

Onderzoek bij buren van jeugdlogies
Promotie door toeristische diensten
Zomerspeelbossen
Vakantieperiodes in het hoger onderwijs
Hoogland, huis in de kijker

Afgiftekantoor:
9820 Merelbeke Centrum
nr. P2A6224
VU + afzendadres:
Joris Breugelmans
Bergstraat 16
9820 Merelbeke

BELGIË - BELGIQUE
P.B.

Merelbeke 1
3/2392



diversiteit



veiligheid

duurzaamheid



gezondheid



avontuur

HUIS WERK

MAGAZINE OVER JEUGDVERBLIJFCENTRA

Driemaandelijks magazine - jaargang 9 - nummer 35
Juli - augustus - september 2014



Centrum voor Jeugdtoerisme vzw

Dossier KLACHTEN

INHOUDSTAFEL

- 2 **Editoriaal**
- 3 **Dossier KLACHTEN**
- 4 **Groep versus uitbater**
- 7 **Een klacht, wat nu?**
- 9 **Klachten kanaliseren**
- 10 **Waar komen klachten terecht?**
- 13 **Onderzoek bij bureaus van jeugdlogies**
- 14 **Huis in de kijker**
- 16 **CJT Ondersteuning ... laat je stem horen**
- 17 **Vraag het aan ... CJT Ondersteuning**
- 18 **Nieuwsflash**
- 19 **Vooruitblik HuisWerk 36**
- 20 **Agenda**



Centrum voor Jeugdtoerisme vzw

CJT Ondersteuning maakt deel uit van Centrum voor Jeugdtoerisme vzw (CJT), net zoals CJT Boekingscentrale en CJT Verblijfscentra. Met deze drie actiedomeinen wil CJT gepaste verblijfsmogelijkheden aanbieden aan jeugd in groepsverband.

Particulieren of verenigingen die een gebouw of terrein verhuren of willen verhuren aan jeugdgroepen, kunnen bij CJT Ondersteuning terecht. Zij krijgen **advies, vorming en begeleiding** omtrent erkenning, subsidies en alles wat komt kijken bij het uitbaten van een jeugdverblijf. CJT Ondersteuning verspreidt **informatie** via het tijdschrift HuisWerk en de website www.cjt.be. De website www.jeugdverblijven.be bevat ongeveer 600 jeugdverblijfscentra en wordt onderhouden door CJT. Daarnaast verdedigt CJT Ondersteuning de **belangen van de sector** bij de overheid en andere instanties. Dit gebeurt door vertegenwoordigingswerk bij o.a. Toerisme Vlaanderen, de Afdeling Jeugd en de provincies.

EDITORIAAL

Enkele weken geleden lazen we in de pers dat er plannen op tafel zouden liggen om het academiejaar aan de universiteiten en hogescholen grondig te hervormen. Concreet zouden er twee semesters zijn van 23 weken (korte vakanties inbegrepen). Herexamens zouden gepland worden op het einde van die semesters en hoeven dus niet meer apart in de zomervakantie georganiseerd te worden. Klinkt op het eerste zicht leuk voor de zomervakantie, maar een snelle optelsom leert dat er daar maar 6 weken meer voor overblijven. Bedoeling is inderdaad om de zomervakantie te beperken van half juli tot eind augustus.

Is dat een probleem? Op het eerste zicht niet, want het kampseizoen is vandaag in de praktijk ook achter de rug tegen half augustus, na zes weken dus. De vraag is echter welke gevolgen dit zal hebben voor het engagement van vrijwillige begeleiders. In het huidige systeem kunnen ze tijdens de vakantie twee weken op kamp gaan, een week meewerken in de speelpleinwerking, vier weken vakantiejob doen, twee weken op reis gaan en nog wat tijd overhouden voor een paar festivalletjes. In een zomervakantie die bijna met de helft wordt ingekort, zullen er keuzes moeten gemaakt worden. Het kan niet anders dan dat heel wat kampen een tekort aan begeleiders zullen hebben.

“In een zomervakantie die bijna met de helft wordt ingekort, zullen er keuzes moeten gemaakt worden.”

De koepels van de jeugdbewegingen hebben via een open brief dan ook al hun bezorgdheid uitgesproken. Vanuit CJT kunnen we deze bekommernis zeker delen. Bovendien dient een dergelijke hervorming ook jaren op voorhand bekendgemaakt te worden. Wat bijv. met de groepen die al voor enkele jaren vooruit een overnachtingsplaats hebben vastgelegd voor de eerste helft van juli?

De voorstellen zouden ten vroegste kunnen ingaan vanaf 2017, maar zo goed als zeker loopt het niet meteen zo'n vaart. Onderwijshervormingen gebeuren in ons land sowieso traag en dat zal zeker niet anders zijn als het gaat over de vakantie van studenten (en van lesgevers). Wel heeft de jeugdsector gevraagd om betrokken te worden bij de discussie.

In dit HuisWerknummer behandelen we in het dossier klachten. We gingen langs bij jeugdparc Hoogland in het Oost-Vlaamse Lokeren. De rest van het nummer hebben we zoals gebruikelijk gevuld met weetjes en actualiteit.

Veel leesplezier!

Frederik Vercammen

COLOFON

VASTE MEDEWERKERS

Luc De Coninck
Maarten Dekoninck
Peter Landsheere
Anne Marie Laureys
Erwin Stessens
Piet Termont
William Van Hecke
Frederik Vercammen
Dora Wagemans

WERKTEN NOG MEE AAN DIT NUMMER

Karel De Decker
Valerie Mortier
Hans Martens

VORMGEVING

IO - Els De Pauw

COVERFOTO

Pajottenland+

DRUK

Neveland, Nevele

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Joris Breugelmanns
Bergstraat 16
9820 Merelbeke

REDACTIEADRES

Bergstraat 16
9820 Merelbeke
Tel.: 09/210.57.75
Fax: 09/210.57.80
E-mail: huiswerk@cjt.be

HuisWerk is een publicatie van Centrum voor Jeugdtoerisme vzw, met steun van de Vlaamse overheid.

Met steun van de Vlaamse overheid 

HuisWerk werd gedrukt op gerecycleerd chloorvrij papier.

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 reeds bezorgen aan Toerisme Vlaanderen en CJT of posten op het gastenboek van www.jeugdverblijven.be. 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.

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. Zo'n video kan je via de eigen beheerspagina plaatsen op de website www.jeugdverblijven.be.

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

serieus 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, beloof

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 verontschuldigen. 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 - jeugd vriendelijkheid - 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. Met de "respect op kamp"-actie (zie affiche in het vorig Huiswerknummer) wordt dit alvast onder de aandacht gebracht.

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 kampeerreinen) 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 bevraged. 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 kampeerrein 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.

Bericht van administrator

Het gastenboek van elk jeugdverblijf wordt opgevolgd en klachten worden met de uitbater besproken.

Bericht geplaatst op 04/09/2012

Door de uitbater werd erkend dat door het noodweer het dak de hoeveelheid water niet kan verwerken met wateroverlast in het jeugdverblijf tot gevolg. Om het probleem in de toekomst te vermijden werd in samenwerking met Toerisme Vlaanderen een subsidiedossier opgesteld. Het dak wordt in de nabije toekomst hersteld.

Het jeugdverblijf is erkend als type B. Een voorwaarde van erkenning is het voorleggen van een positief brandveiligheidsattest. Dit attest werd door de brandweer afgeleverd op 28 maart 2011.

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 [redacted] werd op 17 juli 2012 door Toerisme Vlaanderen en CJT zvv 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
Nieuw geplaatste akoestische panelen verhelpen onderstaande klachten m.b.t. storend geluid in de refer.
Bericht geplaatst op 23/05/2011

TEVREDENHEID
Groepsnaam : Montierkesvrienden
Bericht geplaatst op 23/02/2011

lesken zeer goed uitgerust voor een jeugdverblijf	Voldoende uitgerust	8/10
prachtig domein, met leuk touwenparcours	Niethed	7/10
akoustiek in eetzaal is niet goed	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 LEIDINGSWEEKEND
Groepsnaam : [redacted]
Bericht geplaatst op 29/03/2008

Hey,

ik weet niet wat jullie hebben uitgespookt meisjes, maar de uitbaters vinden wij vriendelijke open mensen.	Voldoende uitgerust	8/10
	Niethed	7/10
	Kindvriendelijkheid	8/10
	Contact met uitbater	10/10
We hebben ons goed geamuseerd, maar wel een beetje koud gehad tijdens een vriesnacht eind maart. Alé, de vrouwen toch.	Bereikbaarheid	10/10
	Omgeving	8/10

Grtz

OPLETEN MET DE WAARBORG
Groepsnaam : [redacted]
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.	Voldoende uitgerust	9/10
Beit op voorhand goede afspraken maken dus, en alles schriftelijk vastleggen vooraleer je de kampplaats verlaat.	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 kampeerterrains 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 kampeerders 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 kampeerterrinen. 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.



HUIS IN DE KIJKER

Jeugdpark Hoogland – ruimte voor jeugd

In Lokeren – waar WAP (worst-appelmoes-patat) wordt gemaakt met Lokerse paardenworst – vinden we Jeugdpark Hoogland, een domein met twee jeugdverblijven type C: De Wingerd (capaciteit 40) en De Beuk (capaciteit 52). De Hulst is een afzonderlijk gebouw waarin twee polyvalente zalen zijn ondergebracht. Een straat verder ligt een derde entiteit, nl. De Raap. De Raap is een jeugdverblijf type A met een capaciteit tot 40 personen. Groepen moeten in Hoogland zelf koken of kunnen een traiteur vragen. Om overlast voor de buurt te beperken, kan er niet overnacht worden in tenten.

MEER DAN JEUGDVERBLIJF

“Jeugdpark Hoogland is altijd een domein voor de jeugd geweest”, duikt Renaat De Smedt, voorzitter van vzw Hoogland, in de geschie-

denis. “Het is geëvolueerd van een speelplein tot een thuishaven voor jeugdbewegingen en het jeugdtoerisme.”

“Vzw Decanale Werken is eigenaar, maar het is Hoogland vzw dat instaat voor het beheer van het domein en de gebouwen”, licht Renaat de structuur toe. “Als vzw runnen we zo drie jeugdverblijven en zijn er nog de gebouwen van de Scouts en Gidsen, de bergplaats van de KSA en de vergaderzaal van JNM. Tot slot baten we nog een polyvalente zaal (voorheen parochiezaal) uit”, omschrijft Renaat de taken.

“De Beuk is het jeugdverblijf waarmee alles is gestart”, weet Renaat. “Dit moet ongeveer vijftig jaar geleden zijn. De Wingerd volgde in de jaren tachtig. In 2006 werd dan de Hulst als polyvalente ruimte gerenoveerd en in 2011 werd De Raap geopend”, schetst Renaat de tijdslijn.

DE RAAP

De Raap is ondergebracht in een oud schoolgebouwtje en is gelegen op hetzelfde domein van het parochiezaaltje. Renaat: “Als vzw hebben we

JEUGDPARK HOOGLAND PRAKTISCH

*Adres: Oude Heerweg 109,
9160 Lokeren*

*Erkenning: De Wingerd en De Beuk
type C, De Raap type A*

*Totale oppervlakte: De Wingerd en De
Beuk 5 000 m² en De Raap 900 m²*

*Capaciteit: De Wingerd (40), De Beuk (52)
en De Raap (40)*

Formule: zelfkook

Website: www.hooglandlokeren.be



er bewust voor gekozen het parochiezaaltje en het schoolgebouwtje over te nemen van vzw Decanale Werken. Zo konden we de locatie behouden voor de jeugd, een belangrijke doelstelling van onze vzw.” Door de investering in De Raap wordt het wat meer rekenen en tellen voor de vzw, erkent Renaat. “We hebben van Toerisme Vlaanderen 40 % subsidies gekregen voor de renovatiewerken, de overige 60 % hebben we zelf betaald. Voor de verharding voor het gebouw kregen we ook financiële steun van de provincie Oost-Vlaanderen.”

MEER MET MINDER

“Zonder personeel is Jeugdparc Hoogland niet te runnen”, verklaart Renaat. “Vroeger hadden we twee voltijdse personeelsleden die werkten met een DAC-statuut. Nu krijgen we van Afdeling Jeugd 25 000 euro personeelssubsidie, goed voor één voltijds equivalent. We runnen vandaag dus meer gebouwen met minder personeelsleden. Toch is de personeelskost voor onze vzw gestegen”, gaat Renaat verder. “Want de personeelssubsidie werd tot voor kort niet geïndexeerd, terwijl de lonen wel tot 30 % zijn gestegen.”

Een zelfde verhaal geldt voor de werkingssubsidie. “De werkingssubsidies hangen af van het aantal gerealiseerde overnachtingen, maar bij een gelijkaardig aantal boekingen stellen we ook hier een trend van dalende subsidies vast. En het nieuwe systeem zal deze trend vermoedelijk niet ombuigen”, merkt Renaat op.

PRIJSBELEID

Door de hogere loonkost, de lagere werkingssubsidie en de investering in De Raap is de financiële buffer minder sterk. “Misschien moeten we het prijsbeleid bijsturen dat we tot nog toe hebben gehanteerd”, legt Renaat de gevolgen uit. “Als vzw willen we jeugdvriendelijke prijzen hanteren, maar we moeten er natuurlijk ook over waken dat we financieel gezond blijven. Tot op vandaag geniet het lokale jeugdwerk zowel direct als indirect van de inkomsten van de verhuur. We onderhouden hun lokalen en betalen hun elektriciteits- en waterfactuur. Enkel de gasfactuur is voor hun rekening. Verder wordt één maal per jaar het ganse domein vrij gehouden voor hun barbecue”, somt Renaat de voordelen op. “Als blijkt dat het financieel niet meer haalbaar is, moeten we misschien enkele voordelen opgeven en bijvoorbeeld de energiekost doorrekenen.”

“Voor de jeugdverblijven is de oefening voor extra inkomsten wat complexer. Als vzw hebben we de voorbije tien jaar veel geïnvesteerd (bijv. De Hulst toegevoegd aan De Beuk en De Wingerd), maar dat nooit echt doorgerekend in de huurprijs. Een lage prijs zorgt er nl. voor dat we goed verhuren en hiervoor ook werkingssubsidie ontvangen. Wat

de gevolgen zouden zijn van een kleine prijsverhoging is onduidelijk. Hiervoor willen we eens samenzitten met CJT Boekingscentrale.”

DE MOUWEN OPSTROPEN

Om Jeugdparc Hoogland goed te beheren, wordt ook veel beroep gedaan op vrijwilligers. “Annemie is als buurvrouw en conciërge altijd beschikbaar voor de groepen en helpt haar man samen met onze secretaris Manu met de klusjes. Voor de contacten met CJT is ondervoorzitter Koen verantwoordelijk, terwijl ikzelf me ontferm over de personeelsadministratie. Bram is de penningmeester en Gunther onderhoudt de contacten met de vzw Decanale Werken”, legt Renaat de taakverdeling uit. De algemene vergadering van de vzw wordt uitgebreid met oud-leden van de vzw en enkele leden van Scouts en Gidsen. “De betrokkenheid van de Scouts en Gidsen is belangrijk om de band met het lokale jeugdwerk te behouden”, is Renaat duidelijk. “Dankzij deze betrokkenheid konden we bijv. beroep doen op hen voor het uitbreken van de vloer en het aanbrengen van isolatie op de zolderverdieping van De Raap.”

DUURZAAMHEID

Sinds dit jaar heeft Jeugdparc Hoogland geen Groene Sleutel meer. Een bewuste keuze. “De Groene Sleutel is goedkoper dan vroeger, maar nog altijd niet gratis. En omdat we met een Groene Sleutel geen extra groepen bereiken, hebben we beslist niet meer in het label te investeren”, legt Renaat uit. “Wel proberen we milieubewust te werken. Zo hebben we in De Raap gekozen voor regenwaterrecuperatie en een nieuwe zuinige verwarming.”

Verder hekelt Renaat nog het puntensysteem van de Groene Sleutel. “Elk jaar moet je nieuwe initiatieven nemen, maar dat is niet realistisch. Om die extra punten te krijgen, konden we bijv. nestkastjes hangen, maar we sparen onze middelen liever om in de toekomst te investeren in dubbelglas voor De Raap.”

DE TOEKOMST

“Aan plannen is er geen gebrek”, vertelt Renaat. “Op dit moment zoeken we uit of de stad ons kan helpen bij een nieuwe verharding voor het lokaal van de Scouts en Gidsen. Doorheen de jaren is dit echt aan vervanging toe.”

“Wat de jeugdverblijven betreft, willen we De Raap nog upgraden naar een type C, maar dat zal vermoedelijk niet meer voor mij zijn. Voor een upgrade moeten we nl. de zolder inrichten als slaapzaal en een extra brandladder plaatsen. En hiervoor moeten we nog vele jaren sparen”, lacht Renaat.



Centrum voor Jeugdtoerisme^{vzw}

ONDERSTEUNING

... LAAT JE STEM HOREN

Heel wat regelgeving heeft rechtstreeks of onrechtstreeks een weerslag op jeugdtoerisme. Als hieraan wordt gesleuteld, tracht CJT Ondersteuning op de eerste rij te zitten. In HuisWerk belichten we telkens de actualiteit van ons vertegenwoordigingswerk.

Een nieuwe toekomst voor sociaal toerisme?

Op deze pagina hebben we al enkele keren verslag uitgebracht van de denkoefening die Toerisme Vlaanderen houdt over het sociaal toerisme. De voorbije weken werd verder gewerkt op de in april afgesproken definitie: "sociaal toerisme heeft de ambitie om in de vakantieketen alle drempels die een individu/groep niet op eigen kracht kan overwinnen, weg te werken. Hiervoor is samenwerking noodzakelijk tussen partners die werken vanuit een maatschappelijk verantwoorde visie."

Oorspronkelijk was er bij sommigen nog wat twijfel of jeugdtoerisme hier steeds onder valt, maar dat is ondertussen opgeklaard: jeugdtoerisme is wel degelijk een vorm van sociaal toerisme.

Bedoeling is om de komende maanden de grote principes om te zetten in een actieplan voor de komende jaren, maar over volgende krijtlijnen zijn we het alvast eens:

- De erkenning door Toerisme Vlaanderen is de voorbije jaren uitgegroeid tot een kwaliteitslabel voor de sector en moet daarom zeker behouden blijven.
- Toerisme Vlaanderen blijft de komende jaren zorgen voor financiële ondersteuning van jeugdverblijfcentra. Zo behouden we de kwaliteit en bewaken we tegelijk kwantiteit en diversiteit van de sector.
- De website www.jeugdverblijven.be blijft het promotiemiddel bij uitstek en de vertaalmogelijkheden naar Frans en Engels (vanaf najaar 2014) moeten de Vlaamse uitbaters die dit wensen, ook de kans geven om promotie te voeren in het buitenland.

Het spreekt voor zich dat we deze visie ook zullen delen met de nieuwe ministers van toerisme én jeugd, eens de nieuwe Vlaamse regering samengesteld is.

Speel je ons graag nog je mening door over één van deze onderwerpen of word je graag nog betrokken in dit proces, laat ons dan snel iets weten via ondersteuning@cjt.be of 09/210.75.75.

Promotie door toeristische diensten?

De vernieuwing van de website www.jeugdverblijven.be is in de eerste plaats bedoeld voor een betere promotie bij de jeugdgroepen, maar we maken ook van de gelegenheid gebruik om onze toeristische partners beter te kunnen informeren. Zij kunnen dan op hun beurt helpen om ons aanbod beter bekend maken bij specifieke doelgroepen.

Zo wordt eind 2014 de uitwisseling tussen onze databank en die van Toerisme Vlaanderen geoptimaliseerd. Dat is vooral voor jeugdverblijfcentra type C van belang. Zij kunnen op de beheerspagina van www.jeugdverblijven.be nu reeds aanvinken of zij extra promotie wensen via Toerisme Vlaanderen. Zij worden dan getoond op www.vlaanderenvakantieland.be en zullen daar voortaan ook een promotietekst kunnen laten verschijnen.

Met de provinciale toeristische diensten willen we ook dergelijke afspraken maken. We zaten in het voorjaar reeds samen met Toerisme Oost-Vlaanderen om na te denken over gemeenschappelijke promotiekanalen. In het najaar nemen we hiervoor ook contact op met de andere provincies.

VRAAG HET AAN ...



Centrum voor Jeugdtoerisme^{vzw}

ONDERSTEUNING

Elk kwartaal krijgen we tientallen vragen van uitbaters over uiteenlopende thema's. In HuisWerk maken we telkens een beknopte bloemlezing van vragen en antwoorden die ook voor andere uitbaters interessant kunnen zijn.

Bestaan er normen voor bedrandbeveiliging?

Toerisme Vlaanderen hanteert een norm van 16 cm hoogte voor randbeveiliging in stapelbedden, te meten vanaf de bovenkant van de matras. Hiervoor baseert men zich op norm NBN EN 747-1 die de veiligheids-, sterkte- en duurzaamheidseisen beschrijft voor stapelbedden en hoogslapers voor huishoudelijk gebruik.

Deze norm wordt enkel gehanteerd bij nieuwbouwprojecten of bij vervanging van bedden. Bij bestaande stapelbedden wordt enkel ingegrepen indien de randbeveiliging duidelijk te laag of onveilig is.

Als jeugdverblijfcentrum type C ontvangen we een werkingssubsidie van de Afdeling Jeugd. Eén van de criteria is dat we jaarlijks 10 jeugdwerkverenigingen moeten ontvangen. Klopt het dat deze norm versoepeld is?

Tot 2013 dienden door de Afdeling Jeugd gesubsidieerde jeugdverblijfcentra type C inderdaad 10 verschillende jeugdwerkverenigingen te ontvangen. Verschillende afdelingen van eenzelfde koepel (bijv. KSJ Dendermonde en KSJ Merchtem) konden wel als aparte jeugdwerkgroep worden geteld, maar eenzelfde organisatie die verschillende kampen organiseert (bijv. Free Time), telde slechts voor één groep. Bovendien kwamen enkel de jeugdwerkverenigingen in aanmerking die minstens twee nachten verbleven. Sinds 2014 is deze norm inderdaad versoepeld. Er is niet langer sprake van verschillende jeugdwerkverenigingen (concreet: als Activak drie kampen organiseert, kan je dit meetellen voor drie jeugdwerkverenigingen). Ook nieuw is dat jeugdwerkverenigingen die slechts één nacht verblijven, toch mogen worden meegeteld.

De definitie van jeugdwerkvereniging blijft wel intact: "groepsgerichte sociaal-culturele initiatieven met jeugd in de vrije tijd, onder educatieve begeleiding". Dus geen probleem voor jeugdbewegingen, jeugdvakantie-organisaties, catechesegroepen, jeugdcores, jeugddiensten, jeugdateliers e.d. Worden nooit aanvaard: scholen, sportclubs, MPI's, bijzondere jeugdzorg of groepen deeltijdse vorming.

Wij zijn een jeugdbeweging voor mensen met een beperking. Al onze deuren zijn breed genoeg voor een rolstoel, alles bevindt zich op het gelijkvloers, toiletten en douches zijn aangepast. Hoe kunnen we voor de verhuur van het lokaal aan het toegankelijkheidslabel geraken?

Toegankelijkheidslabels hebben betrekking op de functie jeugdverblijf. Daarvoor moet je dus contact opnemen met Toerisme Vlaanderen. Zij laten dan een toegankelijkheidsbureau langskomen om de nodige opmetingen te doen.

Ook al vinden jullie zelf het gebouw toegankelijk, het kan gebeuren dat het toegankelijkheidsbureau nog een aantal opmerkingen heeft. Dan moeten jullie de keuze maken om deze tekortkomingen al dan niet weg te werken. Voor de werken kan je trouwens ook een infrastructuursubsidie aanvragen bij Toerisme Vlaanderen.

Ik werk met de statistiekenmodule op www.jeugdverblijven.be. Op mijn beheerspagina zie ik dat de vorige maand "verzonden" is, maar ik heb nog geen mail met een csv-bestand ontvangen.

Als je op de beheerspagina leest dat een maand "verzonden" is via de statistiekenmodule, dan is er sowieso al een mail verstuurd met een csv-bestand. Dit wordt telkens verstuurd naar het e-mailadres dat je hebt ingevuld bij de "verantwoordelijke overnachtingcijfers", eveneens via je beheerspagina.

Wel blijkt deze e-mail bij een aantal mensen te belanden in de spamfilter. Je kan dus best een kijkje nemen in de map "ongewenste mail", want meestal is daarmee het probleem opgelost. Voor de toekomst helpt het dan om info@jeugdverblijven.be aan te duiden als een veilige afzender.

NIEUWSFLASH

BETER SORTEREN DANKZIJ FOST PLUS

Fost Plus is een private organisatie die instaat voor de promotie, coördinatie en financiering van de selectieve inzameling, sortering en recyclage van huishoudelijk verpakkingsafval in België, zo lezen we het toch op hun website. Omdat ook groepen op kamp verplicht zijn om hun afval te sorteren, wil Fost Plus hen hierbij graag helpen, samen met CJT.

Fost Plus hecht veel belang aan een uniforme communicatie in scholen, sportclubs, bedrijven ... en nu hopelijk ook in het jeugdtoerisme. Door een betere herkenbaarheid over diverse sectoren heen wordt sorteren nl. eenvoudiger. Concreet kan Fost Plus afvalbakken en/of communicatiemateriaal aanbieden voor het sorteren van pmd en restafval aan een zeer democratische prijs.

Om het aanbod af te stemmen op de vraag, peilden we daarom via onze digitale nieuwsbrief (juni 2014) naar de behoeften en interesses voor ondersteuning van afvalsortering bij jeugdverblijven en kampeerterrinen.

Uit de bevraging kwam naar boven dat zowel jeugdverblijven als kampeerterrinen ondersteuning bij het sorteren van afval waarderen. Hoewel het merendeel van de uitbaters reeds over afvalbakken beschikt, wil zo'n 44 % (bijkomende) afvalbakken. De afvalbakken van 120 liter genieten daarbij de voorkeur. De kleinere afvalbakken voor het maken van afvaleilandjes op het buitenterrein of in de diverse binnenruimtes zijn minder populair.

Verder valt op dat communicatiemateriaal duidelijk meer gegeerd is dan afvalbakken. Maar liefst 8 op 10 uitbaters wil hier bijkomende ondersteuning. Vooral het gratis aanbod van stickers en affiches valt in de smaak. Zo'n 85 % van de uitbaters die bijkomende ondersteuning willen, zouden hiervan gebruik maken. Met 25 % ligt de vraag naar betalende duurzame panelen beduidend lager.

De resultaten uit de bevraging geven ons een goed beeld over de wensen van de sector. In een volgende fase wordt bekeken hoe die wensen het beste kunnen gerealiseerd worden binnen het beschikbare budget van Fost Plus. In het najaar volgt dan een tweede fase waarbij je als uitbater definitief kan intekenen om afvalbakken en/of communicatiemateriaal te bestellen.



EXTRA ZOMERSPEELBOSSEN

Net zoals vorig jaar, stelt het Agentschap voor Natuur en Bos tijdens de zomermaanden een aantal extra speelzones open. Het gaat in totaal over 135 zomerspeelzones, goed voor 1041 ha bos. Dit komt bovenop de ruim 500 permanente speelzones die zelf al goed zijn voor 2390 ha.

Ter info: de zomerspeelbossen werden vorig jaar voor het eerst ingevoerd, toen werden 3732 extra ha voorzien, maar omdat het toen snel moest gaan, waren niet alle zones even bruikbaar qua ligging. Daardoor bleven heel wat zomerspeelbossen onbespeeld. Volgens het Agentschap voor Natuur en Bos is er nu veel meer rekening gehouden met de ligging van de jeugdverblijfcentra. Ongeveer één op drie zou nu over een officieel speelbos beschikken binnen een straal van 1 km. Voor drie kwart van de jeugdverblijfcentra zijn er één of meer speelzones binnen een straal van 3 km.

Ook is er dit jaar meer tijd om de nieuwe zones duidelijk af te bakenen op het terrein. Hiervoor worden borden geplaatst.

Minister van natuur Schauvliege besluit: "De volgende jaren zal, samen met de jeugdsector, dit aanbod nog verder uitgebouwd worden, met specifieke aandacht voor de samenwerking met lokale besturen en private eigenaars. Belangrijk is dat speelzones niet lukraak worden aangeduid, maar dat rekening gehouden wordt met aspecten van bereikbaarheid, veiligheid en avontuurlijke speelkansen."

Mocht je zelf in je buurt nog stukken bos willen laten erkennen als speelzone, neem dan contact op met CJT. Wij geven deze info door aan de betrokken diensten. Meer info omtrent de ligging van de speelbossen vind je op www.spelelinhetgroen.be.

HUIS WERK

36

TOERISTENBELASTING VOOR JEUGDVERBLIJFCENTRA

Heel wat gemeenten en steden zitten op droog zaad en dus wordt er op veel plaatsen nagedacht over extra bronnen van inkomsten. Een toeristenbelasting lijkt dan een wondermiddel, omdat de eigen inwoners dit niet rechtstreeks voelen. Vanuit CJT zijn we van oordeel dat er dan ook rekening moet gehouden worden met de financiële draagkracht van de verschillende logiesvormen. Anders gezegd: voor een jeugdverblijfcentrum of jeugdkampeerterein moeten dan andere regels gelden dan voor pakweg een hotel. Een volledige vrijstelling verdient dan uiteraard de voorkeur, het is nl. niet logisch om eerst subsidies te geven en dan nadien via een taks een deel ervan terug te vragen.

Gelukkig zien we een aantal gemeentebesturen onze logica integraal overnemen. Zo wordt in Genk vanaf 2016 een verblijfstaks ingevoerd, maar wel met een volledige vrijstelling voor jeugdverblijfcentra. Hopelijk een bron van inspiratie voor anderen.

In september verschijnt HuisWerk 36. Het dossier behandelt dan het thema fiscaliteit, dit zowel voor particulieren en zelfstandigen als voor vzw's.

We hebben het o.m. over btw (belasting op toegevoegde waarde). Is jeugdtoerisme vrijgesteld van btw of toch niet volledig? Welke btw-tarieven gelden bij verkoop van dranken en maaltijden en wanneer geniet je van btw-verlaging bij verbouwingen?

Daarna gaan we dieper in op de vrijstelling voor onroerende voorheffing.

Verder bekijken we ook hoe de inkomsten bij particulieren of zelfstandigen worden belast. Worden de verhuurinkomsten gezien als onroerend inkomen of als beroepsinkomen?

We belichten voor vzw's het verschil tussen rechtspersonenbelasting en vennootschapsbelasting en kijken we hoe de meerwaarde en huurinkomsten via de rechtspersonenbelasting worden belast. Tot slot staan we nog stil bij de patrimoniumtaks en vergoedingen voor vrijwilligers die je al dan niet moet aangeven.

Heb je zelf nog goede suggesties of tips of wil je reageren op dit thema, dan kan dat via het forum van www.cjt.be/ondersteuning of door te mailen naar ondersteuning@cjt.be. Zo wordt HuisWerk niet alleen een magazine voor uitbaters, maar ook door uitbaters.

Wie trouwens iets extra wil doen, is steeds welkom op de redactievergadering van HuisWerk. We komen ongeveer tweemaandelijks samen. Geïnteresseerden kunnen contact opnemen via ondersteuning@cjt.be of tel. 09/210.57.75.

Adreswijziging

HuisWerk is een gratis magazine en dat willen we graag zo houden. Je kan daar bij helpen door ons adressenbestand up-to-date te houden. Zo zijn wij er zeker van dat ons nummer bij de juiste persoon terechtkomt.

Voor jeugdverblijfcentra is het adressenbestand rechtstreeks gelinkt aan de databank van www.jeugdverblijven.be. HuisWerk wordt opgestuurd naar de verantwoordelijke algemene communicatie. Via je persoonlijke login en wachtwoord kan je de contactgegevens van je jeugdverblijf rechtstreeks aanpassen. Als dit niet lukt, kan je ons ook bereiken via ondersteuning@cjt.be of tel. 09/210.57.75.

Voor kampeerterreinen kan je de gegevens wijzigen via de databank van www.opkamp.be. Mocht je hierrond problemen ondervinden, dan neem je contact op met De Ambrassade (toon.luypaert@ambrassade.be of tel. 02/551.13.79).

AGENDA

In deze agenda willen we alle data van vormingsmomenten, ontmoetingen, indiendata voor erkenning en subsidiëring, ... opnemen die interessant kunnen zijn voor uitbaters. Ook hiervoor staat onze redactie open voor suggesties. Mail die gerust door naar ondersteuning@cjt.be!

1 NOVEMBER 2014

Indiendatum voor aanvraag werkingssubsidie 2015-2018
(binnen het decreet 'jeugdverblijfcentra')

Jeugdverblijfcentra kunnen bij Afdeling Jeugd een werkingssubsidie aanvragen voor een periode van vier jaren. De meeste jeugdverblijfcentra die aan de voorwaarden voldoen, hebben dit reeds vorig jaar aangevraagd voor de periode 2014-2017: zij hoeven uiteraard NIETS aan te vragen dit jaar!

Ook jeugdverblijfcentra type C die dit jaar voor het eerst een personeelssubsidie hebben aangevraagd, hoeven niets extra te doen indien hun personeelssubsidie wordt toegekend. De toekenning van de personeelssubsidie houdt immers automatisch ook de aanvraag van de werkingssubsidie in. De definitieve toekenning van de personeelssubsidie voor de periode 2015-2018 zal ten laatste gebeuren op 30 september 2014, dan is het meteen ook duidelijk of een aanvraag van een werkingssubsidie nog noodzakelijk is.

De aanvraag gebeurt volgens de spelregels van het vorig jaar aangepaste decreet 'jeugdverblijfcentra': zie www.cjt.be/ondersteuning/subsidieafdelingjeugd of HuisWerk 28.

Eind augustus ontvangen erkende jeugdverblijfcentra die nog geen subsidie ontvangen, een schrijven van Afdeling Jeugd. De link naar het aanvraagformulier vind je eveneens op onze website: www.cjt.be/ondersteuning/subsidieafdelingjeugd.



Centrum voor Jeugdtoerisme^{vzw}

Bergstraat 16
9820 Merelbeke

www.cjt.be

Heel wat extra gegevens (voorwaarden, formulieren e.d.) vind je terug op onze website www.cjt.be/ondersteuning.
