

**Infoblad 9.1**

**RESERVERINGEN**

Op dit infoblad vind je informatie over:

- [Reserveringsprocedure](#)
- [Reserveringsformulier](#)
- [Reserveringsbevestiging](#)
- [Opties](#)
- [Digitaal reserveren](#)
- [Reserveringsvoorwaarden](#)
- [Reserveringsadministratie](#)
- [Aanbetalen](#)
- [Betalingen](#)
- [Annuleren](#)
- [Overnachtingprijs](#)
- [Meer velden](#)
- [Meer informatie](#)
- [Bijlage reserveringsbevestiging](#)
- [Bijlage reserveringsvoorwaarden](#)

Gasten die op een kampeerterrin willen overnachten, zullen hiervoor over het algemeen een terrein reserveren. In het beheerteam hebben verschillende personen informatie over reserveringen nodig. Een overzichtelijke reserveringsadministratie is hierbij belangrijk. Daarnaast moet je fouten zoals dubbelboekingen vermijden. Het moet duidelijk zijn welke groepen betaald hebben. Ook is het handig te weten in welke periodes je meer overnachtingen kunt hebben, zodat je daar expliciet op kunt werven. Je kunt gasten bijvoorbeeld ook via de website informeren over de openstaande kampeermogelijkheden.

**Reserveringsprocedure**

De gast die een terrein wil reserveren, kan het verzoek op verschillende manieren bij de beheerder van het terrein indienen. Voor een deel komen de te nemen stappen bij de verschillende manieren overeen. De procedure is hieronder schematisch weergegeven. Achtergrondinformatie vind je verderop.

<b>Gast benadert beheerder van terrein per telefoon, fax, e-mail of brief</b>	
<b>Gast wil informatie over beschikbaarheid</b>	
1. Beheerder van terrein checkt of er ruimte is	Ja -> gast vragen of deze wil reserveren -> 2 Nee -> gast vragen een andere periode te kiezen of doorverwijzen naar een ander labelterrein
2. Gast wil reserveren of een <a href="#">optie</a>	Reserveren: <a href="#">Reserveringsformulier</a> invullen -> reserveringsbevestiging sturen Optie: aangeven tot hoe lang de optie geldig blijft en verantwoordelijkheid voor bevestiging bij de gast leggen
<b>Gast benadert beheerder van terrein per telefoon, fax, e-mail of brief</b>	
<b>Gast wil reserveren</b>	
Beheerder van terrein checkt of er ruimte is	Reserveren: <a href="#">Reserveringsformulier</a> invullen -> reserveringsbevestiging sturen Nee -> gast vragen een andere periode te kiezen of doorverwijzen naar een ander labelterrein
<b>Gast vult een digitaal reserveringsformulier in op de website (<a href="#">digitaal reserveren</a>)</b>	
1. Beheerder van terrein checkt of er ruimte is	Ja -> reserveringsbevestiging sturen Nee -> gast vragen een andere periode te kiezen of doorverwijzen naar een ander labelterrein

## Reserveringsformulier

Een gast die op een terrein wil overnachten, neemt over het algemeen contact op met de contactpersoon van het terrein die genoemd wordt in de terreininformatie, op een website of in Scouts Info. Om aan een reserveringsverzoek te kunnen voldoen, is van de groep informatie nodig. Het verkrijgen van deze gegevens kan door het verstrekken van een reserveringsformulier. Dit kan de gast zelf invullen, maar het kan ook door de reserveringsadministratie ingevuld worden als het verzoek binnenkomt. Bij digitaal reserveren via de website zijn de gegevens op de site dezelfde als op het reserveringsformulier:

- naam van de Scoutinggroep of organisatie en speltak;
- dag en tijd van aankomst en vertrek;
- aantal deelnemers (jeugdleden en leiding);
- voorkeur voor veld(-en);
- gegevens van de contactpersoon: naam, functie, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres;
- Scoutinggroep of niet?;
- nummer kampeererkenning van minimaal één leidinggevende.

## Reserveringsbevestiging

Is er in de gewenste periode ruimte op het kampeerterrein, dan moet je de gast een reserveringsbevestiging sturen. De rekening kan ook als reserveringsbevestiging dienstdoen. In de [bijlage reserveringsbevestiging](#) vind je daar een voorbeeld van.

In de bevestiging staat het volgende aangegeven:

- naam van de groep;
- naam en adres van de contactpersoon;
- het gereserveerde veld(-en);
- data van aankomst en vertrek;
- aantal personen;
- totale kampprijs, eventueel opgesplitst in overnachtingprijs en toeslagen;
- eventueel hoogte van de aanbetaling;
- eventuele huur van materialen.
- rekeningnummer van het terrein.

Bij het toezenden van de bevestiging stuur je (nogmaals) de reserveringsvoorwaarden mee. Bij digitaal reserveren heeft de gast deze voorwaarden al kunnen inzien op de website.

Vermeld in de bevestiging nogmaals de voorwaarde dat de reservering pas definitief is als binnen een bepaalde termijn (bijv. vier weken) na dagtekening van de bevestiging de (aan)betaling binnen is. Geef ook aan wanneer en op welk rekeningnummer de gast het restant van de kampprijs moet storten.

## Opties

Veel gasten die een overnachting boeken, willen die niet direct vastleggen. Ze willen nog even bedenktijd. Het nemen van een optie is dan een mogelijkheid. Het is hierbij belangrijk de gast te laten weten hoe lang de optie geldig blijft. Geef ook aan dat de gast zelf vóór het verlopen van de optie contact moet opnemen om de reservering te bevestigen. Tien dagen tot twee weken voor een optie is normaal. Zonder reactie van de gast vervalt de optie hierna en neem je het desbetreffende terrein weer in verhuur.

## Digitaal reserveren

Beschikt je terrein over een website (infoblad 7.3), dan kun je ervoor kiezen om het reserveren via 'de digitale snelweg' te laten verlopen. Als de gast digitaal een reserveringsverzoek kan invullen, moeten je hem daar in ieder geval om de gegevens vragen die op het [reserveringsformulier](#) vermeld staan.

Je moet op de website in ieder geval aangeven dat het geen reservering betreft, maar slechts een verzoek. Ook de verdere procedure moet duidelijk zijn. Geef ook aan dat een contactpersoon van je terrein binnen een bepaalde periode contact met de gast opneemt om te laten weten of er ruimte is en de groep welkom is. Zorg dat bezoekers van je website de reserveringsvoorwaarden kunnen downloaden, zodat de groep deze kan lezen voor het indienen van een verzoek.

Door op de website een overzicht van de beschikbaarheid te plaatsen, kan de gast al bepalen of een reserveringsverzoek zinvol is. Meld hierbij wel dat bezoekers van de website aan het overzicht geen rechten kunnen ontleen. Het kan natuurlijk zo zijn dat het overzicht niet actueel is en er dus toch geen plaats is in de gewenste periode.

## Reserveringsvoorwaarden

Leg de regels voor het reserveren schriftelijk vast, zodat hierover geen discussie kan ontstaan. In de voorwaarden moeten de regelingen voor het reserveren, de betaling en het annuleren zijn opgenomen. In [bijlage reserveringsvoorwaarden](#) staat een voorbeeld. Afhankelijk van de situatie op het terrein kun je de voorwaarden natuurlijk aanpassen.

## Reserveringsadministratie

In de reserveringsadministratie hou je bij welke groepen wanneer op het terrein aanwezig zijn, met hoeveel personen iedere groep komt, welk terrein geboekt is en wie de contactpersoon is. Daarnaast noteer je of en wanneer betaald is, of er een aanbetaling gedaan is en of de groep nog andere zaken gereserveerd heeft behalve het kampeerveld, zoals pionierhout, een hike terreintje of iets dergelijks.

Probeer een logisch systeem op te zetten en maak zo min mogelijk uitzonderingen voor groepen, zodat de administratie duidelijk en overzichtelijk blijft. Het is verstandig één persoon verantwoordelijk voor de administratie te laten zijn. Deze persoon moet wel een vervanger hebben ingeval van vakantie en ziekte. Alle aanvragen voor overnachtingen komen bij deze persoon terecht. Wie verantwoordelijk is voor de administratie, heeft veel contact met de vertegenwoordigers van de andere onderdelen van het kampeerterrin die informatie over het reserveren nodig hebben. Dit is bijvoorbeeld de penningmeester voor de financiële afwikkeling en de kampstaf die de gasten moet ontvangen. Eventueel kan een ander algemene informatie geven (de front office), waarna verzoeken om te kamperen doorgestuurd worden naar de back office.

De penningmeester moet de reserveringsadministratie direct op de hoogte brengen van betalingen door gasten, zodat dit ook in de administratie verwerkt kan worden.

Zorg dat de kampeerstaf een overzicht heeft van de informatie uit het systeem, vóór de komst van de groepen. Hierbij moet ook zichtbaar zijn wat de groep al heeft betaald en welke andere afspraken met de groep gemaakt zijn, bijvoorbeeld voor het deelnemen aan activiteiten, het reserveren van hike terreintjes, kampvuurkuil, pionierhout enz. Laat de kampeerstaf geen boekingen doen. Probeer de administratie op een centraal punt te laten gescheiden om dubbelboekingen te voorkomen. Eventuele verzoeken voor het reserveren van velden kan de kampeerstaf doorspelen naar de reserveringsadministratie.

Het administreren van de boekingen op een terrein is op veel manieren mogelijk. In een schrift, op een planbord of in een planmap kun je bijhouden welke terreinen voor welke periode verhuurd zijn. Voor kampeerterrainen met een beperkte omvang is dit geen probleem. Bij grotere terreinen zal al snel de behoefte bestaan het reserveren te automatiseren, zeker in gevallen waarbij behalve terreinen ook gebouwen beschikbaar zijn.

Voor de Scouting Labelterreinen is een reserveringssysteem beschikbaar. Behalve het bijhouden van boekingen, kun je met dit systeem automatisch brieven genereren om de reservering te bevestigen. Je kunt contact opnemen met beheerders van kampeerterrainen die al van het systeem gebruikmaken om er meer over te weten te komen.

### **Aanbetalingen**

Net als in de rest van de recreatieve sector is het ook op Scoutingterreinen goed om een aanbetaling te vragen. Met het doen van de aanbetaling wordt de reservering bevestigd. Normaal kies je voor een percentage van de totale overnachtingkosten, bijvoorbeeld 25% van de totale som, met een minimum van € 50,00. Als dit bedrag kleiner is dan € 50,00 of de boeking binnen vier weken voor het verblijf plaatsvindt, moeten gasten de totale overnachtingprijs overmaken.

### **Betalingen**

Na de reservering moet de kampeerder natuurlijk gaan betalen voor de overnachting. Probeer de betalingsadministratie zo overzichtelijk mogelijk te houden.

Voor het betalen van de overnachtingprijs zijn enkele mogelijkheden:

- De gast betaalt het complete bedrag voorafgaand aan het kamp.
- De gast rekent tijdens het kamp af.
- De betaling vindt nadien plaats en de gast krijgt een rekening mee of die rekening wordt thuisgestuurd.

### **Vooraf betalen**

De eerste optie heeft de voorkeur, zeker in het zomerseizoen. Je bent er op deze manier zeker van dat de groep betaald heeft. Daarnaast voorkom je dat de kampeerstaf tijdens de kampweek veel contact geld op het terrein heeft.

Betalen gasten voorafgaand aan het kamp, dan moet soms tijdens het kamp nog een verrekening plaatsvinden. Een groep zal soms met meer of minder kampeerders komen dan in eerste instantie werd aangegeven. Het is dan belangrijk dat de kampeerstaf op de hoogte is van het bedrag dat al is overgemaakt. In de reserveringvoorwaarden moet je duidelijk aangeven, dat de betaling twee weken voor het kamp binnen moet zijn, zodat je dit nog in de administratie kunt verwerken.

### **Betalen tijdens het kamp**

Betalen gasten tijdens het kamp, vertel dan dat dit een van de eerste dagen van het kamp moet gebeuren. Op vrijdag en zaterdag aan het eind van het kamp, is hiervoor vaak weinig tijd. Het is belangrijk dat bekend is wat de aanbetaling was. Stort het geld direct bij de bank, zodat er niet veel contant geld op het terrein is. De definitieve afrekening van telefoonkosten, kopieën, enz. moet natuurlijk wel tegen het eind van het kamp plaatsvinden. Bij betaling gedurende het kamp moeten gasten wel een afrekening meekrijgen, zodat ze dit in hun eigen administratie kunnen verantwoorden. Het team Labelterreinen verstrekt standaard bonnenboekjes met doorslag die je hiervoor kunt gebruiken.

### Betaling achteraf

Een betaling achteraf is niet aan te raden. Dit levert veel extra administratie op en soms moet je lange tijd op de betaling wachten.

### Buitenlandse betalingen

Bij betalingen vanuit het buitenland moet je duidelijk aangeven dat de bankkosten voor rekening van de gast komen. In overleg kunnen gasten ervoor kiezen het totale bedrag ineens te betalen. Hiermee beperken ze dure transactiekosten.

### Annuleren

Het kan gebeuren dat een groep om bepaalde redenen niet kan komen en de reservering moet annuleren. In de reserveringsvoorwaarden staat aangegeven wat de uitgangspunten hierbij zijn. Vindt de annulering vlak voor het kamp plaats, dan is de overnachtingprijs verschuldigd. Het is niet aannemelijk dat je het terrein nog kunt verhuren.

Het komt steeds vaker voor dat een groep niet annuleert maar wel met veel minder Scouts komt dan in eerste instantie was opgegeven. Het is daarom verstandig aan te geven dat groepen minimaal voor 80% van het opgegeven aantal kampeerders moeten betalen.

### Overnachtingprijs

Het is belangrijk een vaste overnachtingprijs te hanteren. Daarbij maak je onderscheid tussen overnachtingen door scouts en door niet-scouts. In bijzondere gevallen kun je hier natuurlijk van afwijken, maar voor de gast is het belangrijk duidelijkheid te hebben. De overnachtingprijs kan in- of exclusief diverse toeslagen zijn. Een voorbeeld hiervan is de toeristenbelasting (infoblad 9.4). Je moet wel duidelijk aangeven als op de overnachtingprijs nog bijzondere heffingen komen, zodat de gast niet voor verrassingen komt te staan. Bij het vaststellen van de overnachtingprijs wordt vaak een vergelijking gemaakt met andere Scoutingkampeerterrinen en groepskampeerterrinen van Staatsbosbeheer. De prijzen voor Scoutingterreinen zullen meestal lager zijn, omdat vrijwilligers ze beheren en er geen winstoogmerk is. De hoogte van de overnachtingprijs is een gevolg van de overige inkomsten en uitgaven van het desbetreffende terrein. In infoblad 9.2 vind je hier meer informatie over.

Als ook niet-scouts op de kampeerterrinen welkom zijn, betalen deze over het algemeen hogere prijzen dan scouts. Eventueel kun je er voor kiezen dat bij niet-Scoutinggroepen de in deze groep aanwezige Scouts op vertoon van de scoutcard wel de Scoutingprijs betalen.

### Meer velden huren

Soms wil een groep meer terreinen huren of hebben gasten voorkeur voor een bepaald terrein. Het komt echter regelmatig voor dat bij aankomst blijkt dat de groep de gehuurde terreinen niet allemaal nodig heeft. Het is daarom goed aan te geven wat de huurprijs van een extra kampeerveld is. Daarnaast kun je aangeven dat je voor elk volgend veld op een minimumaantal personen rekent. Neem dit wel op in de reserveringsvoorwaarden.

### Meer informatie

Reserveringsprogramma:  
Bonnenboekjes

labelterrein@scouting.nl  
[www.scoutshop.nl](http://www.scoutshop.nl)

## Bijlage voorbeeld reserveringsbevestiging

Naam Scoutinggroep of organisatie  
Naam contactpersoon  
Adres  
Postcode en woonplaats

Datum:  
Onderwerp:  
Reserveringsnummer:

Beste .....,

Hartelijk dank voor uw reservering. We hebben het volgende geboekt:

Kampeerveld: .....  
Datum aankomst: .....  
Datum vertrek: .....  
Verwacht aantal deelnemers: .....

	Aantal deelnemers	Aantal nachten	Prijs p.p.p.n.	Totaal
Overnachting			€	€
Toeristenbelasting			€	€
<b>Totaalprijs</b>				

Uw reservering wordt definitief als de aanbetaling van €..... bij ons binnen is. Dit bedrag moet binnen 28 dagen na ontvangst van deze bevestiging overgemaakt worden.

Het resterende bedrag €..... moet uiterlijk vier weken voor aankomst in ons bezit zijn.

Het rekeningnummer voor betaling is ..... ten name van ..... Vermeld bij betaling het volgende reserveringsnummer: .....

Reserveringsvoorwaarden, kampregels en een plattegrond van het terrein zijn bijgevoegd. Kijk op onze internetpagina [www.terreinnaam.nl](http://www.terreinnaam.nl) voor meer informatie.

We ontvangen u graag op ons kampeerterrein.

.....  
beheerder

## Bijlage voorbeeld reservering- en betalingsvoorwaarden

---

### Reserveren en betalen

Na een telefonische of schriftelijke reservering krijgt u binnen twee weken van het Scoutingkampeerterrein een reserveringbevestiging toegestuurd. Hierop staat de datum van verblijf, het gehuurde veld, de prijs en overige zaken die overeengekomen zijn met het beheer. Na ontvangst van de reserveringsbevestiging moet binnen 28 dagen de aanbetaling, zoals vermeld in de bevestiging, zijn overgemaakt.

De boeking is definitief als de aanbetaling in bezit is van de beheerder. Niet tijdig betalen geeft het beheer het recht de reservering van een terrein te annuleren. De in deze voorwaarden genoemde annuleringscondities zijn dan van toepassing.

Uiterlijk twee weken voor aanvang van het verblijf moet het totaal verschuldigde bedrag in het bezit van de beheerder van het terrein zijn.

Als het totaal verschuldigde bedrag minder is dan €50,= of als de reservering plaatsvindt binnen vier weken voor aanvang van het verblijf, moet na ontvangst van de reserveringsbevestiging de totale som in één keer en per omgaande worden voldaan. Het bedrag staat op de bevestiging vermeld.

De beheerder van het terrein behoudt zich het recht voor om, indien noodzakelijk, wijzigingen aan te brengen in de toegezegde kampeerlocaties, bijvoorbeeld door extreme (weers-)omstandigheden of onevenwichtige groeps grootte. Uiteraard wordt u daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

### Wijzigingen

Mutaties in het deelnemersaantal worden bij aankomst verrekend. U betaalt dan het bedrag voor het werkelijke aantal deelnemers. Daarbij geldt een minimum van 80% van het opgegeven aantal deelnemers.

### Annuleren

Het is mogelijk dat u om bepaalde redenen uw reservering moet annuleren. Annulering moet schriftelijk gebeuren. De volgende bedragen worden bij annulering in rekening gebracht:

- annulering meer dan drie maanden voor de datum van aankomst: u ontvangt de aanbetaling terug minus €10,- administratiekosten;
- annulering in de periode van drie maanden tot een maand voor aankomst: u ontvangt de aanbetaling niet terug;
- annulering in de periode van minder dan een maand tot en met de datum van vertrek: u betaalt de volledige som zoals op de reservering, exclusief toeristenbelasting.

### Bijzonderheden

- De kampeerprijs en de toeristenbelasting worden berekend per persoon per nacht.
- Accommodaties voor dagverblijf, tenten en andere materialen worden per kalenderdag gehuurd. Er worden geen dagdelen berekend. De aankomst- en vertrekdag tellen elk als hele dagen. Het totaal aantal huurdagen staat vermeld in het contract.
- Bij oplevering dient het gehuurde compleet, schoon en in goede staat te worden overhandigd. Manco's of gebreken worden op basis van vervanging en/of reparatiekosten verrekend.
- Voor vertrek moet de rekening worden voldaan.

Met de ondertekening van het contract geeft u aan akkoord te gaan met de inhoud van contract, reserveringsvoorwaarden en algemene regels.

In onvoorziene situaties beslist de beheerder.