

Specialisten in Reizen



VvKR

VVKR HANDBOEK

VOOR STARTENDE REISORGANISATIES



Specialisten in Reizen



VvKR

Tip!



In het teken van duurzaamheid kies je voor de online versie van het starterskit

VvKR

Handboek voor startende reisorganisaties

© 2023, VvKR

Uitgegeven in eigen beheer

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

VOORWOORD

Hartelijk bedankt voor het aanschaffen van dit Handboek voor Startende Reisorganisaties. Allereerst leuk dat je overweegt een reisorganisatie te starten, het is een leuke en dynamische wereld maar aan de andere kant ook een complexe omgeving met veel regelgeving omdat je onder andere met consumentenbescherming te maken krijgt.

Dit handboek is opgesteld om jou als startende reisondernemer te ondersteunen in het opzetten van jouw onderneming. Wil je geen reisorganisatie starten, maar wel reizen organiseren? Ook dan kan dit document jou ondersteunen.

Dit document bevat informatie over het ondernemen, juridische informatie, business partners, verkoop/sales, vakkennis en duurzaamheid.

Iedereen kan en mag een reisorganisatie beginnen, daarvoor zijn geen speciale vergunningen of diploma's nodig. Bij het organiseren en verkopen van reizen komt echter wel wat meer bij kijken dan men zich vooraf vaak realiseert. Als Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties (VVKR) krijgen we vrijwel dagelijks vragen over het starten van een reisonderneming. Om je wegwijs te maken in de hoeveelheid aan informatie hebben we daarom dit handboek geschreven.

Reizen is het mooiste vak van de wereld horen we onze leden vaak zeggen. Voor de uitbraak van de coronapandemie in 2020 waren er wereldwijd 1,5 miljard toeristen die jaarlijks op vakantie gingen buiten hun eigen grenzen. De reisbranche was de op één na grootste bedrijfstak ter wereld: 10% van het Bruto Nationaal Product wereldwijd, 1 op de 10 banen was gerelateerd aan de reis- en toerisme branche en 7% van de wereldwijde export.

De reisbranche heeft een diepgaande en brede impact op onze samenleving wereldwijd, met zowel positieve als negatieve gevolgen. Onze vereniging van kleinschalige reisorganisaties (de naam zegt het eigenlijk al) zet zich vooral in om reizen nu en in de toekomst meer duurzaam te maken, zie daarvoor ook ons Handboek Duurzaamheid.

Voor het schrijven van dit handboek heb ik veel hulp gehad. Allereerst wil ik Denise van der Putten bedanken, voor haar grote aandeel en het prachtige ontwerp. Verder had het handboek niet geschreven kunnen worden zonder de hulp van Ton Brinkman, Helmich Riezebos, Ebo Visser, Marco Brouwer, e.a.

We wensen je veel leesplezier en we hopen dat dit handboek een handleiding zal zijn om jou te helpen bij het maken van je keuzes bij het starten van jouw reisonderneming, en uiteraard ben je van harte welkom bij onze vereniging.

Marleen Nijdam
Secretaris VVKR



INHOUD

Voorwoord 1

1 ONDERNEMERSCHAP

1.1	Het ondernemingsplan	5
	Oriëntatie plan	5
	Strategisch plan	6
	Marketingplan	9
	Financieel plan	11
	Business Model Canvas (BMC)	12
1.2	Oprichting onderneming	13
	Kamer van Koophandel (KVK)	131
	SBI-codes	13
	UBO Registratie	13
1.3	Rechtsvormen	14
	Besloten vennootschap (bv)	14
	Eenmanszaak	15
	Vennootschap onder firma (vof)	15
	Verwacht! Maatschappelijke bv	16
	Vereniging	16
	Stichting	16

2 Administratie

2.1	Maak een financieel plan	18
2.2	Reisbureauregeling	18
2.3	Toetsing van je plannen	21

Verzekeringen

3

22	Aansprakelijkheid voor bedrijven	3.1
24	Calamiteitenverzekering	3.2
24	Zakelijke Reisverzekering	3.3
24	Reis- en annuleringsverzekering voor de reiziger	3.4

Wetten, regels en voorwaarden

4

26	Europese Richtlijnen Pakketreizen	4.1
26	Wat is een pakketreis?	
27	Informatieplicht	
28	Insolventiebescherming	
29	Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden	
29	Garantieregeling	4.2
30	Soorten garantieregelingen	
30	Algemene reisvoorwaarden	4.3
31	Reclamecode Reisaanbiedingen (RR)	4.4

4.5	Wet op Privacy	31
	Bewustwording	32
	Misbruik persoonsgegevens	32
	Inspanningsverplichting	32
	Wanneer voldoe je aan de Privacywetgeving?	32
	Privacy modellen	33
	Hulp en informatie	34

4.6	Pensioenvoorziening	34
------------	----------------------------	-----------

5 Inkoop en samenstellen van reizen

5.1	Inkoopproces	35
	Samenstellen reizen	35
	Fases van het inkoopproces	36

5.2	Inkooppartners	38
------------	-----------------------	-----------

5.3	Overige inkoopkosten	42
------------	-----------------------------	-----------

5.4	Samenstellen reizen	43
	Samenstellen reisproducten	44
	Verkoopprijs van je reisproduct	44

5.5	Wisselkoersen	44
	Valutamarkt	45
	Valutarisico	45
	Betalingsstrategie	45
	Partners	46

Marketing, Verkoop en Uitvoeren van reis **6**

48	Distributie van jouw reisdienst	6.1
48	Wees onderscheidend	
48	Hoe zorg je voor de distributie van jouw reisdienst?	

49	Verschil Marketing en Verkoop	6.2
-----------	--------------------------------------	------------

49	Wie is je klant?	6.3
-----------	-------------------------	------------

51	Marketingcommunicatie	6.4
51	Reisbeurzen	
51	Public relations (PR)	
52	Online Marketing	

54	Customer Relationship Management	6.5
54	Offertes	
54	De kleine lettertjes	

55	Orderverwerking	6.6
55	Boekingsbevestiging	
56	Totstandkoming van reisovereenkomst	
56	Informatieplicht reisorganisaties	

57	Uitvoeringsproces	6.7
-----------	--------------------------	------------

7

Vakkennis

- 7.1 Vergroten van je vakkennis 59
- 7.2 Relevante branche partijen 60

8

Duurzaamheid

- 8.1 Kennis over duurzaam toerisme 64
 - De 3 P's: People Planet Prosperity 64
 - De Sustainable Development Goals (SDG's) 65
 - Wat wordt er al gedaan? 65
- 8.2 Duurzaam reizen is de toekomst 66
- 8.3 Klant versus Duurzaamheid 66
- 8.4 Verduurzaming van jouw reisproduct 66
- 8.5 Duurzaam starten 68
 - Duurzame partners 68

VvKR

9

- 9.1 Over VvKR 70
 - Wat is kleinschalig toerisme 64
 - Actieve vereniging 65
- 9.2 Lid worden 71
 - Aan welke criteria moet je voldoen om lid te worden van VvKR? 72

Business partners VvKR

10

- 6.7 Business partners VvKR 73

Bronvermelding

Bijlages

Begrippenlijst

1 ONDERNEMERSCHAP

Alle bijkomstigheden bij het opstarten van een onderneming

Bij het opstarten van een reisbedrijf begin je met het schrijven van een ondernemingsplan. Dit plan biedt duidelijkheid over hoe jij jouw onderneming wil opzetten. Het plan schrijf je niet alleen voor jezelf, maar ook voor externe partijen.

Het ondernemingsplan is in feite een grote verzamelnaam voor vier kleine plannen: oriëntatieplan, strategisch plan, marketingplan en financieel plan. Tegenwoordig wordt Business Model Canvas ook vaak opgenomen in het plan.

Het ondernemingsplan heeft een langetermijndoel, waarbij het Business Model Canvas (BMC) juist op korte termijn goed te gebruiken is. Met dit model kan je snel en overzichtelijk analyses van je onderneming maken, dit kan je dus ook vaker doen om up to date te blijven.



1.1 Het ondernemingsplan

Het ondernemingsplan is een document waarin je vastlegt hoe en met welke middelen jij jouw onderneming wilt opzetten. Dit plan laat inzien welke doelen je wilt behalen en welke risico's er zijn. Het brengt niet alleen duidelijkheid voor jezelf m  ar ook voor de lezer van je plan, zoals de bank wanneer je een lening wilt aanvragen. Het opstellen van dit document kan veel tijd kosten dus houdt daar rekening mee.

Oriëntatie plan

Begin bij het begin, de ondernemer

Allereerst begin je met de informatie over jou als ondernemer. Je schrijft jouw persoonlijke gegevens, kwaliteiten, motivatie en persoonlijke doelen in dit deel op. Als dat op papier staat, ga je verder naar het beschrijven van je idee.



Doe een ondernemerstest om te zien wat voor ondernemer jij bent

Het doel, product en/of dienst

Jouw doel als startende reisondernemer is om een nieuw of bestaande reisproduct op de markt te brengen. Het is aan te raden om jouw idee in een paar zinnen zo concreet mogelijk uit te schrijven. Bijvoorbeeld: 'waarom start ik deze organisatie?' of 'voor wie?'. Hoe concreter hoe beter, vooral wanneer je van plan bent externe partijen jouw plan te laten lezen of bij je organisatie te betrekken.

Na het kort introduceren van je onderneming en het idee ga je wat dieper in op wat jouw reisproduct dienst precies inhoudt. Als je groepsreizen gaat verkopen, omschrijf dan ook wat jouw rol als ondernemer is, wellicht ben jij wel de reisbegeleider of gids van deze reis.

Het kan zijn dat je met jouw idee een probleem wilt oplossen. Omschrijf dan ook wat je met jouw reisproduct wilt oplossen of wil bereiken. Breng vervolgens het proces in kaart.

2 ADMINISTRATIE

Een goede financiële administratie helpt bij een sterke start

Een goede administratieve en financiële basis helpt je bij een goede start van je bedrijf. Is het je doel om straks ook echt je inkomen te verdienen met je reisonderneming of kies je ervoor om reizen te organiseren naast een andere bron van inkomsten? In beide gevallen is het noodzakelijk om een goed financieel inzicht te krijgen en te houden.

Veel ondernemers kiezen ervoor om hun financiën volledig uit te besteden. Daar is op zichzelf niets mis mee, maar houdt er wel rekening mee dat dit als valkuil heeft dat je het inzicht en analyse van je huidige situatie verliest. Je wilt als ondernemer immers precies weten waar je geld verliest en waar je op verdient. Maak goede afspraken over een periodieke rapportage, bijvoorbeeld per kwartaal eventueel gelijk met het doen van de BTW aangifte als je daartoe verplicht bent.

2.1 Maak een financieel plan

Bepaal welk bedrag wil je per maand verdienen? En bereken van daaruit hoeveel reizen je dan moet verkopen?

Breng daarvoor al je kosten in kaart. Vergeet ook zeker niet de belastingen waar je mee te maken krijgt zoals de btw bij reizen binnen de EU, de zogenaamde Reisbureauregeling die specifiek alleen geldt voor reisondernemers die reizen binnen de EU organiseren. Er zijn hier handige tools voor, zoals onder andere de [Toekomstcheck van MKB-Nederland](#). Met deze tool weet je of er elke maand genoeg geld op je rekening staat om aan je verplichtingen te voldoen. (NB Deze toets houdt geen rekening met de reisbureauregeling dit moet dan wel handmatig aangepast worden)

Door je inkomsten en uitgaven goed inzichtelijk te hebben, krijg je meer grip op jouw cashflow en wordt het voor jou makkelijker om financiële krapte te voorspellen en onaangename verrassingen te voorkomen.



In de reisbranche is een goede inzage in je financiële situatie zeker geen overbodige luxe, vooral omdat je vaak te maken krijgt met een seizoenspatroon alsmede met reserveringskosten die aanzienlijk kunnen oplopen. De kosten worden vaak in andere tijdvakken gemaakt dan wanneer de betalingen worden ontvangen. Ook zijn er vaak tijdvakken waar in één keer veel vaste lasten moeten worden voldaan. Als ondernemer is het noodzakelijk rekening te houden met jouw behoefte aan financiering ter overbrugging van deze periodes.

Tips voor analyse en groei:

- Richt je boekhouding zo in dat je snel inzicht hebt waar je het meeste geld verdient. In bijlage 3 vind je als voorbeeld een rekeningschema die het makkelijker maakt om je administratie hier correct op in te richten en die je ook zal helpen bij de reisbureauregeling met betrekking tot de btw-afdrachten.
- Bekijk elke maand je kosten en je cashflow
- Krijg inzage in de gemiddeld aantal dagen tussen aanvraag en boekdatum
- Krijg inzage in de gemiddelde datum tussen boekdatum en reisdatum
- Bepaal aan welke activiteiten en reisdiensten je het meest verdient

2.2 Reisbureauregeling

De reisbureauregeling heeft betrekking op de btw voor organisaties die die reizen organiseren. De naam is helaas enigszins misleidend, omdat het impliceert dat de regeling alleen van toepassing is voor reisbureaus. Dit is echter niet het geval, de reisbureauregeling is van toepassing voor alle organisaties die reisdiensten organiseren, zoals bijvoorbeeld voor touroperators.

De Reisbureauregeling is van toepassing als je 1 of meer onderdelen van een reis inkoop bij andere ondernemers, en op eigen naam verkoopt aan reizigers.

Wil je het hele e-book aanschaffen?

De kosten van dit unieke e-book zijn € 65,- excl btw.

Het e-book is alleen verkrijgbaar via VvKR.

Klik op <https://www.vvkr.nl/handboek-voor-startende-reisorganisaties>

Vul jouw gegevens in en betaal het bedrag. Je ontvang het e-book meteen in je mailbox.

Specialisten in Reizen



V_vKR

