

# MensenWerk

In de rubriek MENSENWERK willen we telkens een groep 'mensen' belichten die op één of andere manier betrokken is bij de werking van een jeugdverblijfcentrum. Deze keer hebben we het over klantentevredenheid. Als verantwoordelijke van een jeugdverblijfcentrum streef je er naar om de groepen die bij je logeren een zo aangenaam mogelijk verblijf te geven. Terecht, want zo bekom je een win-win situatie: de groep is pas tevreden als alles naar wens verloopt en voor een uitbater is het gratis publiciteit als de groep die positieve ervaringen aan de buitenwereld bekend maakt.

## WE KEREN TEVREDEN TERUG WERKEN AAN KLANTENTEVREDENHEID



### WIE ZIJN JE KLANTEN?

Als uitbater moet je oog hebben voor klantentevredenheid, dat spreekt voor zich. Alleen is het inspelen op de verschillende verwachtingen niet altijd even gemakkelijk. In jeugdverblijfcentra komen namelijk verschillende soorten groepen, elk met hun eigen verlangens en eisen. Vergelijk maar de verwachtingen van jeugdbewegingen op kamp met die van leerkrachten voor bosklassen of de verwachtingen

van families op weekend met die van sportverenigingen. Al snel heb je een lange lijst verlangens waarop je onmogelijk allemaal tegelijk kan inspelen.

Om je klanten zo tevreden mogelijk te stellen, moet je in eerste instantie weten wie je klanten zijn. Aangezien je verantwoordelijk bent voor een jeugdverblijf, richt je je voornamelijk op de verlangens van het jeugdtoerisme. Het moet op de eerste plaats voor deze groep mogelijk zijn "hun ding te

doen". Investeer daarom bijvoorbeeld eerder in een dagzaal of overdekte speelplaats i.p.v. in kamers met dubbel bed en speciale babyzitjes.

Op de tweede plaats komen de andere groepen zoals families of volwassen sportverenigingen. Ook zij kunnen bij je verblijven, alleen zal de accommodatie niet altijd inspelen op de verwachtingen van deze groepen. Maak daarom duidelijk aan welke verwachtingen je al dan niet kan voldoen.

### HET EERSTE CONTACT

Een goede communicatie is van onschatbare waarde en start reeds bij het eerste contact. Dit kan je onder meer bekomen door duidelijke afspraken te maken. Deze afspraken zet je best in een huishoudelijk reglement dat je opstuurt samen met het contract. Doet de groep een voorbereidend bezoek, dan kan je daarvan gebruik maken om het reglement te overlopen. Zo kan je bij de opgestelde regels bijkomende informatie geven. Als je de groep bijvoorbeeld kan uitleggen dat het verboden is bedden te verplaatsen omwille van brandveiligheid, zal de groep meer begrip hebben voor deze regel dan dat je de regel vermeldt zonder meer.

Het belang van afspraken zal nog toenemen wanneer er meerdere groepen op hetzelfde adres verblijven. Als verantwoordelijke kan je daarom eventueel een samenkomst organiseren tussen de verschillende verantwoordelijken van elke groep.

Veel misverstanden rond de infrastructuur kunnen worden vermeden als de groepen de verblijfplaats komen bekijken. Als uitbater doe je er dus goed aan om bij het eerste contact zo'n bezichtiging sterk aan te raden. Zo'n bezoek geeft de toekomstige huurders een duidelijker beeld dan een brochure of de types A, B en C die worden toegekend aan de huizen. De types worden door groepen trouwens vaak geïnterpreteerd als sterren die aan hotels worden toegekend, wat uiteraard foutief is. Een type C is beter uitgerust, maar heeft daarom niet meer of minder comfort als een type A.

Eenmaal de groep de verblijfplaats is komen bezichtigen, weten ze wat de mogelijkheden zijn in en rondom het gebouw. Deze mogelijkheden zullen ze in hun voorbereidingen maximaal willen benutten. Hou daar als uitbater rekening mee, want tussen het eerste bezoek en het effectieve verblijf kunnen wijzigingen gebeuren die een grote impact kunnen hebben op het

programma van de groep. Het komt er dus op aan de bezoekende groepen van de belangrijkste veranderingen op de hoogte te brengen. Belangrijke veranderingen zijn bijvoorbeeld het verdwijnen van een daglokaal, een zwembad dat gesloten wordt of een speelweide vol grazende koeien.

Goed begonnen is half gewonnen. Met een goede communicatie voordien en een infrastructuur aangepast aan de verlangens van de groep heb je dus een belangrijke basis gelegd naar klantentevredenheid. Maar daar houdt het natuurlijk niet op. Ook tijdens het verblijf zijn er nog heel wat factoren die de tevredenheid van de bezoekers zal bepalen.

### AANKOMST VAN DE GROEP

Een tweede cruciaal moment, na het eerste contact, is de aankomst van de groep. Als uitbater ben je dan best aanwezig. Enerzijds om de groep wat wegwijs te maken in en om het gebouw, anderzijds om met de groepsverantwoordelijke nog enkele praktische zaken te bespreken. Gezien de groep direct aan het verblijf zal willen beginnen, is een korte en bondige verwelcoming een must. Voordien gemaakte afspraken overloop je daarom bij voorkeur niet opnieuw, een korte verwijzing moet volstaan.

De praktische zaken die met de groepsverantwoordelijke moeten worden besproken, zijn de afspraken die hoofdzakelijk van belang zijn bij het einde van het verblijf. Zo kan er een goede inventaris worden opgemaakt en een controleronde plaatsvinden om te kijken naar de netheid van het gebouw. Bij de inventaris zorg je er best voor dat je snel alles kan overlopen. Dit kan je bekomen door bijvoorbeeld bestek per 10 of 20 te ordenen. Voor de netheid van het gebouw maak je de groep duidelijk waar moet worden gekuist (nat) en waar moet worden geveegd (droog). Een handig hulpmiddel kan een kuisplan zijn, waarin o.a. vermeld staat waar alles moet worden teruggeplaatst, waar ze best starten en hoeveel tijd dit in beslag neemt. Als je bij aanvang duidelijk stelt wat je verwachtingen zijn, sluit je achteraf heel wat vervelende discussies uit. Dooddoeners als "even proper als je het gevonden hebt" zijn te vaag en vermijd je beter.

Een ander onderwerp van discussie is vaak de afrekening. Wil je daar als kamphuisuitbater zo correct mogelijk mee omspringen, dan zijn ook hier duidelijke afspraken bij aanvang van het verblijf aan te raden. Laat de groepsverantwoordelijke (indien mogelijk) de meterstanden nagaan en vermeld wat de kosten van elektriciteit, water en gas zijn. Bespreek met hem ook de manier waarop eventuele schade zal worden opgemeten én wat je zal vragen bij verlies of braak van keukenmateriaal. Ten slotte kan er ook nog een bedrag worden afgehouden voor het onvoldoende kuisen van het gebouw. Dezelfde regel geldt hier: als de afspraken voordien duidelijk zijn, is de kans op discussie achteraf veel kleiner.

Voor volpensionhuizen liggen de accenten iets anders. Belangrijk is bijvoorbeeld dat je met de groep goede afspraken maakt over de uren van de maaltijden. Zijn er bepaalde gasten die vegetariër zijn of speciale diëten volgen? Spreek ook duidelijk af welke taken door de groep moeten uitgevoerd worden (bijv. tafel dekken, afwassen,



# GROEPEN AAN HET WOORD

## VZW DAGERAAD

Marijke is beroepskracht bij Dageraad, een organisatie voor maatschappelijk kwetsbare jongeren. Voor Marijke en Dageraad is het de eerste ervaring met een jeugdverblijfcentrum.

Drie elementen zijn voor hen belangrijk bij de keuze van een verblijf: de bereikbaarheid van de locatie, het sanitair en de capaciteit per kamer. De reistijd naar het verblijf moet beperkt blijven, het sanitair moet fatsoenlijk zijn en één grote slaapkamer voor de hele groep is niet gewenst.

Duidelijke afspraken tussen de organisatie en de uitbater zijn noodzakelijk. De uitbater kon bij de aankomst van de groep niet aanwezig zijn, maar de afspraak dat hij de sleutel in de brievenbus zou deponeren, was duidelijk. Dit vormt dan ook geen probleem voor Marijke. Het stoort zelfs niet wanneer de uitbater geen bezoek brengt, als zijn contactgegevens maar beschikbaar zijn. Deze gegevens zijn altijd nuttig als er problemen zijn met bijvoorbeeld de verwarming of het water.

## KSA LOPPEM

Voor Hannelore, hoofdleidster van KSA Loppem, is de keuze voor een kamp-huis van veel factoren afhankelijk. Ruimte is bijvoorbeeld zeer belangrijk: als er noch bos, noch wandelpaden zijn, is de locatie niet geschikt. Naast ruimte is een goed uitgerust kamphuis eveneens belangrijk om het transport van bagage te beperken. Een locatie met bedden, borden, bestek en een goed ingerichte keuken geniet daarom bij de leidersploeg de voorkeur. Vies en verouderd sanitair daarentegen is een echte afknapper.

Een uitbater moet aanwezig zijn, vertelt Hannelore, zonder dat hij telkens komt controleren. Tijdens een vorig verblijf lag de sleutel in de brievenbus, de uitbater kwam nooit opdagen, maar de rekening wel, en die was onrechtvaardig hoog. Daarbij komt dat je bij aankomst alles zelf moet uitzoeken, wat ongelooflijk veel tijd kost.

Dit jaar is de uitbater wel beschikbaar. Hij is vriendelijk en komt zich niet telkens bemoeien. Dat hij nu en dan eens komt kijken, vinden ze bij KSA Loppem normaal. Een goed idee is ook de uitgebreide informatiemap. Daarin staan adressen van onder meer de dichtst bijzijnde bakker, beenhouwer of grote winkel.

## DE BERKENBOOM

De leerkrachten van De Berkenboom, een school uit Sint Niklaas, gaan jaarlijks met de leerlingen van het eerste jaar humaniora op teambuilding.

Niki is leerkracht en verantwoordelijk voor de praktische organisatie. Als ex-scoutsleider weet hij dat de eisen die een school aan een jeugdverblijf stelt, sterk verschillend zijn met de eisen van een jeugdbeweging. De Berkenboom zoekt altijd een jeugdverblijfcentrum met volpension, een slaapcapaciteit van 120 personen, voldoende werklokalen en een ligging in de natuur. Afknappers zijn de prijs, de afstand en een vuil gebouw.

Van de uitbater wordt verwacht dat er zowel voor als tijdens het verblijf een goede communicatie is. Twee voorbeelden: een mail moet snel worden beantwoord en bij aankomst is er iemand die je wegwijs maakt in het gebouw. Omdat de school met een druk programma zit, is stiptheid van groot belang. Bij aankomst moet je alle lo-

kalen meteen kunnen betreden en het eten moet op de afgesproken uren geserveerd worden.

## CHIRO ZARREN

Isabel is hoofdleidster van Chiro Zarren en heeft heel wat ervaring met kamp-huizen. Hoeveel ze er heeft bekeken, kan ze niet vertellen, haar algemene indruk over een goede uitbating wel.

Als verantwoordelijke weet ze graag wat de mogelijkheden zijn van een kamphuis. Waar kan de groep op dagtocht gaan? Kunnen ze een kampvuur maken? Kunnen ze gebruik maken van regenwater om hun zwembad te vullen? Het zijn maar enkele vragen waarvan het antwoord de keuze zal beïnvloeden. Negatieve elementen bij de keuze zijn een vuil gebouw en in het bijzonder een smerig sanitair. Toiletten die niet te verluchten zijn en ongelooflijk stinken, kunnen niet door de beugel.

Duidelijke afspraken die worden nageleefd door beide partijen, zijn een must. Wanneer een nieuwe dagzaal wordt beloofd, dan moet die er staan. Is dit niet het geval, dan is dat met een groep van 150 personen verschrikkelijk vervelend. De afsprakenbundel stuurt de uitbater best op, zeker als deze meerdere pagina's telt. Zo kan de ganse leidersploeg deze voordien doornemen. Ten slotte kan je een uitbater die voortdurend komt moeien, missen als de pest! Een goede uitbater is iemand die alles vlot kan laten verlopen, bij aankomst en bij vertrek. Daarnaast is het belangrijk dat hij bereikbaar is wanneer er praktische problemen zijn. Verder zijn er geen grote verwachtingen, het kamp maakt Chiro Zarren zelf.



kuisen kamers, ...). Als je drank te koop aanbiedt, geef dan duidelijk aan welke prijs hiervoor aangerekend wordt.

## WAT DOEN TIJDENS HET VERBLIJF?

Tijdens het verblijf worden groepen niet graag gestoord door een kamp-huisuitbater die zich telkens komt bemoeien. Toch heb je het recht om een oogje in het zeil te houden, want gemaakte afspraken worden bewust of onbewust wel eens overtreden. Probeer daarom een goed evenwicht te vinden in de duur van het verblijf en je aantal bezoeken. Een bezoek komt minder controlerend over als je een reden hebt. Komt de post voor de groepen bij jou terecht, dan kan je dit moment aangrijpen om vlug even de vinger aan de pols te houden. Is dit niet het geval, dan kan een rondleiding van een toekomstige groep ook een ideaal moment zijn. Maar je hoeft niet altijd een beweegreden te hebben om een groep te bezoeken. Door eens te vragen hoe het verblijf verloopt, weet de groep dat ze bij je terecht kunnen. Iemand die aanspreekbaar is, vinden groepen eveneens belangrijk, al is het maar om enkele praktische zaken te bespreken.

Wanneer je een onregelmatigheid vaststelt, spreek je best de groepsverantwoordelijke aan. Dit is zowel voor jezelf als voor de groep het duidelijkst, vooral wanneer er met je opmerkingen geen rekening wordt gehouden. Klantentevredenheid is immers niet altijd de groep een vrijeleide geven. Hou in je achterhoofd dat klantentevredenheid niet enkel op de groep slaat die op dit moment aanwezig is. Ook de groep die nadien komt, heeft recht op een huis dat in goede staat verkeert. Wil je bijvoorbeeld niet dat tafels en stoelen buiten staan omdat ze niet waterbestendig zijn, dan kan je de groep daarop aanspreken. Als het meubilair stuk is, kan de volgende groep er ook geen gebruik meer van maken. Dit kan voor deze groep dan een frustratie zijn.



Voor volpensionhuizen stopt klantentevredenheid niet bij het maken van duidelijke afspraken en een goede infrastructuur. Voldoende, lekker en gezond eten is een bijkomende bepalende factor voor een geslaagd verblijf. Met wat creativiteit kan je lekkere gerechten bereiden zonder dat het daarom handenvol geld hoeft te kosten. Probeer daar als uitbater wel een gezond evenwicht in te vinden. Bepaalde groepen hebben ook specifieke verlangens i.v.m. het eten. Zo kan het zijn dat de groep je vraagt om de menu aan te passen aan het (kamp)thema of om enkele vegetarische maaltijden te voorzien. Als dit binnen je mogelijkheden ligt, kan je de groep daarmee extra in de watten leggen.

Een rondrit met paard en kar, of een halve dag meehelpen op de boerderij of garnaalvissen zijn voorbeelden van leuke extra's die je de bezoekende groep kan aanbieden, maar zijn absoluut niet noodzakelijk om je groep tevreden te stellen. Bied je zo'n extra aan, dan hou je er best rekening mee dat de groep het slechts zal gebruiken als het ingepland is in het programma.

Breng daarom de groepsverantwoordelijke tijdig op de hoogte van deze bijkomende mogelijkheden. Tot slot kan je ook bezienswaardigheden aanprijzen aan de groepen, tenminste als je zeker weet dat dit een meerwaarde zal zijn voor hun verblijf.

## DE LAATSTE STAPPEN

De afspraken die bij aanvang werden gemaakt, zullen bij de afhandeling ongetwijfeld van pas komen. Zorg er als uitbater wel voor dat de groep de gemaakte afspraken kan nakomen. Wil je bijvoorbeeld dat de groep het gebouw netjes verlaat, dan zorg je ervoor dat er voldoende en fatsoenlijk kuisgerief ter beschikking staat. Ten slotte is het aangeraden om de groep ook onmiddellijk op de hoogte te brengen van de extra kosten voor gas, water en elektriciteit. Zo weet de groep welke som ze (ongeveer) nog bijkomend zal moeten betalen. Heel wat klachten hebben trouwens te maken met de hoogte van de energiefactuur. Hou er sowieso rekening mee dat de wet verbiedt om energie door te verkopen met winst. Dit kan je ook aan de groep zo communiceren.

Net zoals bij de start van het verblijf, zorg je er voor dat ook nu alles vlot verloopt. De groep staat namelijk klaar om te vertrekken. Als uitbater kom je daarom best wat vroeger om de inventaris te bekijken. Dit vergt het meeste tijd en kan je op je eentje gemakkelijk doen.

Om de tevredenheid te meten, geef je aan de groepsverantwoordelijke een evaluatieformulier. Op dit formulier kan de groep een quotering geven aan het verblijf met daarbij de nodige uitleg. Van deze informatie kan je dan handig gebruik maken om een volgende groep nog beter te dienen. Zo'n formulier nasturen, heeft minder zin omwille van twee redenen. Veel groepsverantwoordelijken zullen het formulier niet terugsturen en ontevreden groepen zullen sneller terugsturen dan tevreden groepen, wat dan een vertekend beeld geeft.

# HET EVALUATIE-FORMULIER VAN RESIDENTIE HONZEBROEK

Groepen geven graag hun mening over het verblijf, dat blijkt uit de ervaringen van Lieve Vanneste, verantwoordelijke van Residentie Honzebroek in Roeselare.

Om deze meningen te verzamelen, vraagt Lieve elke groepsverantwoordelijke om tegen het einde van het verblijf een evaluatieformulier in te vullen. Eerst wordt gevraagd een quotering te geven per onderwerp, vervolgens moet deze score gemotiveerd worden (tips voor de toekomst – reden). Dankzij die motivatie kan Lieve inschatten welk gewicht ze aan de score moet geven. Als een groep bijvoorbeeld een onvoldoende geeft aan de omgeving, maar tijdens het verblijf helemaal niet is buitengekomen, dan hecht ze minder waarde aan de negatieve quotering. Als blijkt dat meerdere groepen dezelfde opmerking geven, dan probeert Lieve daar wel op in te spelen. Zo hangt er sinds kort een prikbord in de living en komen er binnenkort nieuwe zetels.

Aanvullend op de evaluatie door de groep, wordt de groep zelf ook gequoteerd door de uitbater. Beide scores worden bijgehouden, zodat bij een volgend verblijf met de verzamelde informatie rekening kan worden gehouden.



## EVALUATIE

GROEP  
CONTRACT  
DATUM IN  
DATUM UIT

WAT	zeer slecht	slecht	matig	goed	zeer goed	TOTAAL
CONTACT VOORAF						0
ONTVAL						0
AFOPTAKEN						0
ACCOMMODATIE WLG						0
INRICHTING KILLEN						0
INRICHTING LIPPE						0
INRICHTING BUREAU						0
PARKING						0
CARDE WLG						0
BEZUCHEN						0
<b>TOTAAL</b>						<b>0</b>
<b>GEMIDDELDDE SCORE</b>						<b>0,00</b>

geef een cijfer per item te geven

ZEER SLECHT      TOEGEN 0-1,00  
 SLECHT            TOEGEN 02-2,00-4,00  
 MATIG             TOEGEN 03-3,00-5,00  
 GOED              TOEGEN 04-4,00-6,00  
 ZEER GOED      TOEGEN 05-5,00-10

TIPS VOOR DE TOEKOMST

ZAL JE EEN VERBLIJF IN RESIDENTIE HONZEBROEK AANRADEN AAN JE VRIENDEN

JA    JA    NIET    NIET    NIET

REDEN

DANK VOOR JULLIE MEDEWERKING!!!!!!

## EVALUATIE

GROEP  
CONTRACT  
DATUM IN  
DATUM UIT

WAT	zeer slecht	slecht	matig	goed	zeer goed	TOTAAL
KLAREN KILLEN						0
WERKTIJGEN						0
AANKOMST LARP						0
BEDEKDEK						0
DOORTIJDEN						0
BEEMEN						0
OPANK						0
LARVAS						0
CARDE WLG						0
OPKAS						0
DOCHTE						0
BEEMEN						0
VERTREK LARP						0
<b>TOTAAL</b>						<b>0</b>
<b>GEMIDDELDDE SCORE</b>						<b>0,00</b>