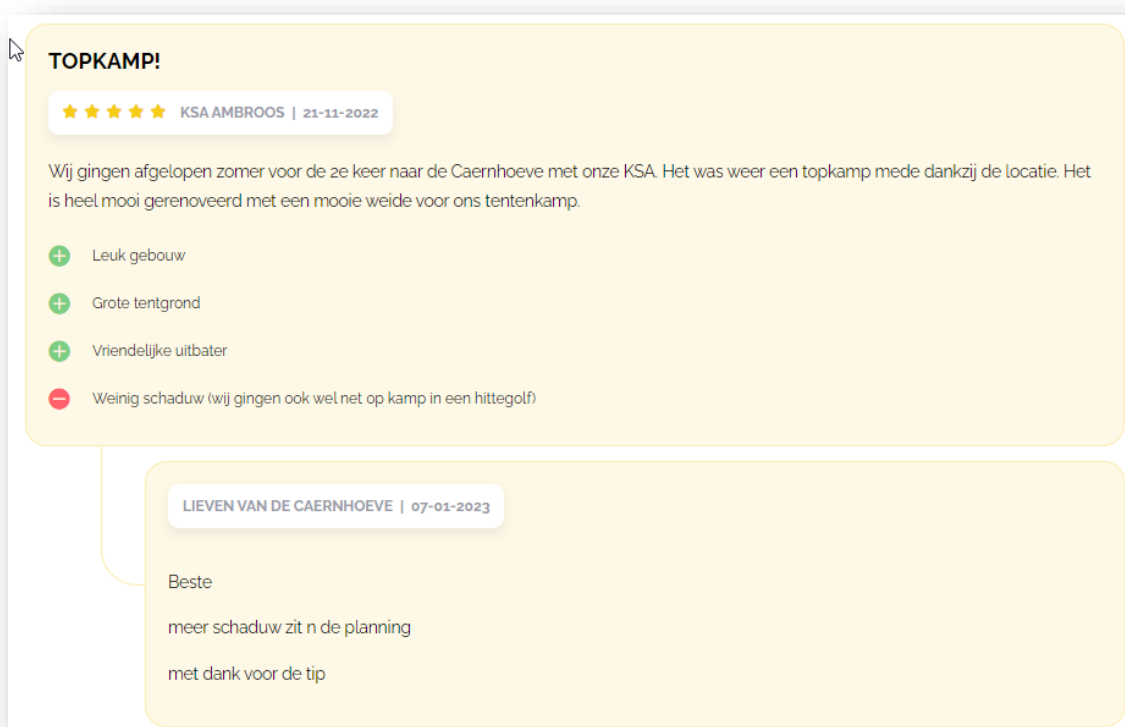


Groepen delen hun ervaring: reviews

Reviews zijn vandaag niet meer weg te denken van het internet. Ook op Kampas maken we het plaatsen van beoordelingen mogelijk. De meeste feedback is overigens positief. Het platform heeft bovendien stevige drempels ingebouwd om te voorkomen dat er misbruik van gemaakt zou worden.

Hoe werkt het?



TOPKAMP!

★★★★★ KSA AMBROOS | 21-11-2022

Wij gingen afgelopen zomer voor de 2e keer naar de Caernhoeve met onze KSA. Het was weer een topkamp mede dankzij de locatie. Het is heel mooi gerenoveerd met een mooie weide voor ons tentenkamp.

- + Leuk gebouw
- + Grote tentgrond
- + Vriendelijke uitbater
- Weinig schaduw (wij gingen ook wel net op kamp in een hittegolf)

LIEVEN VAN DE CAERNHOEVE | 07-01-2023

Beste

meer schaduw zit n de planning

met dank voor de tip

Reviews worden weergegeven per domein. Een beoordeling plaatsen kan niet anoniem. Ben je niet gekend op het platform dan is de knop 'schrijf een review' niet actief. De boeker kan de beoordeling een titel meegeven en kent nul tot vijf sterren toe. Daaronder kunnen ze de review in vrije tekst kort toelichten. Daarnaast omschrijft de boeker de plus- en minpunten. Kampas vraagt minstens één item van beiden, om een evenwichtige review na te streven.

Kampas is in de eerste plaats bedoeld voor (jeugd)groepen. Particuliere boekers kunnen daarom geen review nalaten. Voor de lezer van een beoordeling is het belangrijk om goed af te wegen of de bemerkingen ook relevant zijn voor de eigen groep. Zo zijn de verwachtingen van een schoolgroep helemaal anders dan die van een Chirogroep. Daarom wordt de naam van de groep bovenaan de review weergegeven.

Beoordelingen zijn niet enkel bedoeld voor andere groepen, ook voor de uitbater. Het is een vorm van feedback waarmee de uitbating aan de slag kan. Zo weet de verhuurder wat leeft bij de groepen en kunnen bemerkingen ook aangepakt worden. Een beoordeling blijft dus ook niet relevant. Reviews blijven daarom maar twee jaar zichtbaar op de site (en ook de datum van de beoordeling is zichtbaar).

Reviews verzamelen

Groepen die online boeken via kampas.be ontvangen een automatisch bericht om een review te plaatsen:

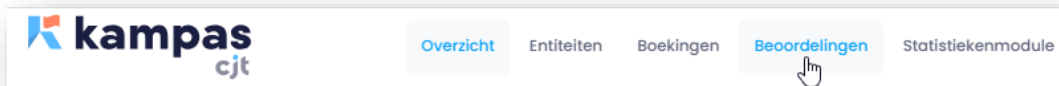


Positieve reviews kunnen het verschil maken voor wie een reservatie overweegt. We raden uitbaters daarom aan om groepen actief te vragen om na hun verblijf een beoordeling aan te maken. Groepen zullen dat heel graag doen na een leuke ervaring, en je zou er zelfs een leuke beloning aan kunnen koppelen. CJT voorziet posters met een QR-code (aanvragen via cjt.be/kampas). Door deze code in te scannen met de gsm is de beoordeling onmiddellijk en eenvoudig aangemaakt. CJT lanceert bovendien regelmatig een campagne om groepen te stimuleren om hun ervaringen via reviews te delen.

Reageren als uitbater

Wanneer een groep een review heeft geplaatst, ontvang je een bericht van info@kampas.be. Via jouw uitbatersportaal kan je de beoordeling lezen, maar ook een reactie plaatsen.

Log in op je uitbatersomgeving. Klik in de menubalk op 'Beoordelingen'.



Klik op het pennetje naast de beoordeling en formuleer een beknopt (het aantal tekens is beperkt) antwoord.

We raden uitbaters aan om op elke beoordeling, positief of negatief, kort te reageren. Zo toon je gemeente betrokkenheid en schep je vertrouwen. Een reactie is een waardering voor de inspanning van de review en toont dat je openstaat voor feedback. Hou daarbij rekening met **enkele tips**:

- Antwoord vriendelijk en snel. Hou het kort en bondig. Ga niet in op details.
- Laat in je reactie zien dat je de feedback waardeert.
- Ga niet met de groep in discussie.
- Laat je niet leiden door de eerste emotie, maar reageer professioneel. Zorg ervoor dat de irritatie die je ervaart bij het lezen van negatieve review verdwenen is voor je zelf aan je reactie start.
- Een fout of defect is altijd mogelijk. Bied zo nodig oprecht je excuses aan en toon begrip. Onderzoek het probleem en vertel hoe je de situatie in de toekomst zal vermijden.
- Houd er altijd rekening mee dat je reacties openbaar zijn. Reageer niet té persoonlijk, zorg dat elke lezer de situatie begrijpt.
- Positieve feedback? Groepen waarderen een dankjewel. Voeg er eventueel jouw compliment voor hun groep aan toe.

Ongepaste beoordelingen

CJT screent elke dag de geplaatste beoordelingen. Dat gebeurt in de eerste plaats op basis van de gebruiksvoorwaarden:

5.4 – De Gebruiker verbindt zich ertoe geen onrechtmatige, ongeoorloofde, verboden, racistische, xenofobe, lasterlijke, obscene, aanstootgevende, beledigende, ongepaste of discriminerende uitlatingen via het Platform te versturen of op het Platform te plaatsen of te verspreiden.

Meningen en uitspraken moeten natuurlijk iets te maken hebben met de accommodatie. De beoordelingen moeten ook te rijmen vallen met een jeugdtoeristisch verblijf, zo ook binnen realistische verwachtingen. Verwijzingen naar andere websites, bijvoorbeeld via een link, of andere commerciële boodschappen zijn niet toegelaten. In dat geval zal CJT de review eenzijdig verwijderen.

We aanvaarden geen onnodig herhalen van de zelfde boodschap. Een groep moet een beoordeling over een zelfde verblijf slechts éénmalig te plaatsen. Uiteraard kan je als uitbater CJT zelf contacteren wanneer je een probleem ervaart met een review. Wil je een negatieve beoordeling verwijderen, dan zal je moeten beargumenteren waarom van uitspraken van de groep niet waarheidsgetrouw zijn. Daarbij moet het gaan over feitelijke onjuistheden, niet over meningsverschillen.

Ook uitbaters beoordelen groepen ...

Niet enkel groepen kunnen hun ervaring over een verblijf delen, wie gebruik maakt van de boekingsmodule op Kampas kan ook nakijken hoe collega-uitbaters de groep heeft ervaren die nu bij jouw langs wil komen.

Hoe dat verloopt lees je in de handleiding 'werken met Kampas Plus' of 'Partnerschap Kampas Service'