebook likes*	2.585	2.395	615	492	3200	2.887
balie	90.437	93.539	10589	11.468	101.026	105.007
site	177.392	181.284	70.449	54.638	247.841	235.922
totaal	278.012	284.745	83.335	68250	361.347	352.995

*Dit betreft likes van het account



Web bezoek

In een grafiek ziet het bezoek aan de websites er als volgt uit:



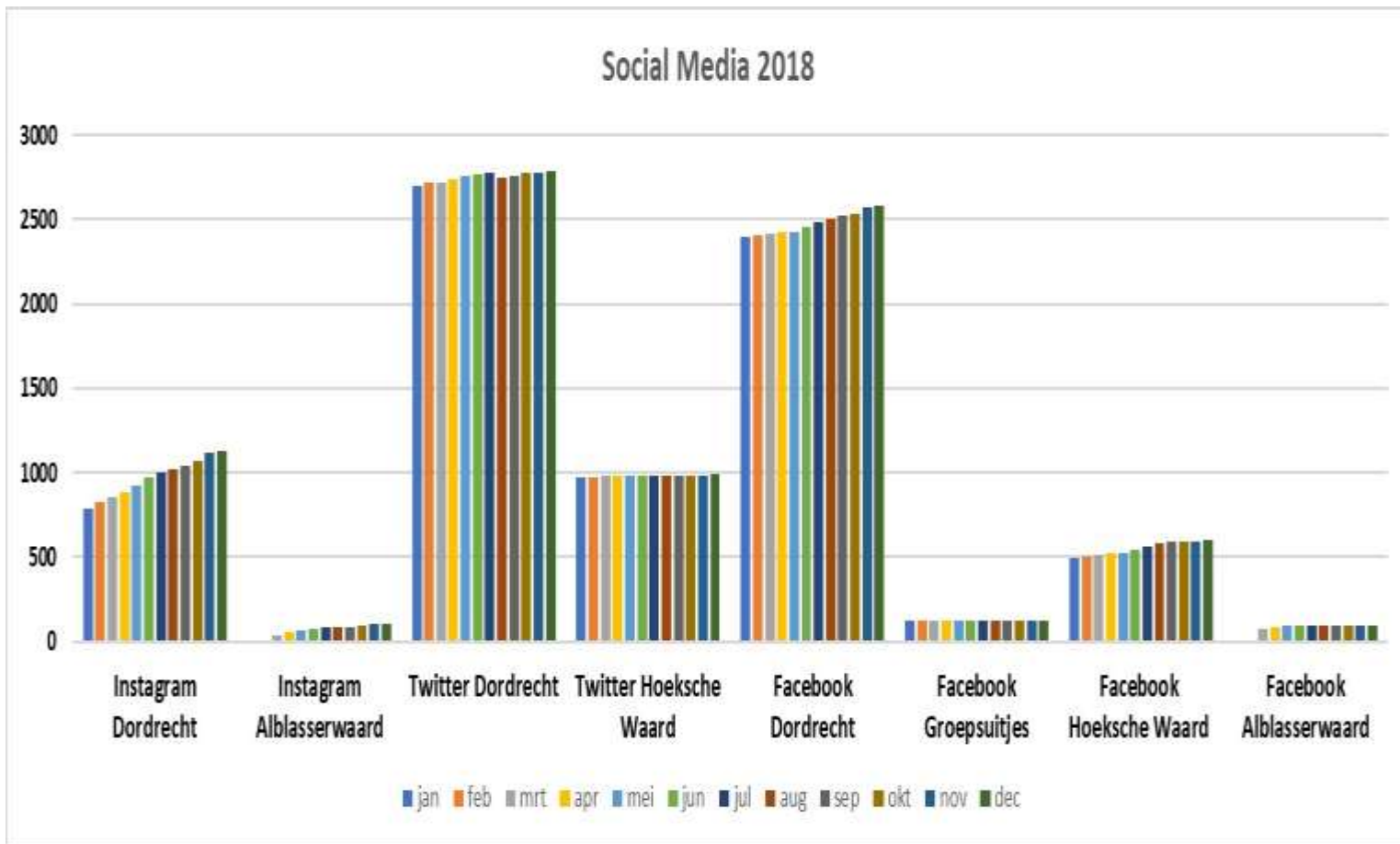
Internet en Databank

In 2018 is de VVV van start gegaan met het vernieuwen van de sites. Het zoekgedrag van bezoekers verandert snel: Men is veel visueler ingesteld en de website moet daarop worden aangepast. De VVV zoekt steeds de beste vorm om de gast te kunnen bedienen, wetende dat de bezoeker ongeduldig is en vaak binnen een paar seconden wil vinden wat van zijn of haar gading is. Zo niet, dan vertrekt hij weer van de site.

De gegevens, die grondslag zijn voor de sites van de VVV, komen uit de Nationale Databank voor Toerisme, Recreatie en Cultuur (NDTRC). Deze databank, die door de VVV en het bedrijfsleven (24/7) wordt gevoed, is ook de bron voor de landelijke VVVnl app: De toeristische app, die overal in het land opent met een welkomspagina van de plaats waar je bent en die overal volgens dezelfde structuur werkt. Kijk, dat is nou gemakkelijk en spaart een hoop apps op je telefoon!

Social media

De website is een instrument om informatie te delen met de consument. Soms is het websitebezoek gerelateerd aan een post op de social media, die een steeds belangrijker rol gaan spelen in de communicatie met de gast. In de onderstaande grafiek zijn de gegevens niet helemaal vergelijkbaar met elkaar, omdat sommige accounts later zijn opgestart en dus nog in de aanloopfase zitten.

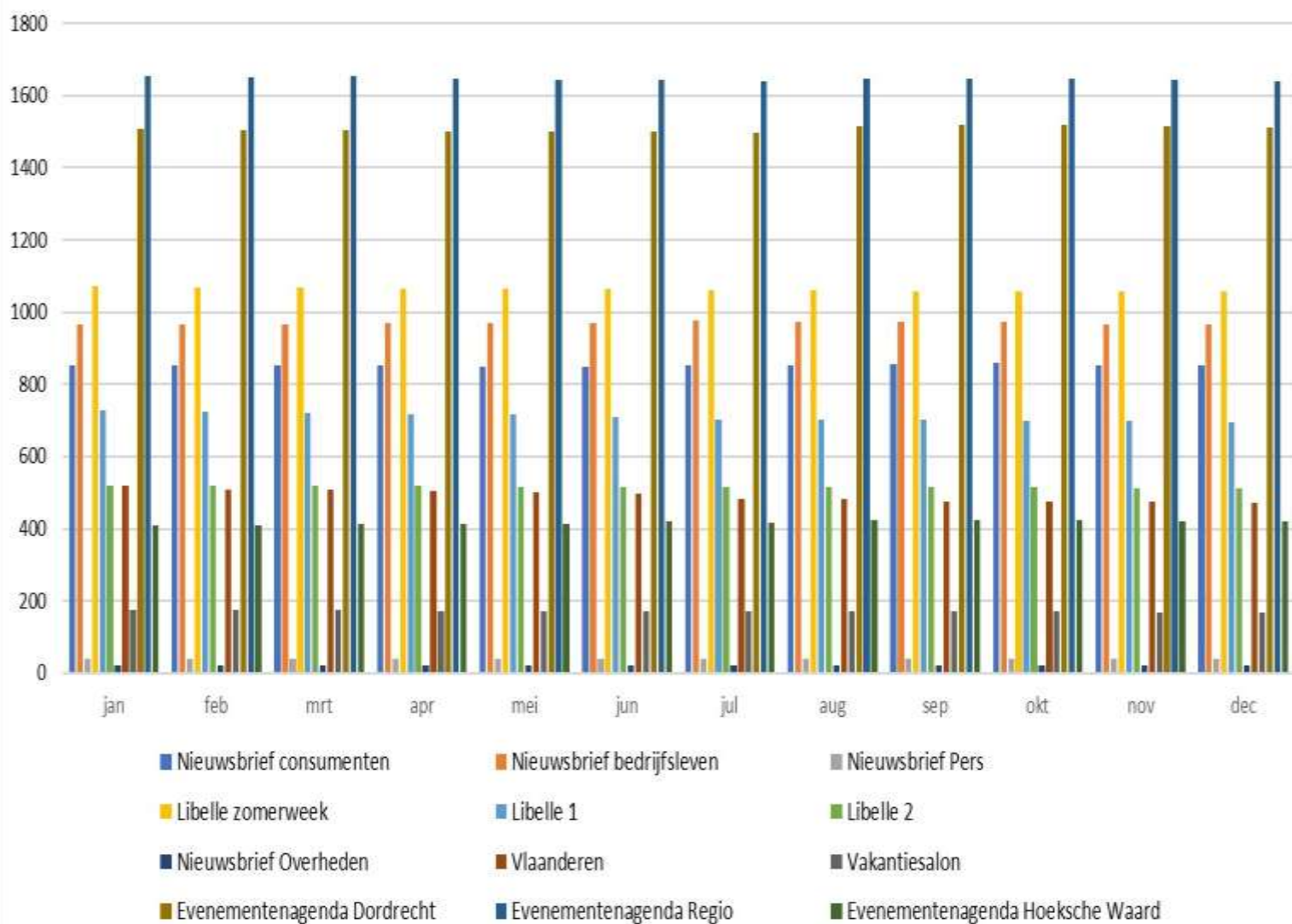


Nieuwsbrieven en evenementenagenda's

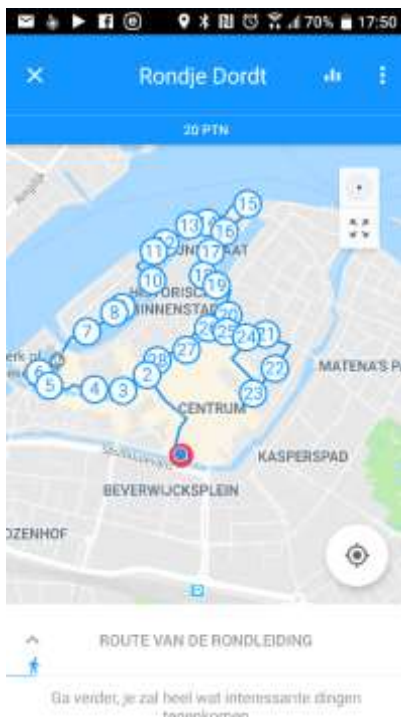
Via Nieuwsbrieven brengt de VVV de consumenten, het bedrijfsleven, de pers en de overheden op de hoogte van de toeristische nieuwtjes in de regio. Deze nieuwsbrief verschijnt minimaal 1x per maand.

Daarnaast verzendt de VVV 2x per maand evenementenagenda's naar verschillende doelgroepen. Hieronder zijn ze gespecificeerd naar interesse en naar herkomst van de adressen. De ontvanger is gratis abonnee en heeft toestemming verleend voor het toesturen van de informatie. In het kader van de Wet op de Privacy mogen deze adressen uitsluitend voor dit doel worden gebruikt.

Abonnees digitale nieuwsbrieven 2018



Digitale routes: IZI-travel

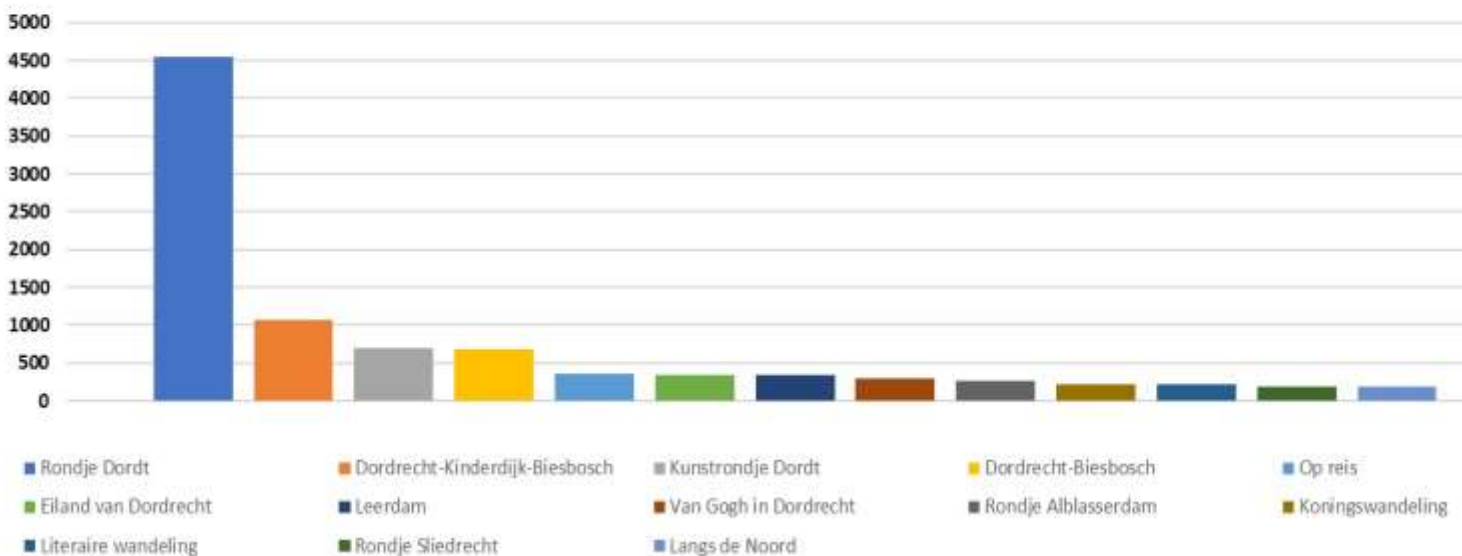


Om de stad of de regio te verkennen en/of de gast via een vooraf geplande route te leiden zijn wandel- fietsroutes *het* middel. Dat kan op papier maar ook heel goed via een app op de smartphone. IZI-travel is zo'n app, die steeds meer wordt gebruikt in de regio. De VVV heeft eerder een tweetal workshops gegeven aan ondernemers om dit gratis platform te leren gebruiken. Ook het Hof van Nederland heeft een aantal routes ontwikkeld op IZI travel.

Voor de erfgoedlijn Water3hoek heeft de VVV 2 fietsroutes en 5 wandelingen (w.o. Rondje Dordt) op Izi-travel geplaatst en deze route tevens uitgegeven op papier (oplage Rondje Dordt 2.500, fietsroutes Eiland van Dordrecht en Dordrecht-Kinderdijk-Biesbosch 1000 en de overige 500 stuks).

In opdracht van derden zijn gemaakt: de Literaire Wandeling, Kunstrandje Dordt, van Gogh in Dordrecht, Glasroute Leerdam. De Koningswandeling is gemaakt ter ere van de Koningsdagviering in Dordrecht in 2015 en wordt nog steeds gebruikt door bezoekers.

Routes online bekeken

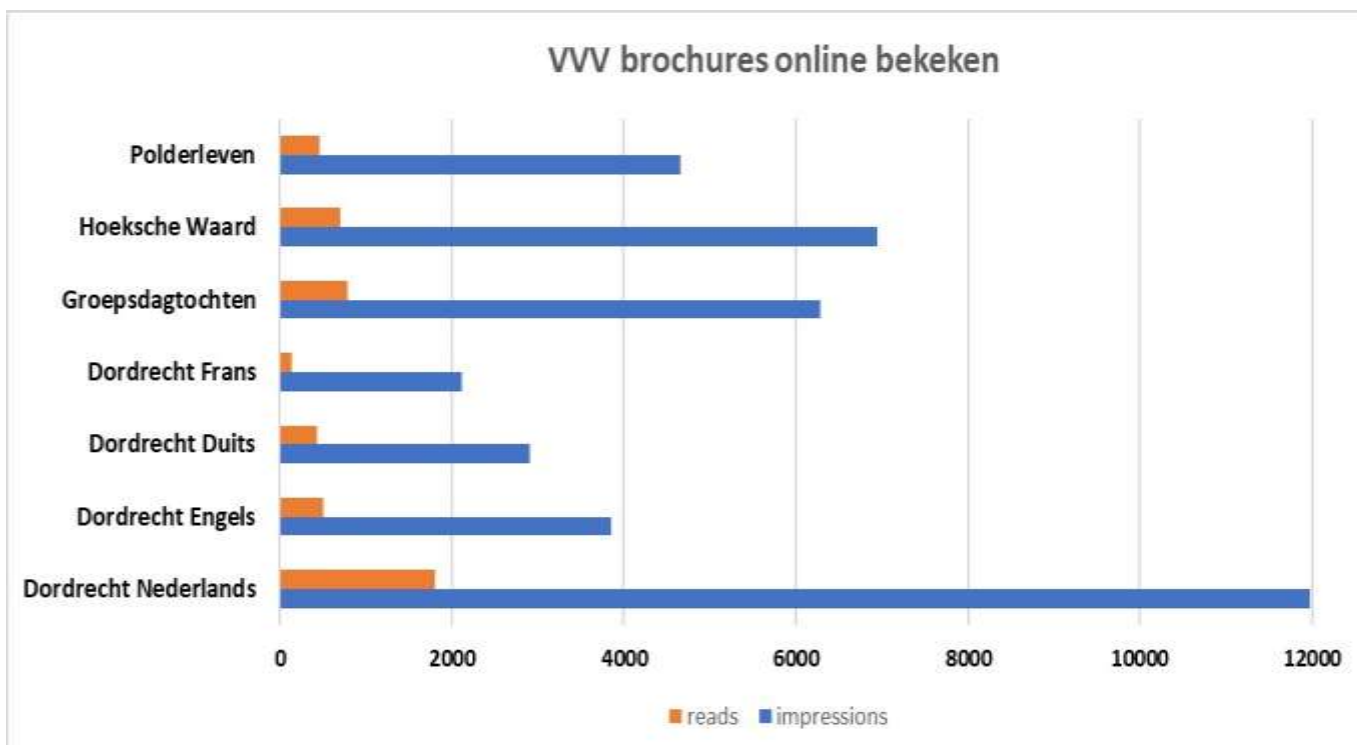


Drukwerk

De VVV produceert natuurlijk nog steeds drukwerk. Veel bezoekers willen toch graag iets in de hand hebben in plaats van te turen naar een klein scherm op de smartphone of tablet. Hier staan de



brochures afgebeeld, die de VVV in 2018 heeft uitgegeven. Indien u dit verslag online bekijkt kunt u de brochure doorbladeren door op de brochure klikken terwijl u de ctrl toets ingedrukt houdt. Op deze manier zijn de brochures ook op de sites in te kijken...en er zijn mensen die dat doen!



Groepsdagtochten

De groepsarrangementen worden centraal geregeld. Hiervoor is specifieke kennis noodzakelijk en dienen zeer goede afspraken te worden gemaakt tussen de VVV en het bedrijfsleven. Een geroutineerde medewerkster is daarom actief op de afdeling Reserveringen.

Werkzaamheden van de afdeling: Ontwikkelen, samenstellen, organiseren én reserveren van groepsarrangementen in het werkgebied, bestaande uit één of meerdere onderdelen.

De regio is voorzien van een uitgebreid en ludiek aanbod van boekbare programma's voor personeelsuitstapjes, bedrijfsfeesten en familie/vriendenuitjes. De afdeling reserveringen treedt, onder het betrouwbare VVV merk, op als intermediair tussen bedrijfsleven en consument.

De brochure voor groepsdagtochten, verscheen in het Nederlands. Deze had een oplage van 6.000 exemplaren en werd daarnaast **253** keer digitaal verstuurd . De arrangementen stonden tevens op de website www.opstapinzuid-holland.nl. Iedere maand is er een dagtocht van de maand te zien op de site van de VVV, in de nieuwsbrief en op de facebookpagina.

In 2018 heeft de VVV zich ook weer gericht op kleinere groepen (<20 personen). Het spelaanbod (met mobiele telefoon) is uitgebreid om kleine groepen beter van dienst te kunnen zijn, het aanbod wat hipper te maken en om een jongere doelgroep aan te kunnen spreken.

De groepsdagtochtenbrochure wordt volledig gefinancierd door de deelnemende ondernemers. Voor iedere boeking dragen de ondernemers commissie af. Met verschillende arrangementen werd o.a. geadverteerd op de website van Busidee.

Voor 2018 is besloten om geen groepsarrangementen meer aan te bieden in Leerdam. De nieuwe toeristische organisatie in Leerdam gaat dat nu zelf doen. Nog een verandering ten opzichte van 2017 is het feit dat de VVV geen boekingskantoor meer is voor de rederij Halve Maen. Deze boot is verkocht door de eigenaar en uit ons werkgebied verdwenen. Dit heeft zijn weerslag op de boekingscijfers van de afdeling.

Overige groepsdagtochten promotie

Overige promotionele activiteiten: deelname aan publieksbeurzen zoals Het Vakantiesalon Antwerpen, de 50+ beurs Utrecht en de vakbeurs: Busidee in Boskoop.

Eind 2018 zijn de eerste contacten gelegd met (voor Dordrecht nieuwe) riviercruisemaatschappijen. De cruisemaatschappijen zijn enthousiast en hebben voor begin 2019 een vervolgspraak gemaakt om de stad Dordrecht te leren kennen. De nieuwe programma's worden op zijn vroegst in 2020 boekbaar.

Cijfers:

De afdeling Reserveringen boekte totaal **452 groepsboekingen**. In totaal bezochten **14454 mensen** in groepsverband de regio via de VVV. In Gorinchem waren dat 2683 personen, in Schoonhoven 30, in de Hoeksche Waard 74 personen en tot slot Dordrecht 11667 personen.

De omzet daalde in 2018, ten opzichte van 2017 met 24,5 % naar ruim € 168.000,=. De lange hete zomer nam wellicht de animo weg om een dagprogramma met meerdere onderdelen te boeken. De marge voor de VVV daalde in 2018, ten opzichte van 2017, met 8,5 %.

Beurzen

In 2018 heeft de VVV een (bemande) stand ingericht op de volgende beurzen:

- Het VakantieSalon, Antwerpen De grootste publieksbeurs van Vlaanderen
- 50+ beurs, Utrecht Belangrijke doelgroep, ook voor dagtochten
- Bus Idee, Boskoop Groepsdagtochten

Het nut van beurspresentaties wordt nogal eens in twijfel getrokken. Toch kan een beurs onderdeel zijn van een promotiestrategie, waarbij de gast op de beurs in gesprek kan met een vertegenwoordiger op de stand. In feite het verplaatsen van de VVV balie naar de beurs. De vaak zeer gerichte vragen op de stand geven het nut aan. “Wij komen naar u toe”, als teken van gastvrijheid.

Projecten

Gast in eigen Stad

In Dordrecht worden in opdracht van de gemeente nieuwe inwoners uitgenodigd voor een kennismakingsbezoek aan de stad. De ontvangst, door een bestuurder, is in Intree Dordrecht en wordt gevolgd door een wandeling o.l.v. een VVV-gids. In 2018 maakten 388 nieuwe bewoners gebruik van de uitnodiging.

Internationale Maas fietsroute

In 2018 is de Internationale Maasfietsroute verder ontwikkeld. De bewegwijzering is gedurende het jaar vrijwel in al de landen aangebracht en zal worden afgerond in voorjaar 2019. In dat jaar moet de route een Eurovélo-route worden en wordt het beheer en de promotie overgedragen aan de ECF: de European Cyclist Federation. Het Fietsplatform wordt voor Nederland de aanspreekpartner. De lokale promotiepartners kunnen vervolgens inzetten op “rondjes rond de route” en op etappes.

Herdruk Wandelkaart Drechtsteden (10.000 expl.)

Op verzoek van de Drechtsteden is de wandelkaart door de VVV herzien i.v.m. de ontwikkelingen in de Nieuwe Dordtse Biesbosch. Er is gekozen voor een oplage van 10.000 stuks, zodat de kaart ook actiematig kan worden ingezet. De kaart mag worden verkocht voor € 1,- om de distributieplekken te voorzien van een vergoeding. De aanlevering naar deze punten is gratis.



Campererf

Het campererf is een initiatief van de VVV en is in de Alblasserwaard uitgerold in samenwerking met Den Hâneker, de natuur- agrarische vereniging in de Alblasserwaard & Vijfheerenlanden. Het aantal campererven, camperplaatsen op het erf van agrarische bedrijven, is verder toegenomen, o.a. in de Krimpenerwaard. Het merk Campererf wordt daardoor zichtbaarder en de bezetting per bedrijf lijdt hier niet onder. De recensies op campercontact zijn prima. Ter ondersteuning (en doorverwijzing naar een collega) is in 2018 een herzien foldertje uitgegeven en de site www.campererf.nl is opgenomen in de VVV site, zodat de continuïteit van deze info gewaarborgd is. De site is wel onder eigen naam op te roepen.

VVV Dordrecht

Na afspraken met de gemeente Dordrecht over de verdeling van taken tussen Dordrecht Marketing en de VVV, heeft de VVV zich voornamelijk toegelegd op producten die de gastvrijheid in de stad dienen. En dat in de meest brede zin van het woord. De VVV heeft zich in 2018 met name toegespitst op het optimaliseren van de informatie. Het optimaal informeren van inwoners en gasten.

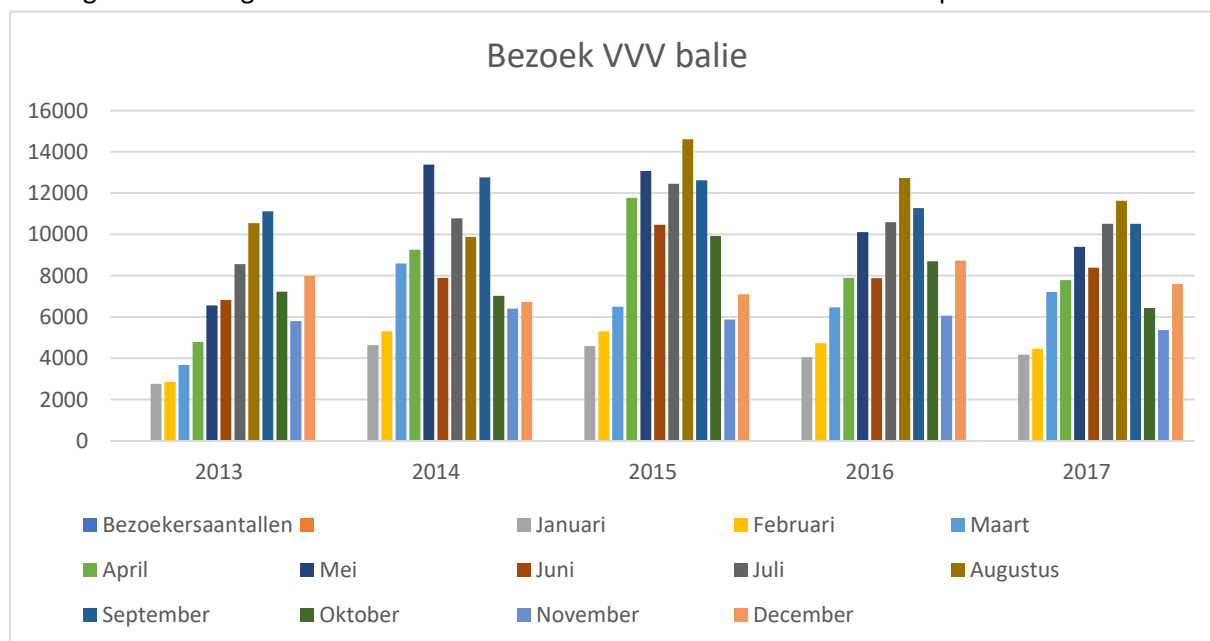
- Actueel, volledig en betrouwbaar
- Beschikbaar via personen (balie) en op locatie (digitaal)
- Inrichten van meerder informatieplekken en -soorten
 - Digitale zuil op ponton Waterbus
 - Mechanische infozuilen bij de Waterbushaltes
 - Beschikbaar stellen van informatiematerialen aan bedrijfsleven

Informatie

VVV balie Dordrecht

Dordrecht	2016	2017	2018	18<>'17
telefoon	3.702	2984	3101	104%
e-mail	1.844	1840	1614	88%
volgers twitter	2.543	2703	2803	104%
facebookvrienden	2.231	2395	2585	108%
balie	99.257	93539	90437	97%
site	217.622	181284	177.392	98%
	327199	284745	277.932	98%

Het bezoek aan de balie is in 2018 licht afgenomen. Als één van de oorzaken mag de lange hete zomer worden genoemd. “Stenen” nemen veel warmte op, waardoor het minder aangenaam toeven is in een stad. Normaal zie je een inhaalvraag ontstaan. Die bleef echter door de lange periode uit. Over het gehele jaar 2018 lagen de gemiddelde weercijfers, behalve in het natte voorjaar, ruim boven de cijfers van 2017, met name in de zomermaanden. Die periode is natuurlijk van groot belang voor het dagbezoek. Zelfs de interesse voor de websites nam af in die periode!



Dagtochten

Een goed middel om de gasten kennis te laten maken met de stad is het kant-en-klare dagtochtje. De VVV heeft meerdere varianten en met verschillende thema's ontwikkeld. De 'Dagjes' worden



afgenomen door gasten, die in de loop van de ochtend komen of die via de webshop vouchers hebben gekocht. Gasten, die later op de dag komen, kiezen meer voor het "à la carte" systeem, waarbij losse onderdelen uit de dagjes bij de VVV kunnen worden afgenomen. Dit betreft bijvoorbeeld een lunch, museumbezoek of een boottocht. In totaal maakten **538 personen** gebruik van een kant-en-klare dagtocht. De omzet bedroeg **€16.900, =**. **966 personen** kozen voor één of meerdere losse onderdelen tegen een totale waarde van **€ 7.976, =**.

Naast individuele dagtochten verzorgt de VVV ook groepsdagtochten. Een gespecialiseerde afdeling ontwikkelt, boekt en zorgt voor de financiële afwikkeling van een groot aantal dagtochten. Ook hier zie je de weerslag van de warme zomer: De animo om vooruit een dagtocht met meerdere onderdelen boeken voor de groep nam af. In 2017 boekte de VVV voor Dordrecht **11.667 personen** met een omzet van bijna **€ 150.000, =**. Uiteraard is dat slechts een deel van het resultaat van de promotie van het groepsdagtochten aanbod via de site www.opstapinzuid-holland.nl, de VVV-brochure Groepsdagtochten en de vakbeurs voor groepsbezoek. Een groot deel van de dagtochten wordt rechtstreeks bij het bedrijfsleven geboekt.



Gast in Eigen Stad

Al vele jaren organiseert de VVV in opdracht van de gemeente een aantal maal per jaar een ontvangst voor nieuwe inwoners. Een bestuurder van de stad heet de mensen welkom en geeft informatie over wat de stad de inwoners te bieden heeft. Daarna gaan de gasten de stad verkennen onder leiding van een VVV-gids. In 2018 was distilleerderij Rutte aanwezig met een proeverij en presenteerde de Vereniging Dordrechts Museum zich. Voor het eerst werd, t.b.v. de 'buitenlandse inwoners', bij iedere ontvangst ook een Engelstalige gids ingezet.

Er werden 2968 personen uitgenodigd. 388 namen daadwerkelijk deel aan een ontvangst.

Gast in eigen stad 2018

datum	uitnodigingen	aantal deelnemers	wethouder
2-jun	710	75	Piet Sleeking
7-jul	691	101	Rik van der Linden
1-sep	706	87	Peter Heijkoop
13-okt	861	125	Marco Stam

Drukwerk

De VVV geeft de brochure "Dordrecht, Hollands oudste stad" in meerder talen uit. Daarnaast wordt een digitale versie geplaatst op de websites van de VVV. Het schema hieronder geeft een beeld van het gebruik.

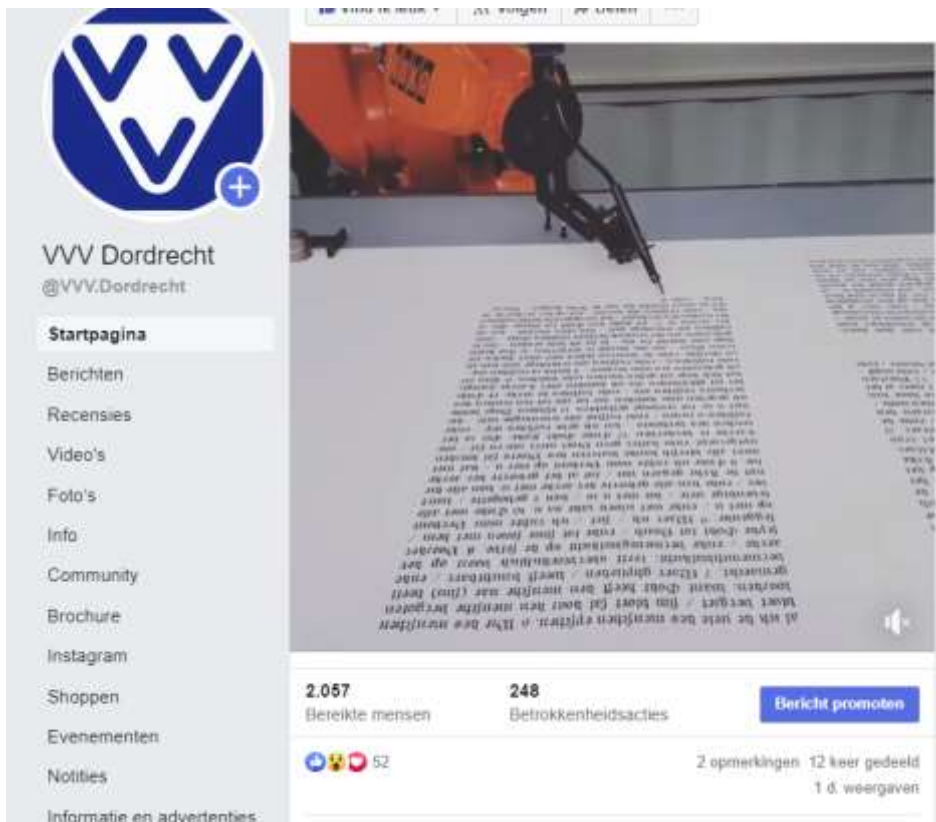
Dordrecht brochure			
taalversie	oplage	digitaal doorgebladerd	digitaal gezien
Nederlands	35.000	1822	12117
Frans	3.000	141	2158
Duits	3.000	429	2943
Engels	3.000	500	3897



Wanneer dit verslag digitaal gelezen wordt dan is het mogelijk door de brochure te bladeren. Ga op de brochure staan en **CTR+Klik**

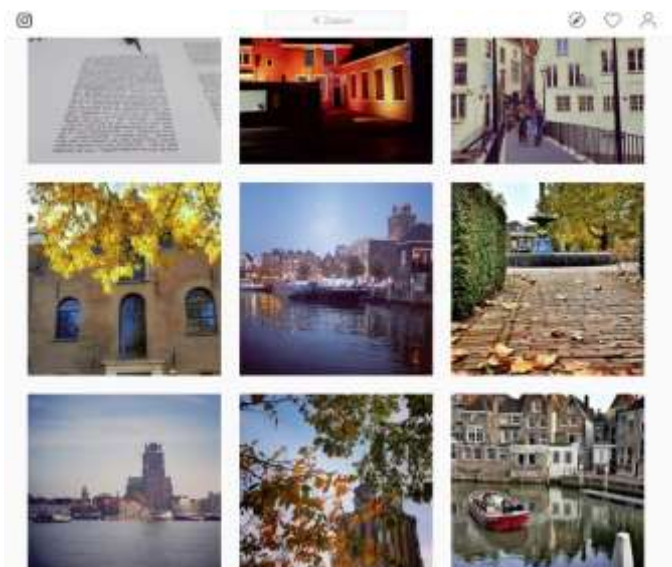
Social Media

De VVV maakt steeds intensiever gebruik van de mogelijkheden van social media. Eerder werd al aangegeven van welke soorten de VVV gebruik maakt. De nadruk ligt op Facebook.



Voorbeeld facebook

Dit omdat ook steeds oudere personen zich bij Facebook aansluiten, in tegenstelling tot de jongeren die steeds meer voor nieuwe kanalen kiezen. De VVV is daarom gestart met een account op Instagram dat in het eerste jaar al 1209 volgers trok!



Foto's op Instagram

Inmiddels maakt meer dan 85% van de Nederlanders boven de 12 jaar gebruik van social media. In de leeftijdsgroep tussen 65-75 jaar is dat inmiddels al ruim 64%.

De VVV plaatst geagendeerde onderwerpen om een regelmatige aanwezigheid te hebben, maar post



daarnaast ook spontane berichten, die persoonlijker en soms luchtiger van aard zijn. De VVV streeft niet naar een hoger aantal volgers maar naar een hoger bereik van de berichten. Als mensen de berichten doorplaatsen dan zijn ze ook geïnteresseerd en willen zij hun 'vrienden' op het bericht wijzen. Het effect is dan groter.

Voorbeeld Twitter bericht

Promotie

Bij de taakverdeling tussen Dordrecht Marketing en de VVV is een splitsing gemaakt tussen marketing/promotie en gastvrijheid. De VVV richt zich op de gastvrijheid en de producten die daarmee samenhangen. Natuurlijk heeft gastvrijheid ook te maken met informatie en een deel van de informatie zal ook gezien kunnen worden als promotie. Die overlap zal er altijd blijven. De middelen die ingezet worden zijn echter anders.

Voor 2018 heeft de VVV nog een groot deel van de promotiecampagne Vlaanderen ingevuld, die samen met het NBTC door Dordrecht Marketing wordt gevoerd. De VVV leverde teksten en foto's t.b.v. de geprinte en digitale campagne, ondersteunde journalisten en begeleidde hen waar nodig en gewenst.

Het resultaat van deze campagne is duidelijk zichtbaar, niet alleen in Dordrecht maar ook in de regio. Steeds meer Vlamingen komen ook in de regio fietsen en wandelen naar aanleiding van de campagne.

In december 2016 heeft de VVV, als aanvulling op het promotieprogramma in Vlaanderen, samen met het NBTC en het Vlaamse multimediasbedrijf Triptelling een 5 -tal video's geproduceerd. De Dordrecht serie vormde voor het bedrijf een testcase i.k.v. een videomarketingproject op social media. De VVV heeft de opnamen gefaciliteerd, onderwerpen uitgezocht en begeleid. De opnamen zijn via YouTube te bekijken en worden door de VVV, ook in 2018, gebruikt bij berichten op o.a. facebook en op de site vvdordrecht.nl. De video's zijn in de afgelopen jaren zeer vaak bekeken en gedeeld via social media. De titels van de afleveringen:

- a) High tea aan de Maas
- b) Oud maar niet Oubollig
- c) Kunstliefhebber
- d) Fan van vintage en retroshopping
- e) Natuurliefhebber? Ontdek de Biesbosch

In 2018 heeft het VVV kantoor in Oud-Beijerland ruim 10.500 bezoekers mogen ontvangen. Pieken waren er in de maanden mei t/m augustus.



BALIE 2018		
Datum	Deurteller*	Turflijst balie**
Januari 2018	632	345
Februari 2018	873	452
Maart 2018	678	325
April 2018	779	377
Mei 2018	1189	523
Juni 2018	1265	517
Juli 2018	1012	583
Augustus 2018	1045	588
September 2018	799	335
Oktober 2018	795	294
November 2018	713	285
December 2018	809	285
Totaal	10589	4909

* *objectieve cijfers, die gecorrigeerd zijn op in/uitloop*

** *handmatige vermelding van info gesprekken aan de balie (gesprekken, geen aantal personen)*

Over het algemeen bezoekers uit de regio maar er komen elk jaar ook meer buitenlandse toeristen. De meeste buitenlanders kwamen uit België en Duitsland maar er werden ook bezoekers verwelkomd uit: Frankrijk, USA, Engeland, Tsjechië, Zweden, Italië, Polen, Indonesië, Zuid-Afrika, Bosnië, Griekenland, Bulgarije en Hongarije.

Wat viel op? De vraag naar overnachtingen was in de maanden mei en juni het hoogst.

Contactmomenten

Oud-Beijerland	2016	2017	2018	18<>'17
telefoon	600	594	579	98%
e-mail	80	89	103	116%
volgers twitter	920	969	1000	103%
facebookvrienden	387	492	615	125%
Instagram (nieuw)			503	
evenementen HW		350	400	114%
balie	12.162	11.468	10.589	87%
site	54.245	54.638	70.449	129%
Totaal contact	68.394	68.600	84.238	

In Oud-Beijerland werken twee vaste medewerkers en twee oproepkrachten. Zij zorgen ervoor dat men 6 dagen in de week terecht kan bij de VVV.

Toeristische aanvragen:

Via e-mail: 103 gerichte aanvragen voor activiteiten Hoeksche Waard
Telefoon: 579

Social Media:

Facebook: 615 volgers
Twitter: 1000 volgers
Instagram: 503

Het aantal volgers is niet zo groot. Daar wordt ook niet bewust op ingezet. Belangrijker is dat een bericht gelezen, 'geliked' en gedeeld wordt. Dan is er betrokkenheid!

Evenementen:

Dagelijks worden er evenementen/activiteiten die zich afspelen in de Hoeksche Waard ingevoerd in NDTRC (Nationale Databank Toerisme, Recreatie en Cultuur).

Dankzij deze Databank is de VVV in staat om 's lands grootste en meest actuele vrijetijdsaanbod over te brengen op de consument. Bijvoorbeeld via talloze regionale en plaatselijke VVV websites (www.vvvhoekschewaard.nl en www.vvvzhz.nl) of informatiezuilen (VVV i-punten). Maar ook op landelijke schaal via de website vvv.nl, de geo-based VVVnl app en de VVV-widget.

Activiteiten 2018:

De VVV in Oud-Beijerland heeft in 2018 haar medewerking verleend aan de volgende activiteiten:

- Aanwezig op de Vakantiesalon Antwerpen (januari 2018) en
- 50+ beurs in Utrecht (september 2018)
- Snertwandeling zaterdag 17 februari met medewerking van restaurant 't Kookhuys.
- Samen met de historische Vereniging Oud-Beijerland en de gemeente Oud-Beijerland is er op zaterdag 2 juni een belevenisroute "In de Voetsporen van Lamoraal van Egmont" georganiseerd. Ruim 100 mensen hebben zich aangemeld voor de wandeling die ruim 2 uur duurde en waarbij o.a. dansschool Balance'th, Studio on Stage en Het Theatercollectief hun medewerking hebben verleend.
- Open Monumentendag, zaterdag 8 september 2018. De VVV neemt actief deel in het Open Monumentendag Comité van de gemeente Oud-Beijerland. Naast het bijwonen van de vergaderingen zorgt de VVV ook voor de verslagen en de correspondentie met de monumenten in Oud-Beijerland. Tevens verzamelt de VVV alle gegevens van opengestelde monumenten in de Hoeksche Waard en zorgt voor vermelding van de activiteiten in NDTRC en op de website.
- Watersnoodroute HW gedigitaliseerd en gepubliceerd op Izi-travel app.
- Fietsroute "Napoleonroute".
- Zitting in de volgende werkgroepen:
 - Haringvliet.nu
 - Mijlpalen Hoeksche Waard
 - Spuidagen Oud-Beijerland
 - Omgevingsvisie Hoeksche Waard (Waardmakers)
- Het realiseren van het Wandelroutenetwerk Hoeksche Waard, o.a. in de vorm van het aanleveren van toeristische gegevens en het controleren van de wandelroutekaart van SOHW
- Het updaten van de TOP's (Toeristische Overstap Punten) in de Hoeksche Waard (SOHW)
- De brochure nationaal landschap Hoeksche Waard samengesteld, gecontroleerd en voorzien van beeldmateriaal
- Er werden meerdere groepsdagtochten geboekt. In totaal namen 74 personen deel, die een omzet van € 2.781 genereerden.



Om op de pc door de brochure te kunnen bladeren: klikken op de brochure en Ctrl knop indrukken

Verkopen winkel:

VVV Cadeaukaarten:	€	323.710,00
VVV Dinercheque:	€	3369,00
Cadeaupas Oud-Beijerland:	€	3420,00
Bongo:	€	3154,00
Podiumkaart:	€	1758,00
Bioscoopbonnen:	€	1039,00
VVV Lekkerweg:	€	1700,00
Fashioncheque:	€	740,00
Bol.com:	€	465,00
Boekenbon:	€	105,00

Kaartverkoop derden:

Vervoer Lokaal	46 kaarten	€ 345,00
Lamoraal 2 juni 2018	90 kaarten	€ 450,00
Hengelsportvereniging Ons Genoegen	134 vergunningen	€ 906,00
Tourist Day Ticket	11 kaarten	€ 149,00
Snertwandeling o.l.v. gids	12 personen	€ 90,00
Nieuwjaarsconcert 13/1/2018	59 kaarten	€ 738,00
Tramsafari 2018	4 kaarten	€ 140,00

Verkopen 6%:	438 stuks	€ 3421,00
Verkopen 21%:	3210 stuks	€ 7077,00
Vignetten Zwitserland:	124 stuks	€ 4436,00



Financiën

BALANS PER 31 DECEMBER 2018

(na verwerking van het resultaat)

Activa

	2018		2017	
	€	€	€	€
Vaste activa				
Materiële vaste activa	7.882		8.730	
Financiële vaste activa	-		-	
	<u>7.882</u>		<u>8.730</u>	
Vlottende activa				
Voorraden	24.280		29.742	
Vorderingen en overlopende activa	65.885		120.171	
Liquide middelen	23.596		94.978	
		<u>113.761</u>		<u>244.891</u>
Totaal activa		<u>121.643</u>		<u>253.621</u>

Passiva

	2018		2017	
	€	€	€	€
Eigen vermogen	-27.409		16.207	
Kortlopende schulden en overlopende passiva				
Handelscrediteuren	41.750		149.424	
Overige schulden en overlopende passiva	107.302		74.258	
		<u>149.052</u>		<u>223.682</u>
Totaal passiva		<u>121.643</u>		<u>239.889</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2018

	Werkelijk 2018	Werkelijk 2017	Begroting 2018
	€	€	€
OPBRENGSTEN			
Netto omzet	1.415.641	1.759.103	2.057.455
Af: inkoopwaarde van de omzet	1.236.944	1.620.235	1.863.120
	178.697	138.868	194.325
Overige bedrijfsopbrengsten	526.795	643.730	544.613
Bruto bedrijfsresultaat	705.492	782.598	738.938
KOSTEN			
Personeelskosten	579.126	581.267	558.500
Huisvestingskosten	72.647	81.529	70.004
Kantoorkosten	46.199	59.599	59.331
Kosten beheer en organisatie	51.136	57.845	50.050
Bedrijfskosten	749.108	780.240	737.885
Exploitatieresultaat	-43.616	2.358	1.053

Raad van Toezicht

De taak van de Raad van Toezicht is vastgelegd in artikel 9 van de statuten: “Het toezicht houden op het beleid van de Algemeen Directeur en op de algemene gang van zaken in de Stichting”. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vrijwilligersbijdrage voor de inzet (voorbereiding vergaderingen, onkosten en adviesrol).

Om haar taak te kunnen uitvoeren is de Raad in 2018 4x bijeen geweest. Aan de orde kwamen o.a.

- **Financieel inzicht:**
Ontwikkelingen in subsidies, projecten en activiteiten van de VVV.
Jaarstukken: goedkeuring, opdrachtverstrekking voor controle aan accountant.
- **Ontwikkelingen Dordrecht Marketing/ VVV Zuid-Holland Zuid**
De VVV is sinds 2017 weer rechtstreeks verantwoording schuldig aan de gemeente Dordrecht. Bij de coalitievorming in Dordrecht (2018) is besloten Dordrecht Marketing en de VVV weer in 1 organisatie te laten opgaan, althans de gemeente wil beide organisatie stimuleren tot samenvoeging over te gaan. In oktober is oud-wethouder Erik van Heijningen gevraagd als (in)formateur op te treden. Hij heeft een startnotitie samengesteld, die door de beide Raden van Toezicht is vastgesteld.
- **Ontwikkelingen rond overdracht activiteiten Gorinchem**
De raad volgt nauwlettend de ontwikkelingen in Gorinchem. Na de verzelfstandiging van de balie Gorinchem heeft de VVV personeel gedetacheerd. De nieuwe organisatie kon nog geen eigen personeel aannemen. In oktober kwam het verzoek om per januari 2019 de baliefunctie weer onder de hoede van de VVV te nemen. De VVV heeft onder strakke voorwaarden (o.a. volledig kostendekkend opereren) hiermee ingestemd.
- **VVV Nederland: licenties en invoering oplaadbare bon**
De VVV is samen met VVV Nederland een pilot gestart om te komen tot een VVV cadeaukaart met een lokaal uiterlijk. Dit heeft 2 redenen:
 - Omzet die dreigt weg te vloeien naar webshops weer terug krijgen in fysieke winkels
 - Omzet VVV cadeaukaart voor de VVV behouden nu veel bedrijven bestellingen rechtstreeks bij VVV Nederland doen.
- **Activiteitenplan**
- **Projecten**

De samenstelling van de Raad van Toezicht is als volgt:

- Dhr. C.P. Hoogendoorn (voorzitter)
- Mw. C. Verbaas
- Dhr.T.G. Muller
- Dhr. D.E.Vermeulen

Vertegenwoordigingen

Provinciaal/Regionaal

- Erfgoedlijn Water3hoek E.J.Zindel
- Stichting Toproutenetwerken (voorzitter) E.J.Zindel
- Ooievaarsdorp Streekcentrum Het Liesvelt E.J.Zindel
- Museumoverleg Alblasserwaard/ Vijfheerenlanden E.J.Zindel
- Gebiedsplatform Alblasserwaard/Vijfheerenlanden E.J.Zindel
- Internationale Maas fietsroute E.J.Zindel
- Haringvliet.nu A.Vente
- Openmonumentendagen Hoeksche Waard A.Vente
- Mijlpalen Hoeksche Waard A.Vente
- Waardmakers/omgevingsvisie Hoeksche Waard A.Vente/E.J. Zindel
- Internationale Maasfietsroute E.J.Zindel
- Expertgroep VVV Nederland (balie/bonnen/producten) C.Zanen
- Expertgroep VVV Nederland (internet/databank/sites) D.Stravers

Lokaal

- Dordt in Stoom (bestuur) E.J.Zindel
- Sinterklaashuis (bestuur) E.J.Zindel
- Huis van Stad en Regio E.J.Zindel
- Programma Beleidsbepalend Orgaan (PBO) RTV Dordrecht E.J.Zindel
- Platform Oud-Beijerland A.Vente
- Spuidagen A.Vente

Personeel per 31-12-2018

Naam	afdeling	contract	FTE
Dordrecht		uren	
A. Vis van Heemst	informatie	32,00	0,84
J. Dalm	informatie	24,00	0,63
C. Zanen	informatie	28,00	0,74
L. Lenskens	informatie	38,00	1,00
F. Sollima	informatie		oproepkracht
P. Hoornaar	marketing & promotie	32,00	0,80
D. Stravers	automatisering	24,00	0,63
A. den Haan	administratie	32,00	0,84
E. Groeneveld	huishoudelijk dienst	15,00	0,39
E. Zindel	directie	40,00	1,00
Oud-Beijerland			
A. Speldenbrink-Vente	informatie	18,00	0,47
S. de Ruiter	informatie	20,00	0,53
A. de Haas	informatie		oproepkracht
M.L.M. Wensing	informatie		oproepkracht
Gorinchem (detachering)			
M. Levering	informatie	20,00	0,53
Totaal FTE			<hr/> 8,45

