

# Promoten, reserveren en betalen

Administratief werk is onlosmakelijk verbonden met de uitbating van een jeugdverblijf. Dit gebeurt steeds minder op papier, steeds meer digitaal. Informatie wordt bewerkt en bewaard op de eigen harde schijf, server of in de cloud. Het bewerken en bewaren van gegevens in de cloud wil zeggen dat je werkt op een externe server die enkel bereikbaar is via het internet. Door het mobiele internet is in de cloud werken een werkvorm die aan populariteit wint.

De digitale mogelijkheden zijn eindeloos. Je kan klantgegevens en documenten (contracten, huishoudelijke reglementen, keuringsat- testen, verzekeringspolissen, handleidingen van toestellen) bewer- ken en bewaren, kalenders beheren, facturen versturen, formulieren opstellen, cijfergegevens bijhouden ... en afhankelijk van de soft- ware de gekozen toepassingen met elkaar laten communiceren. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om de gegevens van een reservatieaan- vraag automatisch over te zetten op het contract, het huishoudelijk reglement en de factuur.

Wat zijn de voordelen? Dankzij digitalisering is het eenvoudiger om processen te automatiseren en te analyseren. Bovendien bespaart het papier en dus ook fysieke ruimte. Wie connectie heeft met het internet, kan de informatie ook gemakkelijk delen. Informatie wordt zo toegankelijker. Gegevens kunnen ook gecentraliseerd worden, waardoor iedereen met de juiste machtiging de gegevens kan raad- plegen en bewerken op dragers zoals een laptop of smartphone. Hiervoor heb je natuurlijk wel een stabiele internetverbinding nodig.

Tot slot komt bij digitalisering vaak de vraag hoe je contracten en andere documenten juridisch bindend maakt. Het antwoord is een- voudig. Om een contract bindend te maken, volstaat een betaling of een bevestiging via e-mail. Een handtekening is niet meer vereist. Contracten kunnen op die manier zonder probleem digitaal afgeslo- ten worden.

## PROMOTIE

Binnen het jeugdwerk wordt vooral gebruik gemaakt van [www.opkamp.be](http://www.opkamp.be). Op deze portaalpagina vinden groepen gemakkelijk de weg naar een ideale verblijfsplaats. Voor jeugdverblijven en kampeertreinen in Vlaanderen wordt dan doorgelinkt naar [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be). Deze website bevat een eenvoudige zoekmo- dule en toont per jeugdverblijf heel wat informatie. Via een link kan je nog doorverwijzen naar de eigen website. Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld nog bijkomende informatie wil verstrekken of werkt met een eigen reservatieprogramma.

Wil je dat jeugdgroepen je jeugdverblijf helpen promoten, dan kan je bijkomend nog een account aanmaken op Facebook, Instagram en/of YouTube. Zo gebruik je ook hun kanalen, kan er interactie ontstaan en worden je berichten eventueel verder verspreid via likes of andere functies. Hou er wel rekening mee dat werken via die kanalen de nodige opvolging vereist.

## HET BOEKINGSPROCES

Promotie heeft de bedoeling om tot boekingen te leiden. Welke web- sites en programma's kunnen het boekingsproces stroomlijnen?

### [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be)

Via [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be) kunnen groepen zoeken naar een geschikt jeugdverblijf en direct een reservatieaanvraag maken. Als uitbater kan je de aanvraag vervolgens bevestigen of weigeren. Van beide hande- lingen wordt de groep via e-mail automatisch op de hoogte gebracht. Als je de reservatie wil bevestigen, kan je de status van de kalender ook direct wijzigen naar "bezet" of "gedeeltelijk bezet". In een latere

## JONGEREN EN HUN SMARTPHONE

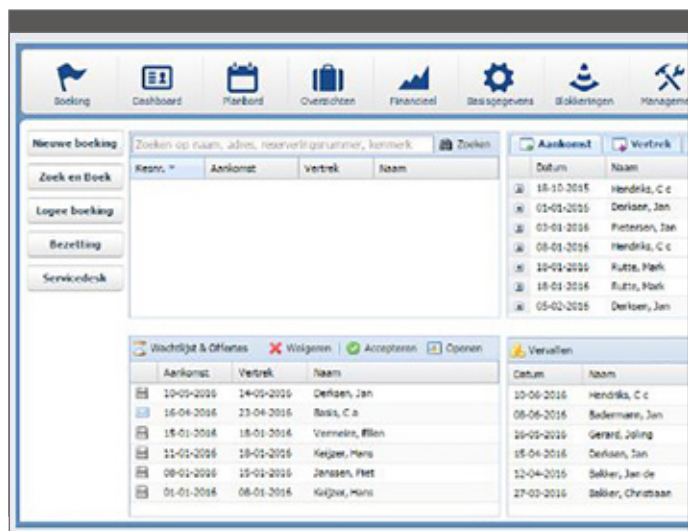
In 2018 werd een onderzoek uitgevoerd door Mediaraven, Mediawijs en de onderzoeksgroep imec-MICT van de Universiteit Gent. Daaruit blijkt dat 95 % van de jongeren (12-18 jaar) een eigen smartphone heeft. Deze smartphone wordt in 98 % van de gevallen gebruikt om via de wifi thuis te surfen. Het mag dus niet verbazen dat de eerste vraag die uitbaters krijgen, die naar de wifi code is. Maar ook mobiel surfen is intussen goed inge- burgerd, want 83 % van de jongeren gebruikt mobiele data om online te gaan.

Jongeren gebruiken hun smartphone vooral om met hun vrienden in contact te blijven. Facebook, Snapchat, Instagram en YouTube zijn de populairste kanalen. Snapchat, Instagram en Whatsapp winnen aan populariteit, met Instagram als sterkste stijger.

Wat doen jongeren op Facebook? De helft van de jongeren is dagelijks actief op facebook. Die jongeren liken posts van anderen en reageren erop. Een gelijkaardig verhaal is er voor Instagram.

Het gebruik van de smartphone is voor 70 % van de Vlaamse jongeren een automatisme geworden. Hierdoor is het ook stevig ver- wikkeld met hun gedachten, gesprekken en het geheugen.

Meer info over dit onderzoek: [www.mediawijs.be](http://www.mediawijs.be) en doorklikken naar [Apestaartjaren](http://Apestaartjaren).



Het programma Tommy is een online reserveringssysteem.

fase kan de reservatie ook voltooid worden. De informatie wordt dan van de reservatiemodule overgezet naar de statistiekenmodule.

Het actualiseren van de kalender op [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be) gebeurt via de eigen beheerspagina. Een koppeling met andere digitale agenda's is niet mogelijk. Wel kan de kalender, via het insluiten van een url en bijhorende code, geïntegreerd worden in jouw eigen website.

Elk erkend jeugdverblijf moet overnachtingscijfers doorgeven aan Toerisme Vlaanderen en de Federale Overheidsdienst economie. Ook wie werkings- en personeelssubsidies ontvangt van Departement cultuur, jeugd en media moet een aantal cijfers doorgeven. Het doorgeven van de overnachtingscijfers gebeurt best via de statistiekenmodule op [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be) omdat je zo de informatie maar één keer moet ingeven. Bovendien stuurt de module de gevraagde gegevens automatisch door naar Toerisme Vlaanderen en worden de cijfers voor de andere diensten in het juiste format aangeleverd.

De reservatie-, kalender- en statistiekenmodule wordt gratis ter beschikking gesteld van erkende jeugdverblijven.

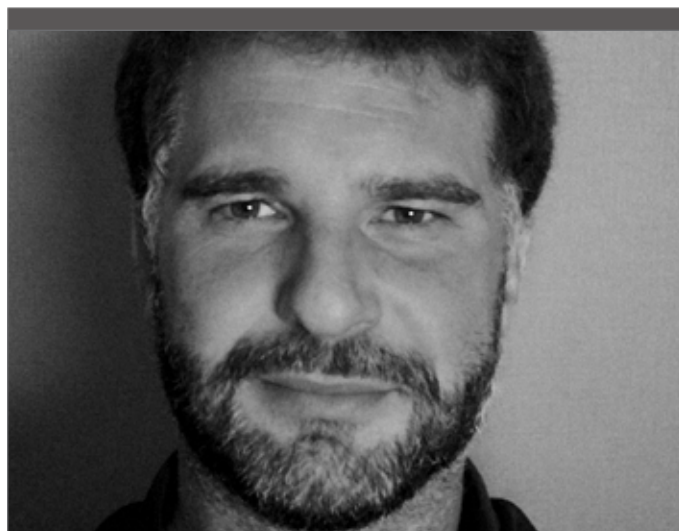
### CJT Boekingscentrale

Als uitbater (in zelfkook) kan je het boekingsproces uitbesteden aan CJT Boekingscentrale. Ruim een kwart van de zelfkookuitbaters maakt gebruik van deze dienstverlening. Tegen een afgesproken commissie wordt promotie gevoerd en alle reservaties en betalingen voor het jeugdverblijf opgevolgd. Dit gebeurt ook digitaal en is voor de uitbater indien gewenst online raadpleegbaar.

Groepen die een jeugdverblijf aangesloten bij CJT Boekingscentrale zoeken, kunnen terecht op zowel [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be) als de website van CJT Boekingscentrale ([zelfkook.cjt.be](http://zelfkook.cjt.be)). Beide websites zijn gelinkt aan elkaar en hebben een eenvoudige zoekmodule die snel jeugdverblijven toont die voldoen aan de ingevoerde criteria. Wie een jeugdverblijf bij CJT Boekingscentrale boekt en een account aanmaakt, kan zijn reservaties ook beheren.

### Software op maat

Wie aanvullend of volledig autonoom wil werken, kan kiezen voor software op maat. De duurste optie is software laten ontwikkelen die rekening houdt met de specifieke werking van het jeugdver-



Harald Lamon, coördinator van Hoogveld.

blijf, maar er zijn ook goedkopere alternatieven zoals werken met bestaande software. Zo bestaan er pakketten gericht op recreatieparken, campings en groepsaccommodaties.

We gingen op bezoek bij Harald Lamon, coördinator van Hoogveld in het West-Vlaamse Zedelgem (vier entiteiten type C – zelfkook en volpension – 128 bedden).

### Welk programma gebruik je?

Binnenkort gebruiken we Tommy Booking Support. Dat is een online en gebruiksvriendelijk reserveringssysteem met heel wat functionaliteiten. Hierdoor sluit het goed aan bij onze wensen.

### Wat waren die wensen precies?

Hoogveld verhuurt vier gebouwen als jeugdverblijf. Daarnaast verhuren we nog materiaal zoals beamer en scherm en enkele lokalen voor bijvoorbeeld vergaderingen. We wilden in het boekingsproces alles zoveel mogelijk automatiseren zonder de controle te verliezen. In het boekingsproces moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn om op elk moment in te grijpen in de prijzen. En het moet allemaal overzichtelijk blijven.

### Kan je omschrijven wat er precies gebeurt tijdens het boekingsproces?

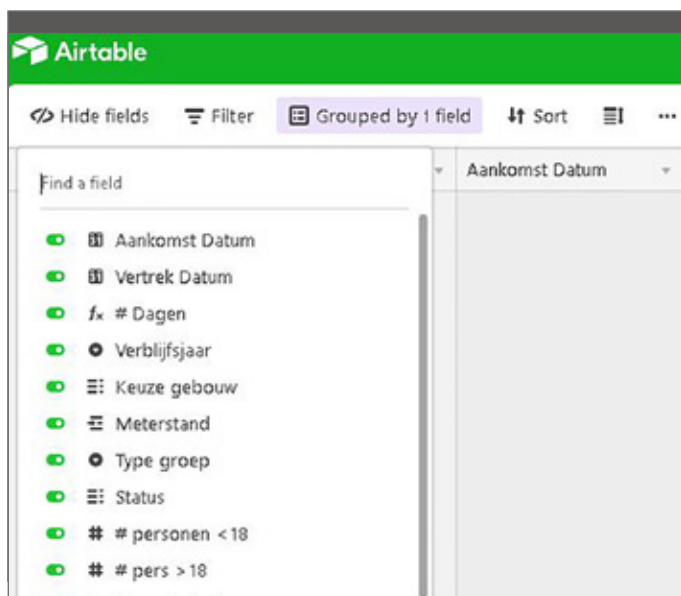
Groepen zoeken op beschikbaarheid en kunnen vrije periodes reserveren. Keur ik de reservatieaanvraag goed, dan wordt automatisch de kalender geblokkeerd en een contract aangemaakt. Het aanmaken gebeurt automatisch aan de hand van vooraf ingegeven informatie, maar kan ik deze nog wijzigen voordat het contract verstuurd wordt. Zo kan ik bijvoorbeeld de prijs voor een dagzaal verlagen als die maar voor een kwartier werd gebruikt in plaats van een halve dag.

### Hoe gebeurt de facturatie en betaling?

Het programma maakt automatisch een voorschotfactuur en een factuur op. De opvolging van de betaling gebeurt voorlopig handmatig. Is de betaling in orde, dan verstuurt het programma na mijn goedkeuring een betaalbevestiging. De afrekening wordt tot slot ook automatisch aangemaakt, dit op basis van de vooraf ingevoerde overnachtings- en energieprijzen.

### Kan het reserveringsprogramma ook gekoppeld worden aan andere programma's?

Ja. De inkomsten uit verhuur die je kan halen uit het reserveringsprogramma, worden bijvoorbeeld ingelezen in het boekhoudprogramma. Verder is er ook een koppeling met de website voorzien. Passen



Airtable is gratis cloudbased CRM software.

we de prijzen en kalender aan in Tommy, dan verschijnt dit ook op onze website. Tot slot zal het ook nog gekoppeld worden aan de statistiekenmodule.

#### Hoeveel tijd was er nodig om het programma gebruiksklaar te krijgen voor Hoogveld?

Alle parameters invoeren om het proces te automatiseren, duurde ongeveer drie dagen. Nu moeten we ongeveer nog eens zoveel tijd voorzien om de reeds gemaakte reservaties in te voeren.

#### Dat is een behoorlijke tijdsinvestering.

Klopt, maar eenmaal we met dit programma werken, zal het die tijdsinvestering zeker waard zijn omdat we dan bij elke nieuwe reservatie heel wat tijd winnen.

#### Wat is de kostprijs van het programma?

De opstartkost was 1 795 euro. Daarin zit de voorbereiding, twee dagen opleiding op maat en nazorg verrekend. Eenmaal opgestart, betaal je nog een abonnementskost. Voor ons is dit op jaarbasis 875 euro.

#### Zelf aan de slag

Afhankelijk van de werking van het jeugdverblijf en de eigen computerkennis kan je ook zelf het boekingsproces gedeeltelijk of volledig digitaliseren. Er bestaan namelijk heel wat toepassingen in de cloud die je gratis of tegen een (beperkte) vergoeding kan gebruiken. Je kan kiezen voor eenvoudige losstaande toepassingen zoals een digitale agenda of meer gevorderde toepassingen zoals het gebruik van CRM (customer relationship management) software.

Aan het woord Bart Froyen van 't Heuvelken in Tessengerlo (2 entiteiten, type B en C, zelfkook, capaciteit van resp. 132 en 52 bedden, kan aangevuld worden met kampeerterrein voor 400 personen). Bart heeft een gezonde interesse voor het ontdekken van onlinetools die de productiviteit helpen verbeteren. Vanuit zijn professionele ervaring in telecom/ict heeft hij meerdere CRM en marketing automation platformen geanalyseerd.

#### Hoe organiseer je het boekingsproces?

Voor het boekingsproces gebruik ik Airtable, dit is gratis cloud-based CRM software.



Bart Froyen, eigenaar van 't Heuvelken.

#### Dat klinkt complex. Moet je hiervoor een IT-specialist zijn?

Beroepshalve kom ik in contact met CRM software, maar ik ben geen computerspecialist. Ik ben er dan ook zeker van dat iemand met een gezonde interesse voor onlinetools ermee aan de slag kan.

#### Waarom gebruik je Airtable?

Wie zoekt op CRM software, zal verschillende programma's ontdekken met diverse toepassingen. Voor de uitbating van mijn jeugdverblijf leek Airtable de meest interessante CRM.

#### Waarom kies je voor een cloud-based CRM?

Het voordeel is dat je vanuit diverse dragers (desktop, laptop, gsm) aan de gegevens kan en ook informatie kan delen met andere mensen op een veilige en eenvoudige manier. Bovendien kan je ook andere toepassingen integreren, zoals documenten uit Google Drive of Dropbox.

#### Hoe werkt het precies?

Als jeugdverblijf start je vanuit klantgegevens die je online verzamelt via een reservatieaanvraag. Deze gegevens worden vervolgens automatisch in de database ingevoerd, waarbij je de velden zelf definieert. Daarnaast heb ik de database verder uitgewerkt met informatie die nuttig is in de klantenrelatie, de algemene communicatie en de facturatie.

#### Kan je enkele concrete voorbeelden geven?

Ik heb velden die definiëren wanneer er een groep komt en vertrekt en velden met de begin- en eindstanden van water- en energiemeters, dit laatste aangevuld met foto's. Verder ontvangt de groepsverantwoordelijke tijdens het boekingsproces automatisch updates per email en ontvangt de groepsverantwoordelijke enkele dagen voor de aankomst automatisch een sms met enkele praktische details rond het verblijf.

#### Is al die informatie nog overzichtelijk?

Je kan de weergave van de velden zelf aanpassen, indien gewenst per medewerker. Als je een eenvoudige weergave wil met enkel de details van de aankomst- en vertrektijden in een kalender, dan kan dat, snel en eenvoudig.

#### Wat gebeurt er als je een aanpassing doet in bijvoorbeeld de kalender?

Stel dat de datum wordt aangepast in de kalender, dan wijzigt deze ook in de andere weergaven en de gelinkte documenten zoals bijvoorbeeld het contract. Alles hangt met andere woorden aan elkaar en wordt onmiddellijk gesynchroniseerd.

#### Wordt er van al de handelingen ook een historiek bijgehouden?

Ja. Dit kan handig zijn als je ergens een foute handeling uitvoert of met meerdere personen aan dezelfde data werkt.

#### Zijn er templates voor jeugdverblijven beschikbaar?

Nee. Je moet de spreadsheets en de koppelingen zelf uitwerken, maar opnieuw, daarvoor moet je geen computerspecialist zijn.

#### Hoeveel tijd investeer je in het opbouwen van je eigen databank?

Dat hangt ervan af. Ik ben gestart met Airtable om de boekingen en de daaraan gekoppelde administratie met meerdere personen te stroomlijnen. Dit was behoorlijk eenvoudig. Daarna heb ik de focus verlegd naar de communicatie met de groepen en de facturatie. Groepen krijgen nu bijvoorbeeld een week voor het verblijf automatisch een sms met de code van de voordeur en de wificode. En de facturen zijn printklaar. Dit alles is al complexer en vergde wel enkele uren werk, maar dat vind ik niet zo erg. Ik vind het een uitdaging om het te maken en je werkt meteen een stuk efficiënter.

#### Welke uitdagingen zie je nog?

Ik wil de facturen op termijn automatisch laten versturen via email en me nog toeleggen op de overnachtingscijfers. Ook dit wil ik graag koppelen.

#### Zijn de mogelijkheden grenzeloos?

Airtable heeft heel veel mogelijkheden en kan verder uitgebreid worden met andere systemen. Wij hebben bijvoorbeeld een aantal API's geprogrammeerd via Zapier. Toch heeft elk systeem zijn grenzen.

#### Kan je even verduidelijken wat API's zijn?

API staat voor application programming interface en zorgt ervoor dat softwaretoepassingen eenvoudig met elkaar kunnen communiceren. Zapier is gespecialiseerd in online softwarekoppelingen. Zo kan je bijvoorbeeld je Dropbox of Google Drive bestanden koppelen aan Airtable.

#### Wat betaal je voor de toepassingen?

Dat hangt van verschillende factoren af. Het basispakket van Airtable is gratis, maar voor bijkomende opties betaal je bij. Wij betalen bijvoorbeeld 432 dollar op jaarbasis.

## DE WAARBORG

Een waarborg wordt door de meeste uitbaters net voor het verblijf gevraagd en dient om water, energie en eventueel schade te vergoeden. In heel wat jeugdverblijven kan je het domein niet betreden alvorens de waarborg is betaald. In het beste geval wordt de waarborg enkele dagen voor het verblijf gestort, maar in de praktijk wordt er nog dikwijls cash betaald bij aankomst. Dat verloopt niet altijd vlekkeloos. Vaak wordt de waarborg vergeten en moet

het geld nog snel afgehaald worden om het dan na het verblijf opnieuw te storten op een andere rekening.

Kan dit opgelost worden door de betalingen uit te voeren via de smartphone? Ja, al zijn er enkele hindernissen. Eerst en vooral moeten zowel de groepsverantwoordelijke als de uitbater de juiste apps op de smartphone hebben, dit in functie van de vereniging of het jeugdverblijf. Niet alle mobile bankingapps bieden namelijk de mogelijkheid om rechtsreeks met de app te betalen. Is de app beperkt tot het consulteren van de rekeningen en uitvoeren van overschrijvingen, dan zal er nog een afzonderlijke app geïnstalleerd moeten worden. De app zal bovendien de maximale hoogte van de transactie bepalen. Dit ligt meestal tussen de 250 en 500 euro. Soms ligt het bedrag van de waarborg hoger.

Als de waarborg hoger ligt dan de betalingsapp toelaat, is overschrijven via de mobile-bankingapp een alternatief, maar laat je niet misleiden. Wanneer groep en uitbater dezelfde financiële instelling hebben, wordt de overschrijving dezelfde dag uitgevoerd. Zoniet, dan krijgt de bank één werkdag de tijd om de betaling uit te voeren. Hou er in dat geval wel rekening mee dat het hier gaat over bankwerkdagen en dat in de voorwaarden van de banken vaak staat dat een betalingsopdracht na een bepaald tijdstip (bijv. 16u of 17u) wordt geïnterpreteerd als ontvangen op de volgende werkdag. Concreet betekent dit dat een betaling op vrijdagavond pas dinsdag op de rekening staat, bovendien op voorwaarde dat het saldo toereikend is. Hoewel op de smartphone van de groepsverantwoordelijke staat dat de betaling wordt uitgevoerd, kan het dus best zijn dat het bedrag nooit op de rekening van het jeugdverblijf komt. M.a.w., bij een overschrijving van de waarborg ben je pas helemaal zeker wanneer het saldo effectief op je rekening staat.

Naast de klassieke overschrijving bestaat sinds kort de flitsbetaling. Dit wil zeggen dat een overschrijving tussen diverse banken onmiddellijk uitgevoerd wordt. Een positieve evolutie, want hierdoor kunnen hogere waarborgen wel direct via een mobile bankingapp betaald worden. Al zijn er opnieuw twee kanttekeningen: niet alle financiële instellingen doen mee met de flitsbetalingen en de flitsbetalingen worden niet bij elke financiële instelling gratis aangeboden.



Een betalingsapp biedt niet altijd een oplossing.