

A group of children are gathered around a dark, wet table outdoors. They are playing a game using large, clear plastic bottles with tubes attached to the bottom. The bottles are labeled 'Louise' and 'ADIDAS'. The children are leaning over the table, blowing into the tubes. The background shows a modern building with large windows and some greenery.

Over het ontstaan, vermijden en behandelen van klachten

DOSSIER KLACHTEN

Als uitbater investeer je veel tijd en energie om groepen goed te ontvangen. Plots een klacht krijgen is dan ook schrikken. Wat doe je dan?

Een klacht is zonder meer een onaangename boodschap waarmee je als uitbater aan de slag moet. Een moeilijke opdracht, omdat de klacht vaak over je eigen persoon gaat of over het verblijf waar je met hart en ziel voor werkt.

Om de slaagkansen van die opdracht te verhogen, bezorgen we je in dit dossier enkele inzichten over het ontstaan van

klachten, geven we tips over het vermijden van klachten en reiken we bouwstenen aan om klachten op een goede manier te behandelen. De voorbeelden zijn gebaseerd op klachten uit de praktijk.

Verder lees je wat er precies gebeurt met de klachten die groepen rechtsreeks bezorgen aan Toerisme Vlaanderen en CJT. Heb je zelf een klacht over een verblijvende groep, dan lees je ook waar je terecht kan.

Groep versus uitbater

WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een gevoel van ontevredenheid dat ontstaat wanneer verwachtingen niet worden ingelost. Een klacht is dus vervelend, zowel voor de groep die de klacht formuleert als voor de uitbater die de klacht ontvangt. Een klacht kan echter ook een interessante informatiebron zijn. Ze biedt nl. de kans op goedkope en snelle feedback. Probeer de klacht daarom te zien als gratis advies, een soort geschenk dat een positieve bijdrage kan leveren aan de uitbating. Daarom is de boodschap aan groepen: ben je ontevreden, zeg het aan de uitbater. Ben je tevreden, zeg het voort.

ONTEVREDENHEID VERMIJDEN

Omdat een klacht voor zowel groep als uitbater een negatief gevoel opwekt, wordt ze best vermeden. Dit moet altijd het eerste streefdoel zijn. Een goede communicatie levert daartoe een belangrijke bijdrage. Als uitbater draag je daarin een verantwoordelijkheid, net als de verblijvende groep.

Dat een goede communicatie veel klachten vermijdt, lijkt logisch en eenvoudig, maar is het niet altijd. Een communicatieprobleem is nooit helemaal uit te sluiten. Communicatie verloopt nl. via een vast patroon. Er is de zender die een boodschap verstuurt, het medium dat de boodschap overdraagt en de ontvanger die de boodschap krijgt. Tijdens dit communicatieproces kunnen diverse problemen optreden die foutieve verwachtingen creëren, met een klacht als gevolg. Wat kan foutlopen bij communicatie?

Bij een tekort of het volledig ontbreken van bepaalde boodschappen ontstaat er logischerwijs een communicatieprobleem. Een veel voorkomend struikelblok binnen het jeugdtoerisme is dat afspraken gemaakt worden met één persoon, de verantwoordelijke. Van die persoon wordt verwacht dat die alle informatie overbrengt op de groep. Is dat niet het geval, dan ontstaat een communicatieprobleem waarop je als uitbater weinig invloed hebt. Enkele regels zichtbaar ophangen kan dan een oplossing zijn, op voorwaarde dat dit beperkt blijft.

Ook bij voldoende communicatie blijft de vraag of uitbater en groep elkaar wel begrijpen. Zoniet, dan ontstaat er ruis in de com-

municatie, misverstanden zijn dan niet uitgesloten. Vooral wanneer groepen zich enkel baseren op digitale informatie dreigt het wel eens fout te lopen. Wat is een fantastische speelweide of een groot bos? En ook met foto's is het altijd opletten. Is de dagzaal wel zo groot als de foto laat uitschijnen? Wanneer groepen aangeven misleid te zijn door de informatie, wordt er best ingegrepen. Eerlijk duurt het langst.

Op papier zag het er een zeer mooie verblijfplaats uit. Dat bleek in de praktijk niet zo te zijn. We kwamen aan in een oud en slecht onderhouden gebouw, waar je zonder sleutel in en uit kon lopen. De hygiëne was ondermaats en de voorzieningen waren zeker niet zoals staat beschreven op de website. De gegevens over de weekendverblijfplaats (type B????) moeten worden aangepast op de website!

Voldoende communicatie staat trouwens niet gelijk aan veel communicatie, want door een teveel aan communicatie wordt de groep bedolven onder informatie. Selecteren wordt dan noodzakelijk, want bepaalde boodschappen worden niet meer opgenomen. Hetzelfde geldt voor laattijdig communiceren, ook dan heeft de groep onvoldoende de tijd om de boodschap te verwerken.

Communicatie kan ook verstoord worden door persoonlijke factoren, zoals selectief lezen of slecht luisteren, of een fysieke factor zoals lawaai of een verloren document.

“De klacht moet gescheiden worden van het slechte gevoel dat eraan gekoppeld is.”

Verder kan je klachten vermijden door enkele eenvoudige principes toe te passen. Peil bij het eerste contact naar de verwachtingen van groepen en geef duidelijk aan waaraan je al dan niet kan voldoen.

Bekijk bij aankomst van de groep samen naar de staat van de verblijfplaats, geef hen een inventaris en noteer samen de meterstanden. Lever op dit moment ook een onberispelijke verblijfplaats af.

De uitbater hebben we niet gezien. Hierdoor tekenden we geen papier met de meterstand van het gas. Dus hij heeft ons 300 euro gas (de volledige waarborg) aangerekend.

Bij onze aankomst troffen wij een net bivakhuis aan. Alles was kraaknet en nergens was er een mankementje te bespeuren. Zelden tref je zo'n proper huis aan.

In veel klachten hebben groepen, zonder het altijd goed te beseffen, ook zelf een aandeel. Zo zouden veel klachten vermeden worden met een prospectiebezoek aan de verblijfplaats. Dit kan je als uitbater uiteraard niet verplichten, maar wel sterk aanraden. Heb je zelf onvoldoende de tijd om groepen te ontvangen voor een rondleiding, dan kan een mooie video een alternatief zijn.

We waren niet tevreden over dit gebouw. Bleek niet geschikt voor kapoentjes (jongste leeftijdsgroep), heel weinig binnenruimte, zelfs geen ruimte om het materiaal van de gastjes te plaatsen. Wel mooie, grote speelweide. Alles in oude, versleten staat. Sanitair slecht onderhouden enz. We konden ons moeilijk van de indruk ontdoen dat het hier om een haastig omgebouwde varkensstal gaat ...

Tot slot is het aangewezen de aangeleverde informatie, verspreid via de diverse kanalen, op geregelde tijdstippen nog eens grondig na te kijken. Zijn de omschrijvingen en foto's in de brochure, de website... nog actueel?

INFORMATIE FILTEREN

Om de klacht als gratis advies te interpreteren, moet de klacht goed benaderd worden. De klacht moet gescheiden worden van het slechte gevoel dat eraan gekoppeld is. Niet evident, zeker niet wanneer de klacht op een weinig fijne manier werd overgebracht. Dan neemt het emotionele gevoel al snel de bovenhand op het rationele. Als uitbater vind je de groep dan onredelijk, veeleisend en in het slechtste geval kwaadwillig. Als uitbater sta je in dit geval lijnrecht tegenover de groep.

Algemene indruk bij eerste confrontatie met mevrouw:

WAT DOEN JULLIE NU?????!!!!

We hadden gewoon enkele tafels van plaats gewisseld ... FLIPPEUH

Dan eerste afval ... SORTEREN like you never did before!

Gekookt afval scheiden van rauwe groenten ... want dat is voor de kippen...nie normaal!

Nood aan privacy??? Mijnheer doorzoekt de tenten dagelijks zonder medeweten van je groepsverantwoordelijke.

Een regenbui??? Het regent langs alle kanten binnen ... met wat geluk blijft je bed droog.

Geniet je graag van de plaatselijke fauna??? Ideale plek ... de kikkers springen hier in het rond, vooral de toiletten lijken meer op een kikkerkekerij!

Ook de liefhebbers van flora zijn hier op hun plaats ... de schimmels woekeren vrolijk in het douchevertrek.

Kampvuur op de laatste avond ... dit is een moeilijke zaak ... indien de kookploeg genoeg tijd en veel affectie verleent aan de gepensioneerde uitbaters, dan is er mogelijkheid tot kampvuur ... anders ook maar dan zonder hun toestemming (één pittig detail ... de plaatselijke politie vindt het allemaal wel best oké ... dus don't worry).

Ben je van plan om frietjes te bakken??? Let op! Voorzie best een stroomgroep om onaangename pannes te voorkomen.

Een leuk weetje ... jij betaalt met een aan zekerheidsgrenzende waarschijnlijkheid ook hun elektriciteitsverbruik.

Soms dronken??? Let op, de toiletten vallen om indien jij ook wankelt.

DUS!!! Feest je graag, maak je graag plezier? Kom dan zeker niet naar hier ...

Grtz

De klacht getuigt van weinig respect voor huisregels, gebouw en uitbater waardoor het meer vertelt over de klager dan over de klacht op zich. Toch bevat de klacht tussen de regels door enkele potentiële werkpunten. We sommen ze hieronder op.

- Schimmelvorming in douches moet verwijderd worden.
- Is het jeugdverblijf voorzien van afzonderlijke energiemeters, neem dan samen de meterstanden op bij aankomst en vertrek. Hanteer in het andere geval een forfaitprijs voor energie.
- Alle toiletten moeten goed verankerd zitten in de grond of aan de muur.

De 5 meest geregistreerde klachten bij CJT hebben betrekking op:

1. de afrekening (waarborg, energie, schade)
2. de staat van het gebouw
3. het contact met de uitbater
4. de schoonmaak
5. de algemene voorwaarden

In één klacht zitten vaak meerdere klachten vervat. Discussie over de afrekening is vaak de aanleiding om ook andere klachten te formuleren.



*Zoek bij een klacht
naar punten waar je het samen
over eens bent.*

Een klacht, wat nu?

Hoe goed je ook je best doet, voor iedereen goed doen is onmogelijk. Vroeg of laat mag je dus een klacht verwachten. Een positieve reactie is dan cruciaal, want een goed opgevangen, behandelde en opgeloste klacht zorgt nadien altijd opnieuw voor een positieve uitstraling. Hoe je dit realiseert, vind je via onderstaand stappenplan.

EERSTE REACTIE

Iedere uiting van ontevredenheid is een klacht. De klacht kan je zowel schriftelijk als mondeling bereiken en dit via diverse kanalen. Je bent er dus best op elk moment op voorbereid, vooral omdat er door de emoties (de groep is boos of ontgoocheld) soms dom of onredelijk wordt gereageerd. Maak in dit geval van het gedrag geen probleem, maar focus je onmiddellijk op de inhoud.

Beschouw elke klacht ook als een nieuwe klacht, zelfs wanneer je het gevoel hebt dat je de klacht al veel te veel hebt gehoord, zoals in onderstaand voorbeeld.

Ik heb hen de handdoek getoond die op de vloer had gelegen na het douchen (op de eerste dag). Deze was in plaats van wit, zwart! Kortom de douches waren vooraf echt niet schoner. Wij kunnen begrijpen (als vereniging) dat ook deze vereniging onkosten heeft, maar vinden het niet fair dat deze kosten op de rug van anderen betaald moeten worden. Wij laten onze kampplaats elk jaar schoner achter dan bij aankomst en hebben dat ook dit jaar gedaan.

Blok een klacht nooit af, maar geef de groep net de kans om te klagen. Neem elke klacht

serius en toon begrip voor hun onvrede. Bedank de groep voor de klacht en leg uit waarom je het waardeert. De groep levert nl. een inspanning om de klacht te formuleren en geeft je de kans met de verzuchtingen verder aan de slag te gaan. Een klacht is in dat opzicht beter dan gewoon zwijgen of onrechtstreeks het ongenoegen uiten, bijvoorbeeld via vrienden of sociale media.

Word je voor de klacht aangesproken, voorzie dan voldoende tijd voor een gesprek. Luister goed en onderbreek de groep niet. Zoek tijdens het gesprek naar punten waar je het samen over eens bent. Zo laat je zien dat je de klacht begrijpt. Raak je op een bepaald moment geïrriteerd, laat dit dan niet doorklinken in je stem. Blijf gewoon vriendelijk en ga niet in discussie.

Rond de klacht in je eerste reactie af door de belangrijkste punten te herhalen, belooft

actie en verontschuldig je voor het ongemak. Door je te verontschuldigen, beken je nog geen fout of schuld, maar ontspan je de groep. Hun grootste vrees is nl. dat ze niet serieus worden genomen of dat met hun klacht niets gebeurt. Het begrip voor de klacht is in dit opzicht soms belangrijker dan de oplossing zelf.

INFORMATIE VERZAMELEN

Voor een goede behandeling van een klacht maak je best enkele notities. Als uitbater kan je dit zelf neerschrijven of het initiatief overlaten aan de groep. Noteer je zelf de klacht, dan laat je dit voor de volledigheid best nog eens nalezen. Durf als uitbater ook bijkomende informatie vragen, indien dit nodig is voor de verdere afhandeling van de klacht. Verzamel minstens de contactgegevens (naam, mailadres, telefoon-



Beschouw elke klacht als een nieuwe klacht.

nummer), zodat je de groep tijdens het proces verder kan informeren.

Door een klacht neer te schrijven, krijgt het inhoudelijke aspect sneller de bovenhand op het emotionele aspect. Bovendien laat het je gemakkelijker toe om op een later tijdstip de klacht verder op te volgen.

OPLOSSEN

Bepaalde klachten zijn onmiddellijk op te lossen, andere klachten vergen extra tijd. In dit laatste geval vertel je wat de werkwijze is en geef je een tijdsplanning op. Geef de groep in de loop van het proces op geregelde tijdstippen een stand van zaken. Beloof niet te veel en behoed je voor een te strak tijdschema. De klacht is beter te vroeg dan te laat opgelost. Loopt een oplossing voor de klacht toch uit, communiceer dat dan tijdig.

Wanneer de klacht ongegrond is, moet je dit aan de groep aantonen. Dit doe je best aan de hand van objectieve en controleerbare gegevens. Is de klacht gegrond, dan volgen uiteraard verontschuldiging. Voor veel groepen zal dit volstaan. Wil je de groep extra compenseren voor het ongemak, dan kan je een extra attentie aanbieden. Iets meer doen dan de groep verwacht, doet soms wonderen.

Ons verblijf is ons zeer goed bevallen. Op het gebouw was niks aan te merken, alles was in orde en als er iets was, was de uitbater meteen bereid te helpen! Een aanrader!

Voor ons zijn de vele stapelbedden wat minder interessant. Maar tof was wel dat bij melding van problemen met de koffiezet die onmiddellijk vervangen werd door

een nieuwe ... Aangenaam contact met huisbeheerder.

Vraagt de klacht een compensatie voor geleden schade, dan kan je peilen naar de wensen van de groep. De schadevergoeding die de groep vraagt, is soms goedkoper dan datgene je als uitbater zelf had bedacht.

Je hebt groot gelijk als je zegt dat je geen waar voor je geld krijgt omdat de scheidingswanden niet werden geplaatst. Helaas heeft de aannemer daar anders over beslist... Wij zitten dan ook erg verveeld met deze zaak en stellen jullie een compensatie voor van 150 euro. Als jullie akkoord gaan met deze regeling, geef je dan zo snel als mogelijk jullie rekeningnummer door, dan maken we dit spoedig in orde.

We verontschuldigen ons hier alvast voor en rekenen verder op jullie begrip.

NAZORG

Peil na enkele maanden nog eens naar de ervaringen die de groepen hadden bij de klachtenbehandeling. Vonden ze dit positief of negatief? Misschien vind je zo voor de klachtenbehandeling nog punten ter verbetering. Is dit niet het geval, dan toon je de groep wel opnieuw het belang dat je hecht aan klachten.

Verder is het zinvol om klachten af en toe te inventariseren. Gelijkaardige klachten waarvoor misschien een structurele oplossing mogelijk is, worden zo opgespoord. En dat is opnieuw een stap vooruit, want ondanks een goede klachtenbehandeling, blijft het vermijden ervan wel prioritair.



Het is zinvol om klachten te inventariseren.

Klachten kanaliseren

Een evaluatieformulier is een instrument om groepen te vragen naar de sterktes en zwaktes van het jeugdverblijf/kampeerterein. Dit formulier kan een blanco blad zijn of een leidraad met diverse gerichte vragen. Werk je met een leidraad, dan hou je dit best kort om het gewenste resultaat te bereiken. Het formulier laat je best invullen voor vertrek of mail je kort na het verblijf door naar de groepsverantwoordelijke.

Door groepen constant te bevragen, kan je bepaalde klachten beter kaderen. Wat een klacht is voor de ene groep, is het juist niet voor een andere groep. Denk bijv. aan regelmatig bezoek door de uitbater. Soms wordt dit positief ervaren, soms negatief. Ook kunnen klachten verschillen per doelgroep. Jeugdwerk is meestal minder kritisch dan een school of familiegroep.



Een evaluatieformulier met gerichte vragen kan je heel wat informatie opleveren.

WAAR KAN JE GERICHT NAAR VRAGEN?

- Belangrijkste reden van het verblijf?
(ontspanning – vorming – schoolwerkweek – andere)
- Soort groep?
- Is dit je eerste verblijf in dit jeugdverblijf of kampeerterein?
- Is het jeugdverblijf/kampeerterein voldoende uitgerust?
(slaapzalen – sanitair – refter – keuken – dagzalen – terreinen)
- Is het jeugdverblijf/kampeerterein voldoende onderhouden/net?
(slaapzalen – sanitair – refter – keuken – dagzalen – terreinen)
- Wat vind je van de maaltijden?
(kwaliteit – variatie – jeugdvriendelijkheid – inspelen op diëten/vegetarisme/religie)
- Wat vind je van de keuken?
(toestellen – apparatuur – uitrusting keukenmateriaal – hygiëne – gebruikscomfort)
- Hoe vond je het contact met de uitbater?
(informatieverschaffing – boeking/reservering – onthaal bij aankomst en vertrek)
- Wat vind je van de bereikbaarheid van het jeugdverblijf/kampeerterein?
- Wat vind je van de omgeving?
- Beantwoordt het verblijf aan je verwachtingen?
- Hoe ben je met dit verblijf in contact gekomen?
(vorig bezoek – vrienden, familie, kennissen – brochures – jeugdverblijven.be – website van de uitbater – andere websites – andere)
- Waarom koos je voor dit verblijf?
(omgeving – de rust – de animatie – de bereikbaarheid – comfort en netheid – goede prijs/kwaliteitverhouding – andere)
- Zou je het verblijf aan anderen aanraden?
- Heb je nog bijkomende opmerkingen over het verblijf?

Waar komen klachten terecht?

Groepen zijn kritischer en mondiger geworden. Wanneer groepen ontevreden zijn, mogen we dus sneller een klacht verwachten. Waar kunnen groepen terecht?

DE UITBATER

De uitbater is het aanspreekpunt bij uitstek. Hij staat het dichtste bij de groep en kan de klacht het snelste behandelen. Toch kan dit enkel als de onderlinge relatie goed zit, als er vertrouwen is. De groep is er in dit geval van overtuigd dat je als uitbater de nodige stappen zal zetten om het probleem op te lossen. Er is dus een zekere vorm van loyaliteit tegenover het verblijf.

Zowel hij als zijn zoon zijn vriendelijke mensen, hielpen op het einde zelf nog een stukje mee met de opkuis. Ook afrekening verliep correct. Zondag volledig afgerekend, nadien zagen we dat hij 50 euro als voorschot opgeschreven had terwijl dit 100 moest zijn. Deze week een mailtje gestuurd en netjes terugbetaald geweest.

Ondanks het onderlinge vertrouwen is het formuleren van een mondelinge klacht niet voor iedereen zo vanzelfsprekend. Om die drempel weg te nemen, is het aangewezen om groepen ook een evaluatieformulier te bezorgen. Een evaluatieformulier is net iets anoniemer, in veel gevallen is de groep wel gekend maar niet de persoon die de klacht heeft neergeschreven.

Wat geldt voor de groep, geldt ook voor de burens. Een uitbater is voor hen eveneens het aanspreekpunt bij klachten, tenminste als de relatie goed zit. In het andere geval is de politie hun bondgenoot. Een goede relatie met de burens kan je met enkele 'tips en tricks' onderhouden, al blijft het maar werken zolang ook de overlast beperkt blijft. Groepen moeten daarop attent gemaakt worden.

TOERISME VLAANDEREN EN CJT ONDERSTEUNING

Heerst er over de uitbater wantrouwen, dan bestaat de kans dat de groep andere kanalen opzoekt om zijn onvrede te uiten.

Officiële kanalen zoals Toerisme Vlaanderen - de dienst 'aanbodsontwikkeling toerisme voor allen' (enkel voor jeugdverblijven) en CJT Ondersteuning (voor jeugdverblijven en kampeerterreinen) zijn dan voor de groep potentiële aanspreekpunten. Via internet zijn de contactgegevens nl. gemakkelijk terug te vinden.

Een klacht bij CJT Ondersteuning wordt altijd onderzocht. De uitbater wordt gecontacteerd en bevraagd. Samen met de uitbater wordt vervolgens gezocht naar een manier van aanpak. Een rechtstreeks contact tussen groep en uitbater geniet daarbij de voorkeur, maar ook bemiddeling door CJT vzw behoort tot de mogelijkheden. Indien nodig worden daarbij ook de nationale koepels zoals Chiro, JNM, Kazou ... betrokken. Toerisme Vlaanderen wordt pas gecontacteerd wanneer blijkt dat er ook opmerkingen zijn die betrekking hebben op de erkenningsnormen. Een klacht over een kampeerterrein wordt dus niet naar Toerisme Vlaanderen doorgestuurd.

Stuurt de groep de klacht rechtstreeks naar Toerisme Vlaanderen, dan wordt de klacht eveneens behandeld. Afhankelijk van de inhoud wordt daarbij CJT Ondersteuning betrokken. Een controlebezoek door Toerisme Vlaanderen gebeurt enkel wanneer er sprake is van ernstige tekortkomingen. Andere klachten worden telefonisch of tijdens een routinebezoek aangekaart. Klachten ingediend bij Toerisme Vlaanderen worden automatisch doorgegeven aan het Vlaams Agentschap Internationaal Ondernemen. Concreet betekent dit dat het contact met de dienst 'aanbodsontwikkeling toerisme voor allen' zich beperkt tot het bezoek. Verdere communicatie (de ontvangst - de behandeling en het besluit) naar de groep en uitbater gebeurt door de centrale klachtencoördinator van dit Vlaams Agentschap.



DE GEVOLGEN VAN KLACHTEN VOOR DE ERKENNING VAN JEUGDVERBLIJVEN

Wanneer via een klacht serieuze tekortkomingen aan het licht komen, kan de erkenning van een jeugdverblijfcentrum geschorst of ingetrokken worden. Door een schorsing verlies je tijdelijk de erkenning, het intrekken van een erkenning is definitief. Dit laatste is op basis van klachten gelukkig nog niet gebeurd.

Een erkenning schorsen of intrekken kan enkel als de voorwaarden uit het decreet 'toerisme voor allen' niet worden nageleefd. Andere klachten (bijv. rond energie) kunnen niet tot een schorsing of intrekking van de erkenning leiden.

Tijdens de klachtenprocedure kan je blijven verhuren. Wordt de erkenning ingetrokken of geschorst, dan is verder verhuren verboden. Wordt er toch verhuurd, dan kan dit zelfs tot boetes leiden, afhankelijk van het aantal inbreuken en de ernst ervan. Tegen de schorsing of intrekking van de erkenning kan er wel beroep worden aangetekend.

Bericht van administrator
Na de klacht van [naam] werd op 17 juli 2012 door Toerisme Vlaanderen en CJT vzw een bezoek gebracht aan het jeugdverblijf. Het kapotte raam was hersteld. Met de uitbater werden afspraken gemaakt m.b.t. de veiligheid, het comfort en de hygiëne van het jeugdverblijf. De volledige afhandeling van het dossier vindt plaats in september. Het jeugdverblijf blijft ondertussen erkend als type A.

HET GASTENBOEK VAN WWW.JEUGDVERBLIJVEN.BE

Elk jeugdverblijf en kampeerterrein beschikt op de website www.jeugdverblijven.be over een gastenboek. Groepen kunnen via dit digitale kanaal hun bevindingen over het verblijf neerschrijven. De berichten worden door CJT Ondersteuning gemodereerd.

Klachten uit het gastenboek worden enkel getoond op voorwaarde dat de groepsnaam, het mailadres en de kampdata correct worden doorgegeven aan CJT Ondersteuning. Ook de scores worden opgevolgd. Wanneer elke rubriek het absolute minimum krijgt, wordt de groep gecontacteerd met de vraag hierbij wat toelichting te geven. Op die manier wordt vermeden dat het toekennen van scores over het hoofd werd gezien. De afhandeling van de klachten gebeurt verder op dezelfde manier als bij een klacht per mail of telefoon.

Omdat het gastenboek een publiek forum is wordt er door CJT Ondersteuning soms een tegenbericht gepost en de scores verwijderd. Dit gebeurt enkel bij objectief waarneembare feiten. Klachten en negatieve berichten worden zo geneutraliseerd.

AKOESTIEK

Bericht van administrator

Bericht geplaatst op 23/05/2011

Nieuw geplaatste akoestische panelen verhelpen onderstaande klachten m.b.t. storend geluid in de refer.

TEVREDENHEID

Groepsnaam : Mortierkevrinden

Bericht geplaatst op 23/02/2011

Beleken zeer goed uitgerust voor een jeugdverblijf. Prachtig domein, met leuk touwenparcours. Akoestiek in eetzaal is niet goed.

Voldoende uitgerust:	8/10
Niethed	7/10
Kindvriendelijkheid	8/10
Contact met uitbater	9/10
Bereikbaarheid	8/10
Omgeving	9/10

Vind je als uitbater de klacht onterecht, dan is het niet zinvol via het gastenboek te reageren. Voor andere groepen levert een discussie namelijk weinig bijkomende informatie op. Wil je de klacht ontkrachten, dan vraag je beter andere groepen om hun ervaringen te posten.

TOF LEIDINGSWEKEND

Groepsnaam : [naam]

Bericht geplaatst op 29/03/2008

Hey,

ik weet niet wat jullie hebben uitgespookt meisjes, maar de uitbaters vinden wij vriendelijke open mensen.

We hebben ons goed geamuseerd, maar wel een beetje koud gehad tijdens een vriesnacht eind maart. Alé, de vrouwen toch.

Gritz

Voldoende uitgerust:	8/10
Niethed	7/10
Kindvriendelijkheid	8/10
Contact met uitbater	10/10
Bereikbaarheid	10/10
Omgeving	8/10

OPLETTEN MET DE WAARBORG

Groepsnaam : [naam]

Bericht geplaatst op 05/11/2007

Mooie maar dure kampplaats. De contacten met de eigenaar tijdens en na het kamp verliepen niet altijd even aangenaam. Vooral de manier waarop de waarborg werd ingehouden gebeurde niet correct. Best op voorhand goede afspraken maken dus, en alles schriftelijk vastleggen vooraleer je de kampplaats verlaat.

Voldoende uitgerust:	9/10
Niethed	6/10
Kindvriendelijkheid	1/10
Contact met uitbater	1/10
Bereikbaarheid	8/10
Omgeving	8/10



Uitbaters die serieuze klachten hebben, kunnen dit altijd melden bij CJT Ondersteuning.

EEN KLACHT OVER EEN GROEP

Voor groepen zijn er diverse kanalen om onvrede te uiten. Maar waar kunnen uitbaters terecht?

Een uitbater is baas op eigen domein en heeft enkele instrumenten om groepen tot de orde te roepen. Het contract en huishoudelijk reglement zijn daar twee voorbeelden van. In beide documenten staan duidelijke afspraken tussen groep en uitbater die juridisch afdwingbaar zijn. Alleen wordt het juridisch afdwingen bijna nooit in de praktijk omgezet. Uitbaters weten nl. dat groepen vaak onbewust regels overtreden en dat het volstaat om hen daarop attent te maken om het gedrag te wijzigen. Denk bijv. aan geluidsoverlast, dikwijls volstaat het om groepen te vragen de volumeknop minder hard te zetten uit respect voor de burens.

Anders is het voor de kleine minderheid van groepen die de vraag voor respect gewoon negeren. Wat moet je in die gevallen doen? Ook al kan je de regels juridisch afdwingen en mag je de groepen vragen om te vertrekken, in de praktijk is dat niet zo evident. En ook door het inhouden van de waarborg, bereik je niet het gewenste doel (in bovenstaand voorbeeld: geluidsoverlast beperken).

Uitbaters zien groepen die overlast bezorgen, daarom liever niet meer terugkomen. Het voorstel van een zwarte lijst wordt daarbij soms geopperd, maar door het snel wijzigen van kampverantwoordelijken zou ook die maatregel zijn doel missen.

Dit wil echter niet zeggen dat die groepen zomaar vrijuit gaan. Uitbaters die serieuze klachten hebben, kunnen dit altijd melden bij CJT Ondersteuning. Als het gaat over afdelingen van landelijke jeugdwerkverenigingen, wordt dit ook gemeld aan hun koepel, zodat zij mee kunnen zoeken naar een oplossing.

Hulp invoeren van politie is de laatste stap om je vraag naar respect extra kracht bij te zetten. Toch zal de politie eerst bemiddelen. Echt ingrijpen zal wellicht pas gebeuren na meerdere overtredingen, bijvoorbeeld op de regelgeving m.b.t. het nachtlawaai. Is er vandalisme, dan vraag je de politie best wel om onmiddellijk een proces-verbaal op te stellen.

KLACHTEN TUSSEN GROEPEN ONDERLING

Wanneer meerdere groepen op hetzelfde domein verblijven kunnen klachten tussen groepen onderling ontstaan. In Merkenveld (Loppem) verblijven dikwijls meerdere

groepen, zowel in het gebouw als op de kampeerweides. Merkenveld telt 18 kampeerterreinen en het hoofdgebouw is op te splitsen in 4 afzonderlijke units. Voor wat ervaringen en praktische tips contacteerden we Frank Strynck, eindverantwoordelijke van het domein.

“Buiten de vakantieperiodes blijft het aantal groepen redelijk beperkt. Hierdoor blijft alles overzichtelijk en kunnen de verantwoordelijken voor praktische afspraken of bij klachten snel worden aangesproken”, weet Frank. “In de zomermaanden, als we tot 22 verschillende groepen hebben, is dit minder evident. Daarom worden er in de zomer dagelijks om 9 uur kampraden georganiseerd. Groepen die boeken, worden daarover geïnformeerd.”

“Aanwezigheid op de kampraden is niet verplicht, maar er wordt wel op aangedrongen”, vertelt Frank. “De kampraden worden geleid door de vakantie-resident. Op de agenda staan vooral praktische afspraken over het gebruik van de kampvuurkring en het speelbos. Voor de kampeersers komt daar nog eens het plannen van het douchegebruik bij.”

“Tijdens de kampraden komen klachten ook vaak naar boven”, gaat Frank verder. “Geluidsoverlast of nachtlawaai staat daarbij op de eerste plaats, gevolgd door ongewenst bezoek in het gebouw of tenten en vlaggenroof. Voor sommige groepen is dit laatste een traditie, voor anderen kan dit echt niet door de beugel. Diefstal in tenten hebben we in het verleden ook al gehad. Het is echter niet duidelijk of dit door de verblijvende groep of door externen gebeurt. We raden daarom wel aan de waardevolle voorwerpen te bewaren in een gesloten auto of in één van onze lockers die we gratis aanbieden.”

“Buitenlandse scoutsgroepen vragen vaak zelf om kampraden, omdat ze willen verbroederen met de andere groepen”, rondt Frank zijn verhaal af. “Hun programma is niet zo gevuld als die van de Vlaamse verblijvende groepen. Vlaamse groepen moeten dus vaak meer overtuigd worden om eens samen rond tafel te zitten.”



Op onderzoek bij de buren

De relatie tussen een jeugdverblijfcentrum/kampeerterrein en de buurt is vaak een evenwichtsoefening. Enerzijds bereiken ons soms klachten en frustraties over de verblijvende jeugdgroepen, anderzijds vangen we ook op dat heel wat buren het extra leven in de brouwerij wel weten te appreciëren. Zaken die trouwens ook niet onbelangrijk zijn als stedenbouwkundige ambtenaren beslissingen moeten nemen: brengen we jeugdgroepen naar de dorpskernen of toch liever maar afgelegen, ver weg van alle bewoning?

Op basis van ons buikgevoel nemen we ook met CJT hierover standpunten in, maar het ontbreekt ons soms aan harde cijfers. Daarom willen we in het komende najaar graag één en ander onderzoeken. Kennen buren de werking van het jeugdverblijfcentrum of het kampeerterrein in hun buurt? Weten ze wie de uitbater is en hebben ze er contact mee? Is er werkelijk een probleem van overlast door jeugdgroepen of gaat dit over uitzonderingen? Welke

tips hebben buren om eventuele overlast te voorkomen? En om het niet alleen over negatieve zaken te hebben: wat vinden buren leuk aan zo'n jeugdlogies in de onmiddellijke omgeving?

Misschien verschilt dit alles ook van buur tot buur. Kijken jonge gezinnen anders aan tegen bepaalde problemen dan gepensioneerden? Is er een verschil tussen bewoners van een villa of van een appartement? Enz.

Na de zomer maken we een selectie van jeugdverblijfcentra en kampeerterreinen. We zorgen daarbij voor een representatieve samenstelling, dus voldoende grote en kleine logies, in de stad en op het platteland, gespreid over de provincies enz.

Op voorhand contacteren we de uitgekozen uitbaters. Mocht je om één of andere reden bezwaren hebben tegen een bevraging van de buren, dan houden we daar zeker rekening mee.



In hoeverre is ook het geluid van spelende kinderen een probleem voor sommige buren?

RECHTZETTING

In HuisWerk 34 was Kamphuis Vierwinden "huis in de kijker". Er stond te lezen dat enkel groepen met leeftijdscategorieën tot 14

jaar worden toegelaten. Dit geldt echter alleen voor de weekends. In de andere vakantieperiodes zijn alle leeftijdscategorieën welkom.