



DOSSIER KAMPAS

Vanaf half augustus wordt kampus.be dé plek waar jeugdgroepen een geschikte plek kunnen vinden voor hun meerdaagse plannen. Daarmee schrijft CJT een gloednieuw hoofdstuk in een lange traditie om het aanbod aan jeugdverblijven en terreinen te verbinden met de vraag bij

groepen. Al sinds 1961 worden boekingen bij CJT gecentraliseerd, sinds 2007 is zowat de hele sector te vinden op jeugdverblijven.be. Kampus brengt al die activiteiten straks samen op één digitaal platform.

Bestemming: kampas.be

Waarom maakt CJT werk van een nieuwe website?

Frederik Vercammen (coördinator CJT Ondersteuning): Bij CJT staan de Vlaamse jeugdverblijven en kampeertreinen centraal. Daar zetten we ons op heel veel vlakken voor in. Maar een goede bezetting blijft natuurlijk de beste manier om de sector te ondersteunen. Daarom zetten we al vele tientallen jaren in op de connectie tussen vraag en aanbod. Ooit was dat een brochure in boekvorm, maar we zitten al een hele tijd in het digitale tijdperk. De technische mogelijkheden blijven evolueren, samen met de verwachtingen bij onze jonge boekers. We moeten dus mee blijven, op maat van uitbaters én jeugdgroepen. Een nieuwe digitale omgeving drong zich op.

Werden ook jeugdgroepen betrokken in het proces?

Frederik: We hebben het doelgroepenonderzoek dat het Departement Cultuur, Jeugd en Media in 2019 uitvoerde, grondig bestudeerd. We hebben daar drie zaken uitgehaald.

1. Groepen willen een volledig overzicht van alle mogelijke locaties. Dat hebben we vandaag ook al op jeugdverblijven.be, maar we vertrekken daar te veel van de erkenningenlogica van de overheid. Op het nieuwe platform zijn verhuurbare entiteiten en alle mogelijke combinaties het uitgangspunt. Dat wordt een vooruitgang voor zowel groepen als uitbaters.
2. Groepen willen meteen zien of een locatie beschikbaar is. We zullen dus extra investeren in up-to-date bezettingskalenders, zowel in zelfkook als in volpension. Die kalenders krijgen ook een prominente plaats in de zoekresultaten.
3. Groepen willen ervaringen van anderen kunnen bekijken en zo de juiste locatie kiezen. We weten dat hier koudwatervrees rond bestaat bij heel wat uitbaters, maar we moeten hier een stap vooruit zetten. We bouwen wel een aantal garanties in, zodat de beoordelingen een waarheidsgetrouw beeld geven. En we bewaken het evenwicht door omgekeerd uitbaters ook de kans te geven om groepen te beoordelen.

Daarnaast hadden we het voorbije jaar regelmatig overleg met vertegenwoordigers van jeugdbewegingen en vakantieorganisaties.

En de uitbaters?

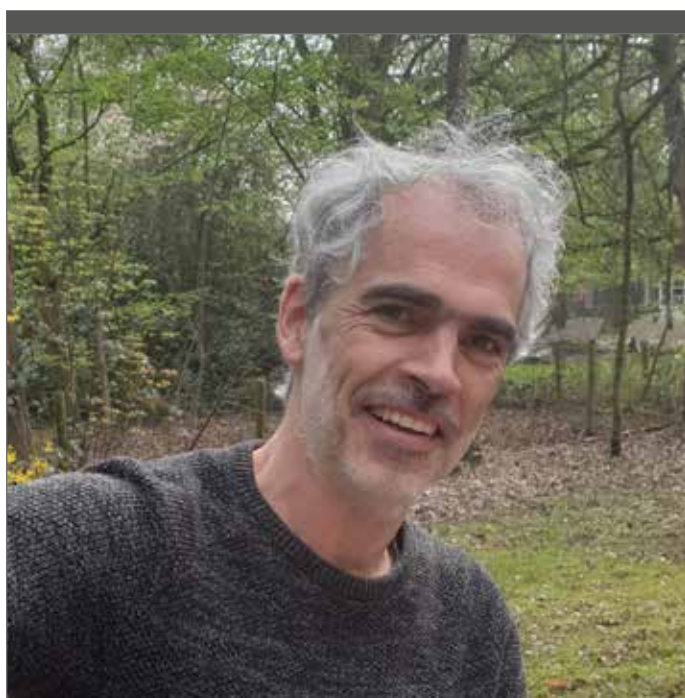
Bert Gilté (coördinator CJT Boekingscentrale): Uiteraard werden ook zij in ruime mate betrokken. Zo werd de basis voor het nieuwe concept gelegd begin 2020, toen we drie workshops met uitbaters hebben georganiseerd: één voor volpensionuitbaters en twee voor zelfkookuitbaters, opgesplitst tussen wel en niet aangesloten bij onze boekingscentrale. En tussentijds hebben we meerdere feedbackmomenten georganiseerd, zodat we steeds verder konden verfijnen.

Wie zal allemaal een plek krijgen op dat nieuwe platform?

Frederik: Wie op jeugdverblijven.be stond, kan sowieso mee verhuizen naar kampas.be. Het gaat dan uiteraard over alle erkende jeugdverblijfcentra in Vlaanderen, maar ook kampeertreinen en jeugdlokalen met beperkte verhuur die zich aangemeld hebben bij de gemeente. Bovendien blijven we ook de hostels mee promoten.

Het nieuwe kampas.be zal twee bestaande websites vervangen?

Bert: Dat klopt. Jeugdverblijven.be en zelfkook.cjt.be (de site van CJT Boekingscentrale) worden kampas.be. Frederik verwees daar al naar de vraag van jeugdgroepen om het volledige aanbod liefst op één plek verzameld te zien, daar maken we nu werk van. Ook uitbaters hebben baat bij een eenvoudige toegang tot de omgeving waar zij hun aanbod kunnen beheren.



Frederik Vercammen: "Een goede bezetting blijft de beste manier om de sector te ondersteunen."



Meer nog, één plus één wordt drie! Met Kampas krijgt het CJT-platform niet alleen een nieuwe naam, maar ook een pak nieuwe mogelijkheden in een aantrekkelijk en eigentijds design. We willen de komende jaren bovendien inzetten op de bekendheid van Kampas bij zoveel mogelijk verschillende jeugdgroepen, in Vlaanderen, in Wallonië, maar ook in het buitenland. De website zal te raadplegen zijn in Nederlands, Frans en Engels. CJT zal in de promotie van het Kampasplatform een actievere rol spelen en dat moet ook de globale bezettingsgraad ten goede komen.

Vanwaar de naam Kampas?

Bert: De samentrekking van kompas en kamp ligt voor de hand, maar tegelijk is het een abstracte naam. En dat was de bedoeling: bruikbaar voor iedereen, ook internationaal. Kampas klinkt ook leuk en iedereen kan er een eigen invulling aan geven. En ook de URL bleek gelukkig nog vrij voor gebruik. Een nieuw merk lanceren is geen evidentie. CJT zal de naam en website de komende jaren moeten laten uitgroeien tot een echt begrip voor elke jeugdgroep met meerdaagse plannen ... voor de perfecte locatie moet je op kampas.be zijn!

Waar maakt dit nieuwe platform het verschil?

Frederik: Drie belangrijke principes stonden bij de ontwikkeling altijd voorop: gebruiksvriendelijk, flexibel en transparant. Iedereen moet vlot met het platform aan de slag kunnen. De vaak jonge boeker natuurlijk, maar ook elke uitbater. Dit opzet werd volledig door CJT ontworpen. En dus konden we elk element helemaal afstemmen op de realiteit én de diversiteit van onze sector.

Op de bekende online verhuurplatformen voor vakantiehuizen kan je ook meteen boeken. Kan dat ook op Kampas?

Bert: Ja. Kampas zal er voor zorgen dat groepen vlot kunnen zoeken in het volledige aanbod. Die promotie was al gratis op jeugdverblijven.be en dat blijft zo. Maar het nieuwe platform beschikt over een online boekingsmodule. Het gebruik beperkt zich voorlopig evenwel tot zelfkook. We zetten een eerste grote stap, maar de complexiteit die een reservatie in volpension vraagt, kunnen we vandaag nog niet bieden. Daar wordt wel aan gewerkt (zie pagina 11). Uitbaters die kiezen voor de online boekingsmodule, kunnen de verhuur volledig naar hun hand zetten. Maar we verliezen de jeugdgroep nooit uit het oog. Alle informatie, ook over de huurprijs en bijkomende kosten, wordt erg inzichtelijk weergegeven. Geen verrassingen en dat komt alle partijen ten goede. Elke groep



Bert Gilté: "We willen de komende jaren inzetten op de bekendheid van Kampas bij zoveel mogelijk verschillende jeugdgroepen."

krijgt bovendien een eigen omgeving om de lopende reservaties te beheren of om documenten te downloaden. Leden van die groep kunnen elkaars boekingen zien. Wie de groep verlaat, kan z'n boekingen overdragen aan een ander lid. Zo blijven ook de contactgegevens actueel voor de uitbater. Aan het gebruik van deze boekingsmodule is wel een beperkte commissie op het huurgeld gekoppeld.

Wat met jeugdverblijven of kampeerreinen die vandaag zijn aangesloten bij de boekingscentrale?

Bert: De huidige dienstverlening van CJT Boekingscentrale blijft behouden. Ook in Kampas kan je de boekingen en het opvolgen van de betalingen in de handen van CJT geven. Dat is een perfecte oplossing voor mensen die weinig tijd over hebben voor administratie (of gewoon liever met andere dingen bezig zijn). Maar met het beheer van de online boekingen kan je evengoed zelf aan de slag en dat is nieuw.

Kampas uit de doeken gedaan

Kampas wordt in eerste instantie de plek waar jeugdgroepen hun verblijfslocatie in Vlaanderen vinden. De zoekfunctie moet dus bijzonder goed werken en groepen leiden naar hun droomlocatie, bij voorkeur in de periode die de groep in gedachten heeft.

Via een zoekbalk kan de groep zoeken op datum, op maaltijdformule, op capaciteit of meteen op naam van het gewenste logies. De resultaten kunnen verder verfijnd worden met een filter, denk maar aan de mogelijkheid tot online boeken, de aanwezigheid van bedden, de mogelijkheid van een kampvuur of het aantal douches. Na die selectie kan de groep de resultaten sorteren: op prijs (indien aangemeld) of op de score in de reviews (zie verder).

EEN DIVERS AANBOD

Soms is het aanbod eenvoudig, andere uitbaters beschikken over een domein dat een antwoord kan bieden op erg verschillende vragen: grote en kleine groepen, volpension of zelfkook, met tenten of zonder ... En iedereen wil natuurlijk dat alle opties verschijnen wanneer ze beantwoorden aan de zoekopdracht van groepen.

Kampas vertrekt van de kleinst verhuurbare entiteiten. Die kan je flexibel op het platform plaatsen: als volpension, als zelfkook of als beide. Eens je die basisentiteiten hebt aangemaakt, kan je die naar hartenlust combineren en zo nieuwe (samengestelde) verhuureenheden creëren. Entiteiten blijven wel steeds op maat van groepen. Verhuur per kamer is op Kampas dus niet mogelijk.

Een voorbeeld: Op domein Zonnehoek staan twee gebouwen: De Zon (volpension) en De Straal (zelfkook). Voor groepen die dat wensen, is er ook voldoende ruimte om bij gebouw De Straal enkele tenten te plaatsen. Deze drie entiteiten worden aangemaakt in Kampas, het terrein is niet afzonderlijk verhuurbaar en wordt dus niet gepubliceerd. En dan kunnen we combineren ... Zo vinden boekers ook De Zonnestraal (gebouw De Zon + gebouw De Straal) op de site, beschikbaar in volpension voor grotere groepen. En wie een gebouw met tentengrond zoekt, kan de combinatie Zonnebad vinden: gebouw De Straal met kampeerzone. Op de domeinpagina Zonnehoek kan de groep alle mogelijkheden overzichtelijk terugvinden en deze domeinpagina kan je dan ook gebruiken om het domein zelf te promoten.



KAMPAS TROEF: elke verhuurbare entiteit of combinatie van entiteiten wordt apart getoond aan potentiële klanten, met mogelijkheid van een eigen kalender.





KAMPAS	KAMPAS PLUS*	KAMPAS SERVICE*
<ul style="list-style-type: none"> · Huispagina · Manuele kalender · Reviews door boeker · Statistieken- en monitoringtool · Helpdesk CJT · Bemiddeling CJT 	KAMPAS met: <ul style="list-style-type: none"> · Boekingsmodule · Groepsvalidatie CJT · Automatische kalender · Reviews door uitbater 	KAMPAS Plus met: <ul style="list-style-type: none"> · Promotieservice (tekst & media) CJT · Boekingsservice CJT · Betaalgarantie CJT · Actieve begeleiding CJT · Renteloze lening CJT

* De basisformule Kampas is en blijft gratis.

Voor de Kampasformules Plus en Service betaal je een commissie op de huurprijs (niet op de extra kosten).

Voor Plus bedraagt de commissie 4 %, voor Service gaat het over 10 %.

Voor alle verhuurbare entiteiten en combinaties kunnen de juiste karakteristieken en prijzen ingegeven worden. De kalenders zijn gekoppeld, waardoor dubbele verhuur niet mogelijk is. Is de combinatie verhuurd, dan zijn de delen niet meer beschikbaar. Is één van de delen verhuurd, dan wordt ook de kalender van de combinatie als bezet ingekleurd.

VOOR ELKE UITBATING EEN KAMPAS!

Geen twee dezelfde uitbatingen in jeugdtoerismeland ... Als antwoord op die diversiteit biedt het platform drie formules: Kampas, Kampas Plus en Kampas Service. De gratis basisformule is voor elk jeugdverblijf, kampeerterrein of hostel toegankelijk. Erkende jeugdverblijven in zelfkook of kampeerterrainen kunnen er met 'Plus' de boekingsmodule aan toevoegen, in 'Service' laat je die module beheren door CJT.

De basisformule omvat alles wat vandaag reeds terug te vinden is op jeugdverblijven.be, maar een stuk gebruiksvriendelijker, zowel voor uitbaters als voor groepen. In deze formule verwijst Kampas voor het boeken door naar de eigen website van de uitbater. Voor de formules Plus en Service start de knop 'boek nu' de online boekingsmodule. Bij Service wordt CJT bovendien een partner die de verhuur actief samen met de uitbater opvolgt en optimaliseert waar mogelijk. Een overzicht vind je bovenaan deze pagina.

HET UITBATERSPLATFORM

Elke uitbating krijgt een toegangsaccount op Kampas.be. In die omgeving zit je in de cockpit van Kampas. Jij bepaalt er hoe je jouw accommodatie wil presenteren aan de jeugdgroepen. Daar hoort natuurlijk ook de prijszetting (zowel de huurprijs als extra kosten) en de kalender bij. Wie gebruik maakt van de boekingsmodule, krijgt er wat knoppen bij ... je bepaalt er zelf welke richting je uit wil met je verhuur.

Verhuurkalender

Een actuele kalender is een erg belangrijk instrument om de groepen toe te laten heel gericht te zoeken op beschikbare accommo-

datie. Kampas wil elke uitbater dus ten volle stimuleren om – ook zonder boekingsmodule – de kalender goed bij te houden. Daarom voorzien we in de gratis basisformule een gebruiksvriendelijke tool om boekingen in te geven.

Wie zelf al over een kalender beschikt, kan ook de Kampaskalender koppelen aan een eigen externe kalender (Google of Outlook). Zo kan je via een iCal-functie de kalender van Kampas aansturen. Heb je reeds een eigen website, online kalender en/of reservatiesoftware, dan is het voor de meeste ontwikkelaars maar een kleine inspanning om deze functie te programmeren. Een investering van maximaal enkele honderden euro's zou moeten volstaan om je kalender automatisch te laten aansturen.



KAMPAS TROEF: we voorzien extra technische mogelijkheden om het aantal kalenders op het nieuwe platform een boost te geven. Jeugdgroepen verwachten dit vandaag de dag.

Via het Kampasaccount kan bovendien elke kalender op elk moment gesloten worden voor verhuur.

Wie in volpension verhuurt, kan er voor opteren om een kalender als 'deels verhuurd' in te kleuren. Op dat moment zijn er dus nog kamers of vleugels beschikbaar en blijft het aanbod zichtbaar bij een zoekopdracht.

Online boekingen (Plus en Service) worden natuurlijk automatisch opgenomen in de kalender. Kampas verhuurt per nacht. Uren voor aankomst en vertrek worden bepaald in zogenaamde 'tijdsloten'. Ook hier geeft het platform mogelijkheden op maat van groepen. Het systeem laat toe om af te wijken van de standaardaanpak. Zo kan je er als uitbater voor kiezen om (school)groepen toch vroeg te laten aankomen op maandag en kan de weekendgroep op vrijdag later aankomen en ook wat langer blijven op zondag. En dat altijd met voldoende buffer tussen twee groepen.

Wens je in de zomer enkel te verhuren in aansluitende periodes van bijvoorbeeld 10 dagen, dan kan je dit ook zo instellen in de kalender. Zo kan je vaste aankomst- en vertrekkdata bepalen, maar je kan deze beperking op elk moment ook weghalen (bijvoorbeeld als enkele maanden op voorhand de periode nog niet verhuurd is).

Je kan als uitbater ook zelf een optie aanmaken, bijvoorbeeld wanneer het reserveren telefonisch verloopt. De groep krijgt dan een link om – binnen een te bepalen periode – via de website van deze optie een effectieve boeking te maken. Intussen staat de datum geblokkeerd in de kalender.



KAMPAS TROEF: in de boekingsmodules voorzien we tools om de bezettingsgraad tijdens drukke periodes te optimaliseren.

VRAAG EN ANTWOORD

Op welke termijn kan een groep boeken in Kampas? En krijgt het jeugdwerk daarbij nog steeds voorboekingsrecht?

De termijn waarop een groep kan boeken, is een moeilijke evenwichtsoefening ... We laten toe om maximaal vier jaar en vier maand in de toekomst te boeken. Boeking voor juli-augustus 2027 zullen dus ten vroegste mogelijk zijn in maart-april 2023. Deze maximale termijn kan je als uitbater inperken. Een kalenderjaar wordt immers pas verhuurbaar eens het systeem prijzen detecteert. Blijven die velden leeg, dan is het kalenderjaar niet beschikbaar voor groepen.

Het voorboekingsrecht voor het jeugdwerk verdwijnt in het nieuwe decreet jeugdverblijven, het wordt dan ook niet meer toegepast. In de praktijk merken we dat het toch de jeugdgroepen zijn die zekerheid willen in de vakantieperiodes en dus als eerste boeken.

Prijformules

Hier maken we een onderscheid tussen volpension en zelfkook. In volpension is de prijsstructuur vaak ingewikkeld en beperken we ons tot een etmaalsprijs voor jeugdwerk en een vrij tekstveld en link naar eigen website of prijsoverzicht.

In zelfkook zorgen we wel voor een structuur en krijg je een hele waaier aan mogelijkheden om prijzen in te stellen. Het start bij twee types huurprijs: per gebouw/terrein of per persoon. Prijzen worden ingesteld per kalenderjaar. De laagste prijs bepaal je – naar gewoonte – voor het jeugdwerk. Voor andere categorieën (andere jeugdgroepen, scholen, volwassenenverenigingen en andere) dien je een procentuele meerprijs te bepalen. Kampas laat bovendien toe om je prijs te laten verschillen naargelang de periode: weekend, midweek, kleine schoolvakanties en de zomervakantie.



KAMPAS TROEF: prijzen in zelfkook kunnen worden ingesteld per soort groep en per periode. Ingelogde groepen krijgen voor de gevraagde periode meteen de juiste prijs te zien.

In de boekingsformules Plus en Service bevelen we aan om te werken met een prijs per gebouw/terrein. Wie toch opteert voor een prijs per persoon per nacht, dient ook een minimumaantal personen te

bepalen. Dit minimumaantal wordt dan voorafgaand aan het verblijf gefactureerd. Bijkomende personen worden pas na het vertrek correct afgerekend (zie ook verder: 'de afrekeningsmodule').

Voor elke periode kan je bepalen wat de minimale verhuurtermijn is. Zo kan een groep misschien maar één weekendnacht verblijven, maar bepaal je dat ze er wel twee nachten voor moeten betalen. Voor specifieke data (denk bijvoorbeeld aan een last-minute periode of kerstavond) kan je de standaard ingegeven prijs ook nog eens overschrijven. Ook hier kan je dit laten verschillen per kalenderjaar.

Groepen die willen boeken via Kampas, dienen ingelogd te zijn. Als zij bovendien willen genieten van de lagere prijzen die gelden voor verenigingen of scholen, dient hun account gevalideerd te zijn door CJT. We bereiden dit momenteel voor op basis van o.m. lijsten van afdelingen van landelijk jeugdwerk of vestigingsplaatsen van scholen, zodat al deze groepen bij de lancering van Kampas vlot hun naam en postcode terugvinden in onze databank. Zo krijgen ze dan bij een boeking ook meteen de juiste prijs aangerekend.

CJT versterkt bij de lancering van Kampas de samenwerking met iedereen Verdient Vakantie. Dat netwerk zorgt ervoor dat iedereen kan genieten van vakantie, ook wie financiële drempels ondervindt. Dat opzet past helemaal met wat wij met het jeugdtoerisme beogen. En dus zullen sociale organisaties uit dit netwerk online kunnen boeken (formule Plus en Service dus) aan de laagste (jeugdwerk)prijs. Op termijn wordt het platform van het netwerk ook gekoppeld aan Kampas, om zo de toegang tot het aanbod nog eenvoudiger te maken.



KAMPAS TROEF: bij Kampasboekingen heeft de uitbater de garantie dat groepen die een lagere prijs krijgen, gevalideerd werden door CJT en terechtkomen in de juiste prijscategorie.

VRAAG EN ANTWOORD

Hoe weet ik zeker dat een vriendengroep er niet in slaagt om online te boeken aan de prijs voor het jeugdwerk?

Wie voor een organisatie boekt, zal zijn persoonlijke account moeten koppelen aan een groepsomgeving. Zo kan Koen een boeking maken voor Chiro Speelvogel, maar als leerkracht ook voor basisschool Het Beukenootje. Wanneer Kampas Chiro Speelvogel al kent, dan krijgt Koen meteen de juiste prijs te zien en aangerekend. Boekt Koen de eerste keer voor zijn school, dan zal CJT die registratie controleren en valideren voor de reservatie afgewerkt kan worden. Dat proces gebeurt natuurlijk op de korte termijn (en Koen kan zijn boeking wel afwerken). Zo bouwen we een extra controle in om misbruik van de lage prijzen te voorkomen.

Statistieken- en monitoringtool

Aan Kampas wordt een extra platform toegevoegd, in opdracht van het Departement Cultuur, Jeugd en Media. Het wordt de opvolger van de huidige statistiekenmodule op jeugdverblijven.be, waar vandaag reeds drie kwart van de uitbaters van gebruik maakt.

De nieuwe monitoringtool zal aan het Departement Cultuur, Jeugd en Media rechtstreeks de overnachtingscijfers aanleveren die nodig zijn voor een correcte berekening van de werkingssubsidie. Maar ook aan Toerisme Vlaanderen en de FOD Economie zullen overnachtingscijfers bezorgd worden in het door hen gevraagde formaat. Op die manier beperken we de administratieve planlast maximaal.



KAMPAS TROEF: een vernieuwde statistiekenmodule zorgt voor een vlotte verwerking van overnachtingscijfers, ook in functie van de werkingssubsidie.

De statistiekenmodule moet echter ook winst opleveren voor de uitbater zelf. Via je account zal het op termijn mogelijk zijn om bezettingscijfers te vergelijken over de jaren heen, maar ook met collega-uitbatingen.

Deze monitoringtool is toegankelijk voor alle erkende jeugdverblijfcentra en hostels, vergelijkbaar met hoe de module vandaag werkt op jeugdverblijven.be.

Wie gebruik maakt van de formules Plus of Service, kan vanuit de afrekeningsmodule (zie verder) op een vlotte manier de overnachtingscijfers vervolledigen.

DE FINANCIËLE KANT VAN HET BOEKINGSPROCES

Hoe verlopen de financiële afspraken en transacties in de formules Plus en Service?

Online betaalstromen

Ook voor het financiële aspect van de reservaties via Kampas werd rekening gehouden met de realiteit van groepen én uitbating. Groepen dienen te betalen aan het Kampasplatform, maar CJT laat de ontvangen betalingen niet nodeloos wachten: elke ontvangen betaling wordt op korte termijn (na aftrek van de commissie) doorgestort aan de uitbater. Enkel bij de saldofactuur is de uitbetaling beperkt tot 75 % van de totale (minimale) huurprijs (zie verder bij “annuleren en omboeken” en “de afrekeningsmodule”). Uitbetalingen worden gebundeld op maandelijkse basis. Zo blijft het aantal documenten voor de boekhouding beperkt. Op het uitbatersplatform kan je steeds in detail nagaan welke betalingen zijn uitgevoerd en/of doorgestort.

Groepen die vroeg boeken, betalen gespreid ... dat houdt het ook voor hen betaalbaar. Bij boekingen meer dan een jaar op voorhand bedraagt een eerste voorschot 25 % van de totale (minimale)

huurprijs, met een maximum van 50 euro per nacht. Een jaar op voorhand dient via een tweede voorschot sowieso 25 % betaald te zijn, mocht dat nog niet het geval zijn na de eerste voorschotfactuur. Drie maand op voorhand wordt de groep dan gevraagd om saldo en waarborg te betalen.

VRAAG EN ANTWOORD

Wat als ik mijn prijzen na een grote investering wil aanpassen?

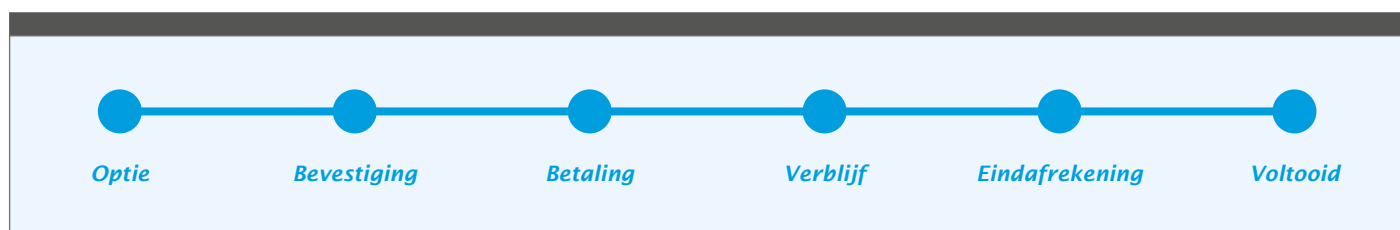
Als uitbater kan je de prijzen op elk moment wijzigen, maar dat heeft geen financiële impact op de reservaties die al eerder zijn aangemaakt. Bij Kampas Plus en Service worden de huurprijzen en de waarborg vastgelegd op het moment van de boeking. Uitzondering zijn de variabele kosten (bijv. energie, water, afval) ... die worden opgehaald uit het systeem op het moment dat ze in rekening worden gebracht (na het verblijf dus). Wijzig je de eenheidsprijzen, dan worden die meteen van toepassing bij de afrekening (zie verder). De groep kan die eenheidsprijzen wel (indicatief) bekijken op de website.

De boekingsmodules van Kampas werken met heldere (betaal)termijnen. Wanneer een groep boekt, krijgt de uitbater (of CJT bij formule Service) vijf dagen de tijd om de aanvraag al dan niet te aanvaarden. Na de eventuele validatie krijgt de groep een factuur en tien dagen de tijd om deze te betalen. Bij niet-betaling volgt na zeven dagen nog een betaalherinnering. Als ook dan niet betaald wordt, vervalt de boeking drie dagen later automatisch. Betaaltermijnen kunnen steeds manueel worden aangepast door de uitbater.



KAMPAS TROEF: bij Kampasboekingen heeft de uitbater een goed zicht op de betaalstatus van elke boeking. Bij laattijdige betalingen kan de groep gecontacteerd worden, in formule Service neemt CJT deze opvolging voor zijn rekening.

Door deze beperkte betaaltermijn voor de eerste factuur kan een groep de kalender slechts beperkt ‘in optie’ houden en dus blokkeren voor andere groepen. Voor een tweede of derde betaling krijgt de groep veertien dagen tijd om te betalen. Ook nu volgt na een week een reminder wanneer de betaling uitblijft ... maar de boeking vervalt enkel als de uitbater Kampas daar de opdracht voor geeft. De groep heeft zich dan immers al (financieel) geëngageerd. Zo hebben uitbater (formule Plus) of CJT (formule Service) nog de kans om de groep zelf te contacteren en zo een annulering te vermijden.



Annuleren en omboeken

Soms doorkruist iets de gemaakte plannen. En ook door corona werden we helaas specialisten in het schrappen en omboeken in onze verhuurkalender. Ook bij annulering moet Kampas dus – voor de boekingen die online verlopen - spelregels klaar hebben. De boodschap in onze Algemene Voorwaarden is kort: bij annulering of wanneer de groep niet voldoet aan een factuur, kan de overeenkomst worden ontbonden door de uitbater en verliest de groep in dat geval ook de reeds uitgevoerde betaling(en). Enkel bij een annulatie tussen 3 maand en 1 week voor het verblijf wordt slechts 75 % van de huurprijs aangerekend.



KAMPAS TROEF: we zorgen bij Kampasboekingen voor duidelijke annuleringsvoorwaarden en geven uitbaters tools om hier in uitzonderlijke omstandigheden van af te wijken.

Kampas is dus streng, maar heeft ook oog voor de realiteit van onze groepen. Wie heel vroeg heeft geboekt, wordt soms geconfronteerd met een ‘mismatch’ ... de locatie is te klein of te groot geworden. Tot een jaar voor aankomstdatum kan de groep via het eigen account annuleren met behoud van betalingen. De groep krijgt op dat moment een ‘voucher’ ter beschikking, binnen de twee maand in te zetten voor een nieuwe reservatie. Boekt de groep om, dan wordt het voorschot dat de uitbater al heeft ontvangen, afgetrokken bij de eerstvolgende uitbetaling. Boekt de groep niet (tijdig) om, dan zijn de betaalde voorschotten verworven door de uitbater.

Ook voor uitzonderlijke situaties heeft Kampas enkele opties achter de hand. Als uitbater kan je (als een uitzonderlijke tegemoetkoming dus) een annulering met behoud van betalingen toekennen, ook minder dan een jaar voor geplande aankomst. Zo kan je met de groep afspreken dat ze hun voucher kunnen inzetten voor een nieuwe periode binnen je eigen kalender. In extreme gevallen kan CJT (in opdracht van uitbater en groep) ook een annulering met volledige terugbetaling uitvoeren.

De afrekeningsmodule

De afrekeningsmodule treedt in werking wanneer de groep al nageniet van hun verblijf. De uitbater heeft eenheidsprijzen voor de variabele kosten (energie, water, afval e.a.) bepaald. Op basis van het verbruik kan de uitbater nu in Kampas de afrekening opmaken, aangevuld met extra kosten voor schade of bijkomende poetsuren. Het platform stuurt de groep een voorstel. Wanneer de groep de afrekening goedkeurt, krijgen zij een factuur (of creditnota) van de kosten, verrekend met de reeds betaalde waarborg. Indien de groep binnen de week niet reageert, krijgt de afrekening automatisch de status ‘goedgekeurd’. Is de groep niet akkoord, dan kan de uitbater de afrekening corrigeren en opnieuw versturen.



KAMPAS TROEF: alle financiële stromen bij Kampasboekingen (ook verbruik) verlopen via het platform. Transparant voor groep en uitbater.

VRAAG EN ANTWOORD

Wat als de groep telkens opnieuw een voorstel tot afrekening afwijst?

Met de afrekeningsmodule zetten we voluit in op transparantie en onderlinge dialoog tussen groep en uitbater. We zijn er van overtuigd dat deze aanpak het best werkt voor alle partijen. Maar discussie en zelfs conflict zijn niet uit te sluiten. CJT engageert zich om mee te bemiddelen wanneer het moeilijk loopt. Als ook dat niet werkt, willen we een klachtenprocedure uitwerken om ook in een moeilijke situatie tot een oplossing te komen. Is ook dat ontoereikend, dan rest zoals bij elke wanbetaling de rechtbank ... maar zo ver hoeft het natuurlijk niet te komen.

REVIEWS VAN BOEKER EN UITBATER

Het was de uitdrukkelijke vraag van jeugdgroepen om locaties te kunnen kiezen op basis van ervaringen van collega-jeugdgroepen. Daar willen we met Kampas aan tegemoet komen en de uitbaters die goed werk leveren, zullen hier ook voordeel uit halen. Een mening achterlaten kan evenwel nooit anoniem, een groep moet over een account op Kampas beschikken. Als uitbater kan je ook eenmalig reageren op een recensie. CJT zal dit platform ook modereren en ingrijpen waar nodig, iets wat we niet kunnen bij bijvoorbeeld Google of Facebook.



KAMPAS TROEF: we creëren een omgeving waar, met de nodige controles, waarheidsgetrouwe recensies worden getoond.

Een groep die een boeking online heeft aangemaakt op Kampas, zal na het verblijf de vraag krijgen om een beoordeling achter te laten.

Maar Kampas biedt meer in de formules Plus en Service ... Kort na de lancering willen we ook de mogelijkheid inbouwen voor uitbaters om ervaringen met een groep neer te schrijven. De groep leest die reactie in hun account (en kan eenmalig reageren). Maakt deze groep op Kampas een nieuwe online boeking (technisch enkel mogelijk voor Plus en Service dus), dan zal ook deze uitbater inkijk krijgen in de beoordeling van de collega's.

VRAAG EN ANTWOORD

Het loopt niet met elke groep vlot. Wat als de groep nadien natrapt via een review?

We kennen uiteraard de gevaren van groepen die ‘wraak nemen’ op de terechte acties van een uitbater. Maar we bouwen toch enkele elementen in om misbruik zo veel mogelijk te beperken. Anoniem posten wordt onmogelijk. Via Kampas kunnen we wel ingrijpen of verwijderen als foutieve zaken worden verkondigd. Vandaag kunnen groepen ook hun gal spuien via Facebook of Google en daar hebben we helemaal geen impact op. Wanneer groepen op Kampas goede en waarheidsgetrouwe recensies vinden, zullen ze daar hun keuzes op baseren. Een beoordeling (en momentopname) blijft je overigens niet levenslang achtervolgen, na verloop van tijd zijn ze niet meer zichtbaar op de site.

Kampas voor volpension

Gebouwen die in volpension worden verhuurd, kunnen vandaag enkel kiezen voor de gratis basisformule op Kampas. Dit is een bewuste keuze, omdat contracten in volpension iets complexer in elkaar zitten dan overeenkomsten in zelfkook. Een boeking in volpension gaat immers over meer dan beschikbaarheid van een gebouw, er moeten ook afspraken gemaakt worden rond maaltijden, activiteiten en andere dienstverlening. In ieder geval wordt het op Kampas al een stuk gebruiksvriendelijker om een bezettingskalender te tonen (zie pagina 7).

Maar de ambities liggen hoger. N.a.v. het stimulusprogramma van Toerisme Vlaanderen deden we begin 2021 een oproep aan volpensionuitbaters: wie wil mee stappen in een soort groepsaankoop voor reservatiesoftware voor jeugdverblijfcentra in volpension? Merkenveld (een Hopperdomein), Del Huzo, Verloren Bos (een CJT-domein) en Menin Gate namen de handschoen op en gingen op zoek naar raakvlakken. Iedereen presenteerde zijn huidige manier van werken en verwoordde torenhoge verwachtingen, op zoek naar een grootste gemene deler. Een moeilijke oefening, want volpensionuitbaters willen naast kalenderbeheer ook heel de communicatiestroom met hun klanten en medewerkers onder controle krijgen. Om het nog niet te hebben over marketing- en boekhoudtools.

Bij Kampas is goed nagedacht over de verschillende combinatiemogelijkheden van gebouwen en terreinen. In volpension is de situatie vaak complexer, omdat uitbaters zelf kunnen puzzelen hoe ze meerdere groepen verdelen over eenzelfde entiteit. Die vertaling richting software staat ook op de agenda.

KAMPAS TROEF: we voorzien nu reeds de mogelijkheid om in de nabije toekomst ook volpensionboekingen te integreren in het Kampasplatform.

Na deze snuffelronde weten we dat het een stevig traject wordt. We volgen dit vanuit Kampas zeer nauw op en zorgen ervoor dat een vernieuwde volpensionsoftware zeker de taal van Kampas kan blijven spreken. We vergelijken Kampas in deze context graag met het internationaal ruimtestation (ISS). De basismodule is voorzien van verschillende aanmeerdokken die we vlot kunnen gebruiken om volpensionkalenders verder vlot te laten synchroniseren. Onze verwachtingen liggen hoog, maar net als in het hele Kampasverhaal zullen we dit traject de nodige tijd gunnen, zodat zowel uitbaters als klanten er beter van worden. Eens de conceptfase voorbij is (eind 2022), gaan we naar fase 2 van het project en zullen we opnieuw een oproep doen bij geïnteresseerde volpensionuitbaters. Voor de lancering mikken we op 2024.

UITBATERS AAN HET WOORD

Merkenveld – Ward Vervaeke

Onze hotelsoftware is verouderd en de technische ondersteuning dreigt te vervallen. Daarom zijn we geïnteresseerd in de ontwikkeling van software voor volpensionverblijven. Ons verlanglijstje waaraan die software moet voldoen is uitgebreid, maar voor ons is het belangrijkste de betrouwbaarheid van het systeem. Liever minder toeters en bellen en een foutloos boekings-systeem dan omgekeerd.

Del Huzo – Caroline Smets

Vandaag werken we – net zoals enkele andere uitbaters – met hotelsoftware. Die software is echter niet op maat van onze sector. Hierdoor kampen we allemaal met ongeveer dezelfde knelpunten. Met software op maat van volpensionverblijven kunnen die knelpunten misschien weg-gewerkt worden. Dat zou een grote stap voorwaarts zijn. Daarom vind ik dit initiatief waardevol, want eigen software ontwikkelen is geen optie. Dit is te tijdrovend en te duur.



Ward Vervaeke: "Belangrijkste is de betrouwbaarheid van het systeem."



Caroline Smets: "Eigen software ontwikkelen is te tijdrovend en te duur."

De weg richting lancering!

Woensdag 17 augustus gaat de stekker uit jeugdverblijven.be en zelfkook.cjt.be. Vanaf dan kan elke groep terecht op kampas.be! De bestemming lonkt, maar om er te komen, moeten CJT en elke uitbater de komende maanden samen op pad. De volgende weken zal je stelselmatig de nodige informatie en handleidingen ontvangen om de eigen huispagina('s) in Kampas op te maken. Half mei voorzien we ook de eerste infomomenten m.b.t. het optimaal tonen van het eigen aanbod (zie kalender op pagina 20).

Elke uitbater zal ten laatste tegen eind mei toegang krijgen tot het eigen account. De omgeving waar je in terecht zal komen, zal al gedeeltelijk opgemaakt zijn met informatie waar CJT nu al over beschikt. Maar die gegevens moeten verder aangevuld en nagekeken worden.

Het nieuwe platform is voor elke uitbater het uitgelezen moment om goed na te denken over de modaliteiten van de verhuur. De entiteiten en combinaties laten nieuwe mogelijkheden toe om het aanbod nog beter af te stemmen op de vraag. Ook het prijzenbeleid kan bijgestuurd worden of de foto's vernieuwd ...

Wie het gebruik van één van de twee boekingsmodules overweegt, kan bij CJT terecht voor extra uitleg. Half juni (zie kalender op pagina 20) organiseren we ook info- en werkmomenten. Daar leren we de aanwezige uitbaters het gebruik en de mogelijkheden van de boekingsmodule aan.

De eerste helft van augustus zal CJT Boekingscentrale twee weken de deuren sluiten. In deze traditioneel rustige boekingsperiode kunnen groepen niet

boeken. Het team zal die periode nodig hebben om de kalenders van de aangesloten uitbatingen op te maken. Een kleine 2000 bestaande reservaties en ontvangen betalingen moeten overgezet worden.

Intussen starten we ook een campagne om de introductie van Kampas bij zo veel mogelijk groepen bekend te maken ... Leve het jeugdtoerisme, leve Kampas!

HUIS WERK 67

In juli verschijnt HuisWerk 67, met daarin een dossier rond het concept risicoanalyse.

Wie personeel in dienst heeft, moet zich houden aan de wetgeving inzake welzijn op het werk. In die wetgeving krijgt de risicoanalyse een prominente plaats. Maar risicoanalyses duiken ook op in andere domeinen. Zo heb je nog een risicoanalyse brand, elektriciteit of speeltoestellen. Elk jeugdverblijf wordt dus

met risicoanalyses geconfronteerd. Tijd om dit aspect van de uitbating onder de loep te nemen. Wanneer moet je die analyses opstellen? Wat zijn de principes van een risicoanalyse? Welke methodes bestaan er en waar vind je de nodige informatie? We zoeken het allemaal voor je uit.

Heb je zelf nog goede suggesties of tips of wil je reageren op dit thema, laat het ons weten via ondersteuning@cjt.be.