

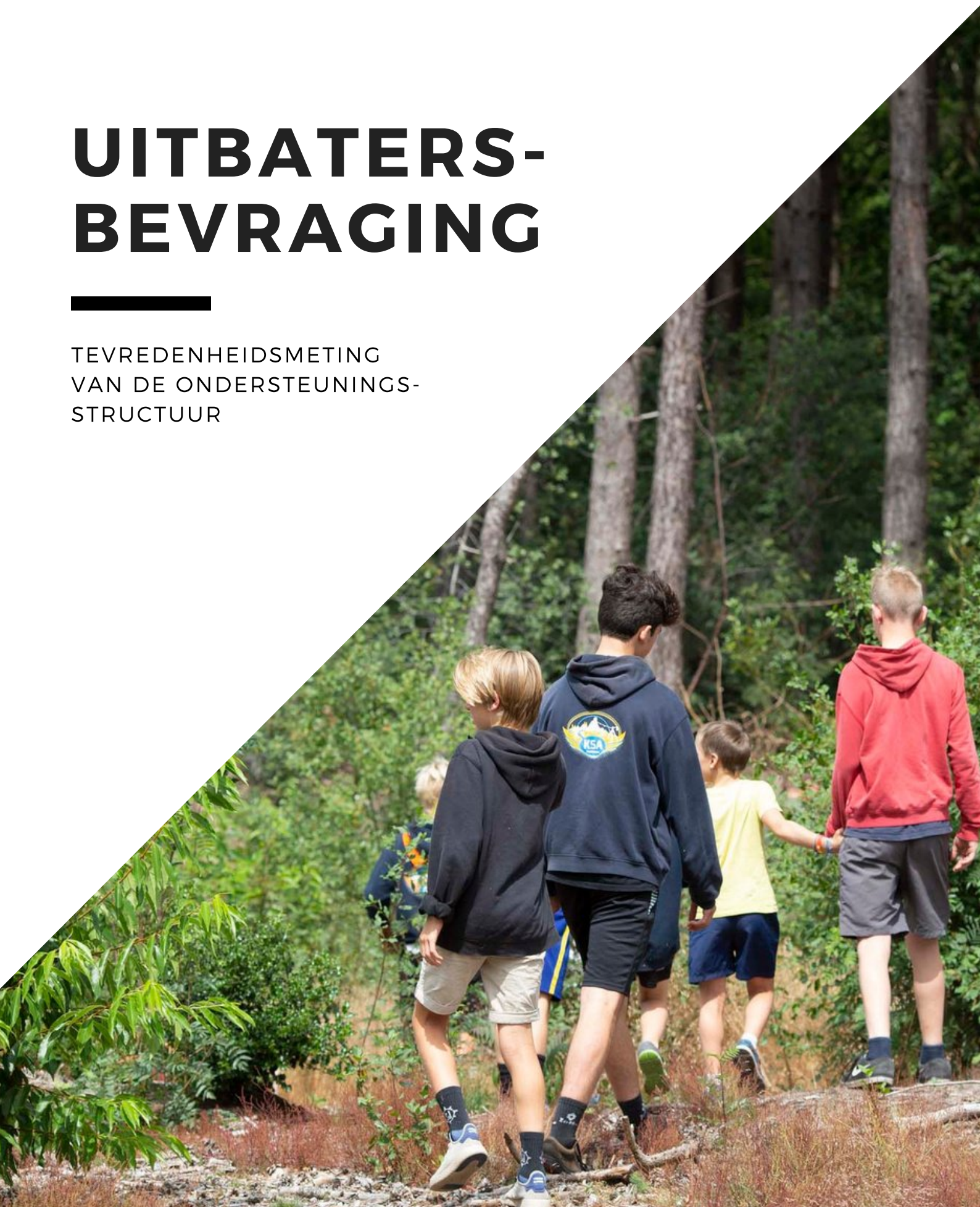


Centrum voor Jeugdtoerisme <sup>VZW</sup>

2021

# UITBATERS- BEVRAGING

TEVREDENHEIDSMETING  
VAN DE ONDERSTEUNINGS-  
STRUCTUUR





# INLEIDING

---

De bevraging werd tussen 12 en 31 oktober ingevuld door 178 uitbaters. Dit is 30 % van de aangeschreven respondenten. Als we kijken naar uitbatingsvorm, type gebouw/terrein, maaltijdformule en ligging, zijn de deelnemers aan de bevraging representatief voor de volledige Vlaamse jeugdverblijfssector.

73 % van de uitbaters kent de ondersteuningsopdracht van CJT goed of heel goed. Nog eens 17 % geeft aan er min of meer vertrouwd mee te zijn, voor 10 % is de ondersteuningsopdracht weinig bekend, voor niemand is de opdracht van CJT onbekend.

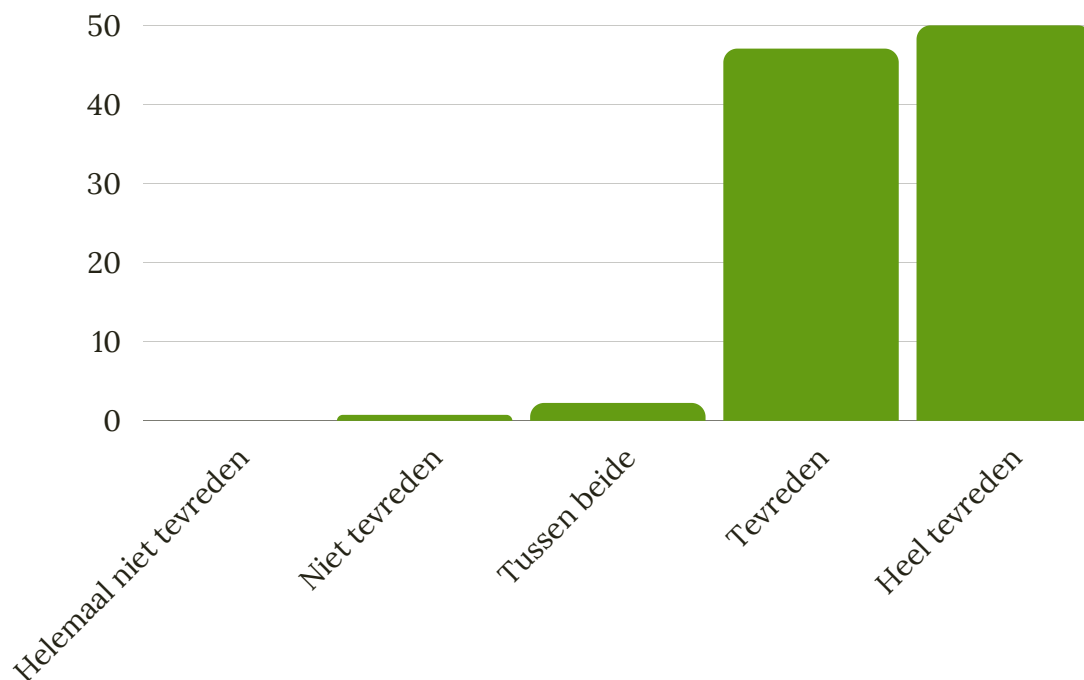
In wat volgt, gaan we in op de verschillende onderdelen van de ondersteuningsopdracht.



## VRAGEN BEANTWOORDEN

94 % van de uitbaters weet dat je CJT kan contacteren om een vraag te stellen.  
76 % heeft ook al persoonlijk gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

De tevredenheidsscore is de hoogste ooit. 97 % van de uitbaters die van dit aanbod hebben gebruik gemaakt, is tevreden of heel tevreden.



In de toelichting waarderen verschillende uitbaters de bruikbaarheid van de antwoorden en de ondersteuning bij de opstart. Daarnaast verwijzen enkele uitbaters naar de coronacrisis. "Indrukwekkend hoe men bij CJT kort op de bal kon spelen." Eén uitbater stipt wel aan dat de telefonische bereikbaarheid tijdens de pandemie niet OK was.

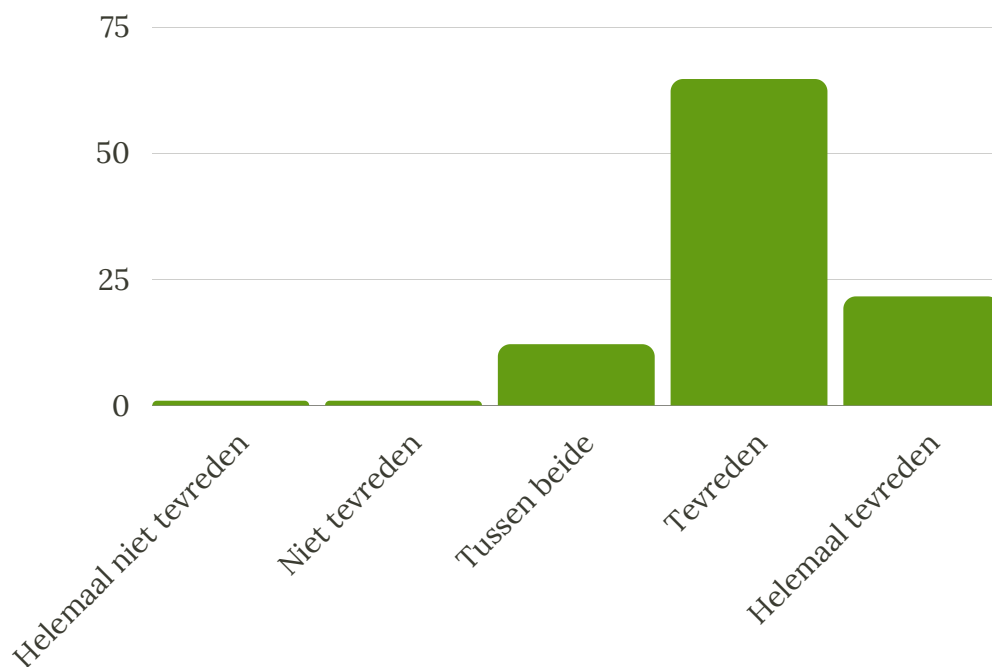
Een uitbater stipt aan geen antwoord te krijgen op essentiële vragen. Nog iemand anders vraagt zich af, op basis van antwoorden op zijn vragen, of CJT wel voluit durft te gaan in het onderhandelen met de overheid.

## VORMING & UITWISSELING

93 % van de uitbaters weet dat CJT vormings- en uitwisselingsmomenten organiseert.

65 % was hierop ook al persoonlijk aanwezig.

86 % van de uitbaters die van dit aanbod hebben gebruik gemaakt, is tevreden of heel tevreden.



Uitbaters beoordelen het aanbod als “verzorgd en praktisch bruikbaar” en “het mag iets meer zijn”.

We experimenteerden tijdens corona voor het eerst met webinars en stelden de vraag wat de voorkeur verdient: fysiek of online. De meerderheid van de uitbaters kiest voor de combinatie: beide hebben hun voordelen en kunnen dus ingezet worden, naargelang het thema. Een uitbater vat het als volgt samen: “online is gemakkelijker, fysiek is gezelliger”. Webinars vermijden ook heel wat autokilometers.

Toch scoort de keuze voor fysieke bijeenkomsten iets hoger, omwille van de informele momenten.



---

We vroegen ook welke thema's in de toekomst nog aan bod mogen komen. We kunnen de meest voorkomende antwoorden als volgt clusteren:

1. Problemen met groepen: hoe voorkomen van en omgaan met problemen zoals geluidsoverlast, vandalisme, gebrekkige schoonmaak of agressie
2. Energie: hoe energie besparen (bij renovatie) en hoe omgaan met de stijgende prijzen
3. Afval: hoe afval verminderen en correct sorteren
4. Wetgeving: hoe op de hoogte blijven van wijzigingen (bijvoorbeeld rond subsidies, brandpreventie of vzw)
5. Buren: hoe zorgen voor een goede relatie
6. Prijszetting: hoe correcte prijzen vastleggen
7. Uitwisseling met collega-uitbaters, ook informeel



# TIJDSCHRIFT HUISWERK

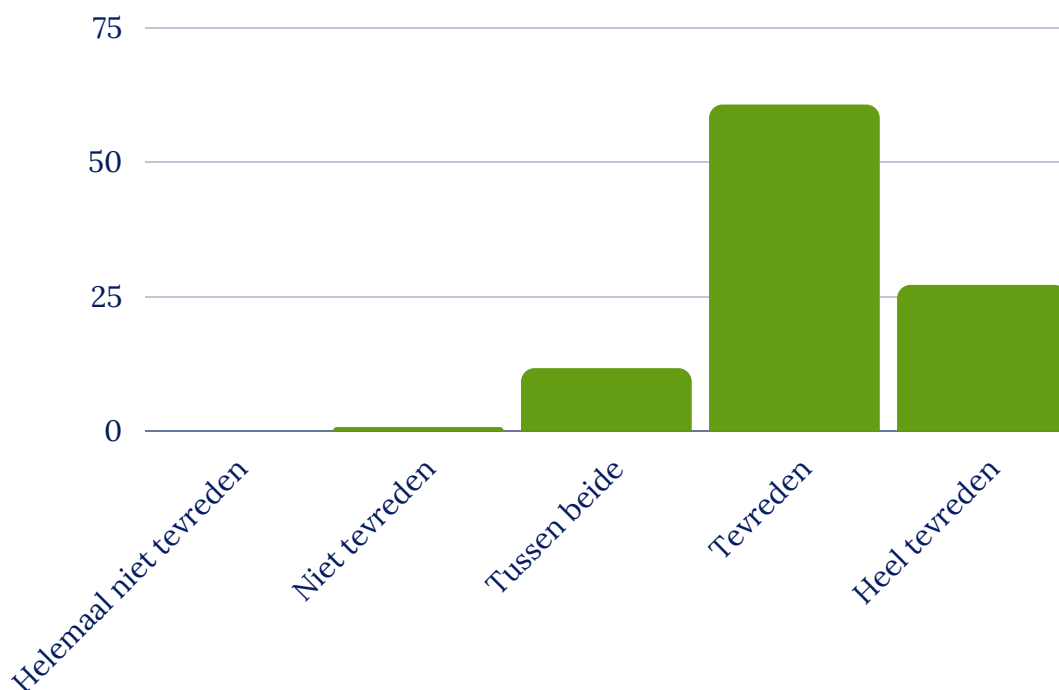
89 % van de uitbaters weet dat CJT het tijdschrift HuisWerk publiceert.

88 % heeft het tijdschrift ook al gelezen.

88 % van de lezers is tevreden of heel tevreden.

Uitbaters zijn in de toelichting vooral lovend over hun tijdschrift. “De verscheidene thema’s zijn erg verrijkend.” “Makkelijk te lezen artikels, met voldoende betrokkenheid van uitbaters.” Of nog: “we grijpen regelmatig terug naar oudere nummers, op papier of digitaal” en “opfrissing van het wettelijk kader is nuttig”.

Enkele punten van kritiek: de lay-out mag eens heropgefrist worden en niet elk thema is voor elke type uitbating (gebouw/terrein of personeel/vrijwilligers) van toepassing.



---

# DIGITALE NIEUWSBRIEF

---

96 % van de uitbaters weet dat CJT een digitale nieuwsbrief verstuurt.  
93 % heeft de nieuwsbrief ook al gelezen.

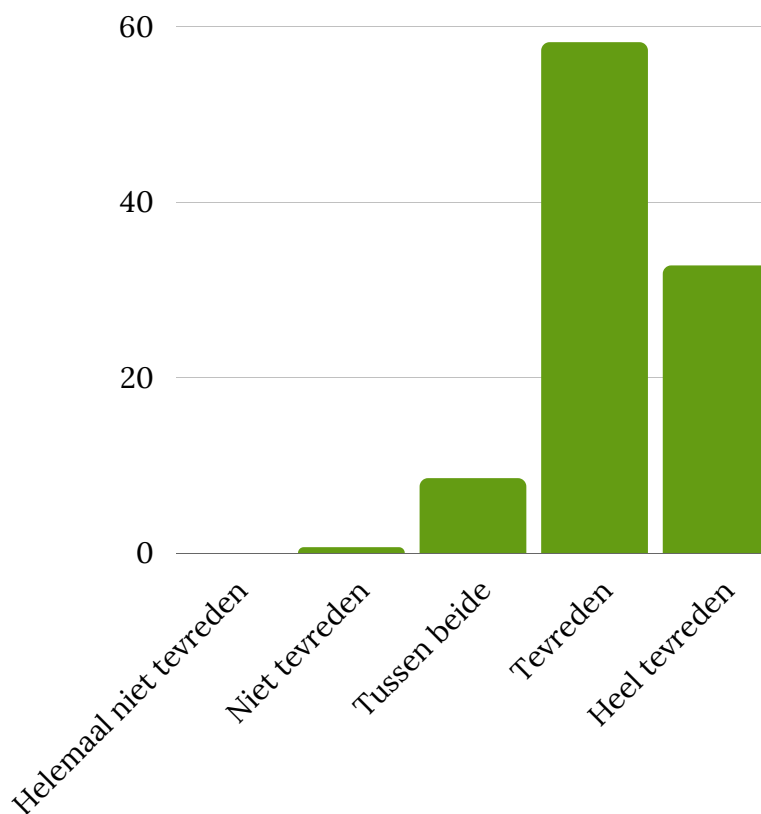
91 % van de lezers is tevreden of heel tevreden.

Uitbaters appreciëren vooral dat ze door de nieuwsbrief heel correct geïnformeerd worden.

Uitbaters appreciëren vooral dat ze door de nieuwsbrief heel snel correct geïnformeerd worden. “Als er iets in het nieuws komt, ben ik zeker dat er snel een digitale nieuwsbrief komt en die kan ik gerust afwachten zonder zelf ver te moeten zoeken.” Of nog: “altijd actueel, helder en duidelijk”.

Uitbaters zijn zo "van alles op de hoogte, niet alleen van covid, maar ook subsidies, buitenlandse groepen, meerdaagse uitstappen, enzovoort.

Daar staat tegenover dat sommige uitbaters het tempo van de nieuwsbrieven iets te hoog vinden en dat de lay-out veel beter kan (“soms heel veel tekst zonder opmaak”).



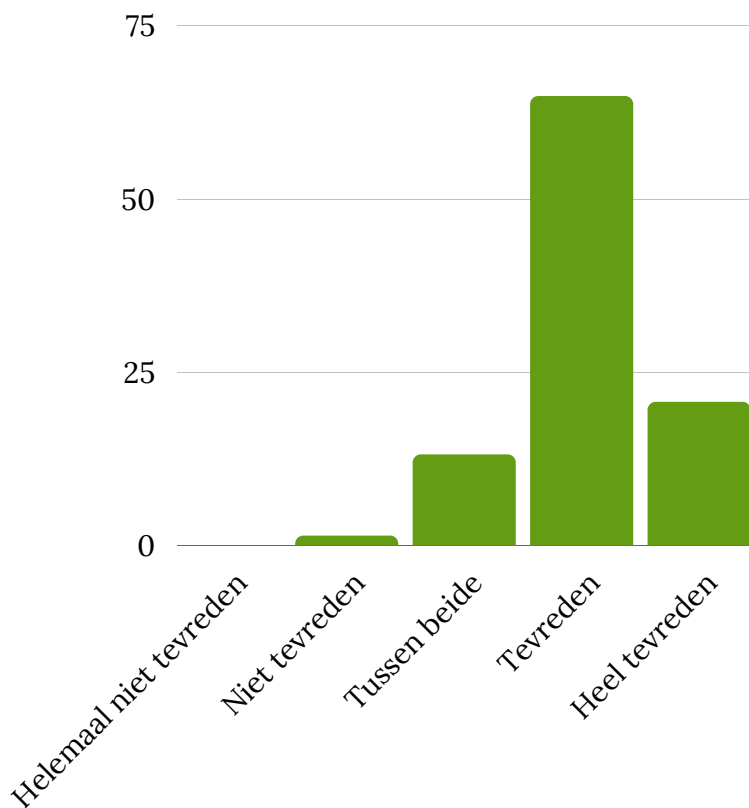
# WEBSITE WWW.CJT.BE/ ONDERSTEUNING

93 % van de uitbaters weet dat CJT informatie verzamelt op [www.cjt.be/ondersteuning](http://www.cjt.be/ondersteuning).

81 % heeft de website ook al geraadpleegd.

86 % van de bezoekers van de website is tevreden of heel tevreden.

De meeste uitbaters vinden de website uitgebreid en overzichtelijk, anderen vinden hem daarentegen net onoverzichtelijk. “Het zoeken naar bepaalde informatie is niet altijd gebruiksvriendelijk”, schrijft iemand in dat verband. Of nog: “het is niet de meeste moderne website”.



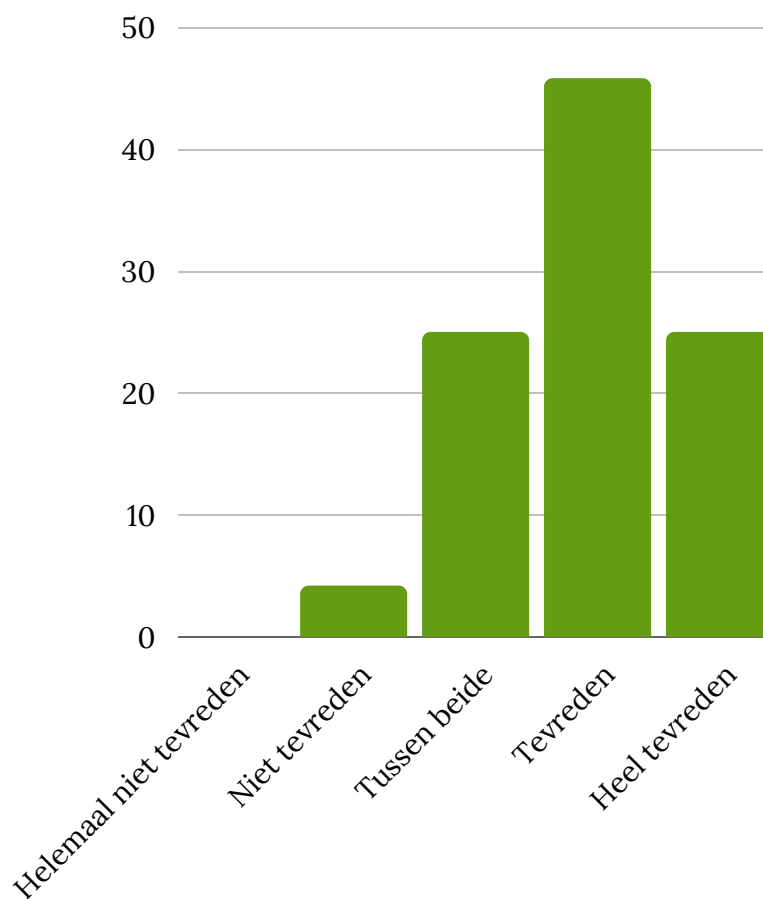


# FACEBOOKPAGINA

57 % van de uitbaters weet dat CJT Ondersteuning een Facebookpagina heeft.  
27 % volgt de pagina.

71 % van de volgers is tevreden of heel tevreden.

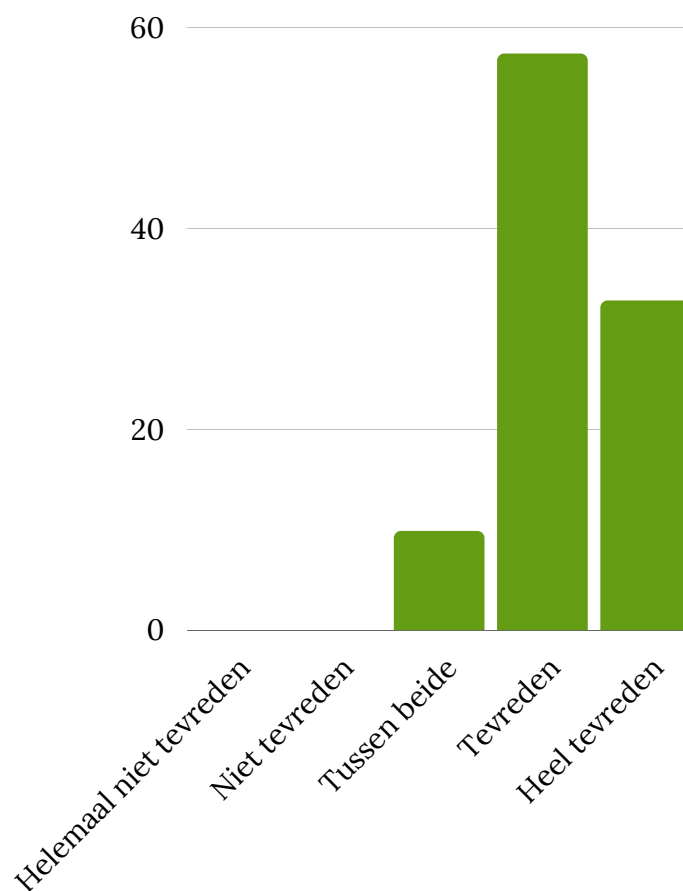
De Facebookpagina “wordt goed gebruikt, in lijn met de nieuwsbrief”. Maar minder uitgebreid, want “de nieuwsbrieven brengen meer duiding”. Een andere uitbater schrijft nog: “dit verdwijnt tussen alle andere pagina’s die om aandacht en likes vragen”.



# SAMENAANKOPEN

89 % van de uitbaters weet dat CJT regelmatig samenaankopen organiseert.  
34 % heeft hier al persoonlijk gebruik van gemaakt.

90 % van wie reeds deelnam aan een samenaankoop, is tevreden of heel tevreden.

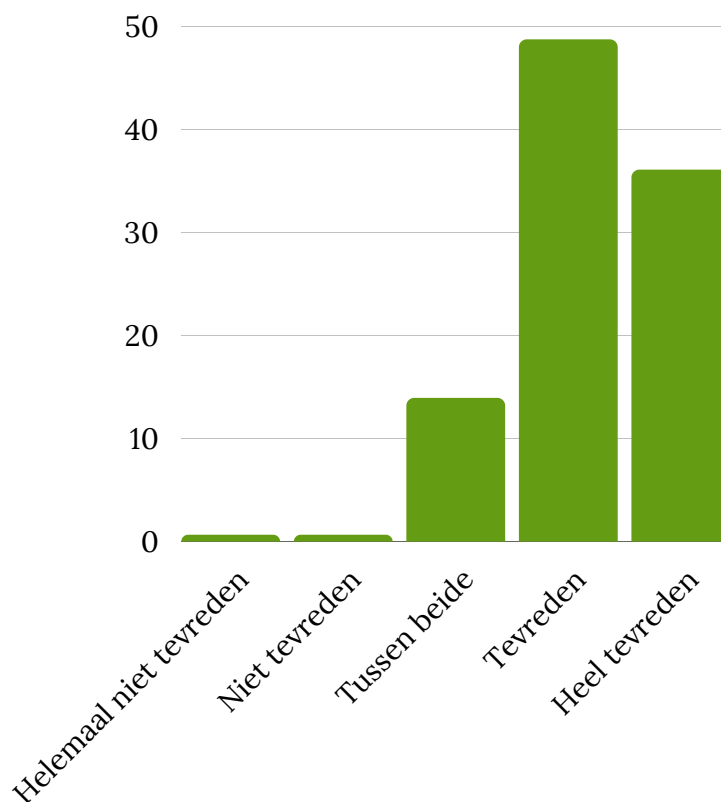


De samenaankoop zorgt voor “duidelijke info en interessante prijzen”, maar daarnaast worden enkele bedenkingen geformuleerd. Zo is niet elke samenaankoop geschikt: “voeding en afval bijvoorbeeld zijn te gebonden aan regio en specifieke werking”, “prijzen zijn niet marktconform” of “als je iets nodig hebt, is er niet altijd een samenaankoop op dat moment”. Daarom de suggestie om te werken met vaste CJT-leveranciers, “zoals bij de koning”.

# VERTEGENWOORDIGINGS- WERK

89 % van de uitbaters weet dat CJT de uitbaters vertegenwoordigt rond verschillende beleidsthema's.

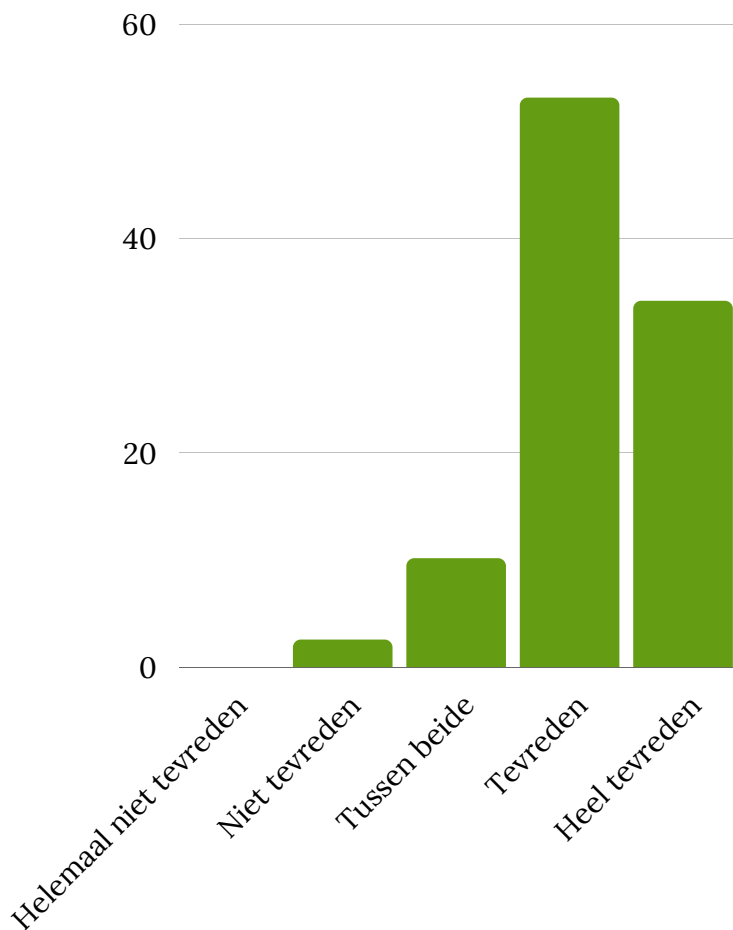
85 % van de uitbaters is tevreden over de manier waarop CJT de uitbaters vertegenwoordigt.



Het vertegenwoordigingswerk van CJT wordt sterk geapprecieerd, zeker het voorbije anderhalf jaar. “Indrukwekkend hoe we ondersteund zijn geweest tijdens de coronaperiode, ook m.b.t. de noodsteun”. Daarbij wordt aangestipt “dat het niet gemakkelijk is om een brede en gevarieerde groep jeugdverblijven te vertegenwoordigen en voor iedereen goed te doen”. Een uitbater vindt “dat er best wat meer met de vuist op de tafel mag worden geklopt, bijvoorbeeld m.b.t. het niet indexeren van de subsidies”. Twee uitbaters stellen zich vragen bij de objectiviteit en onafhankelijkheid van het vertegenwoordigingswerk. Eén van hen schrijft: “Zeer tevreden, met veel respect voor CJT. Maar de vertegenwoordiging kan niet onder eenzelfde vzw vallen die ook eigen huizen uitbaat. Collega’s verdienen hierdoor vertrouwen in de onafhankelijkheid.”



87 % is tevreden over hoe CJT hierover communiceert naar de uitbaters.



Wat de communicatie over het vertegenwoordigingswerk betreft, zijn de meeste uitbaters tevreden met de frequente en toegankelijke informatie (via nieuwsbrief of onlinesessies). Ook het feit dat in dringende gevallen buiten de kantooruren wordt gecommuniceerd, oogst lof. Eén uitbater is subsidies mislopen “door onduidelijke communicatie” en stelt voor om gericht te communiceren, want niet elke uitbater hoeft alle info te ontvangen.



---

# NOG OPMERKINGEN OF SUGGESTIES?

---

Uitbaters vermelden hier vooral woorden van dank en lof. Enkele uitbaters blikken al vol verwachting vooruit naar de nieuwe boekingssoftware voor zelfkook of hopen op meer mogelijkheden voor benchmarking. Een uitbater doet nog een concrete suggestie om de relaties met het beleidsniveau onderwijs verder uit te bouwen.



# VERGELIJKING MET VORIGE JAREN

Het is de vijfde keer dat we de uitbaters uitgebreid onze werking lieten evalueren, daarom vonden we het ook interessant om de huidige tevredenheidsscores te vergelijken met de voorgaande jaren.

Het beantwoorden van vragen haalt een absolute topscore, maar ook de digitale nieuwsbrief en de website zetten een stap vooruit. Vorming en het tijdschrift HuisWerk moeten wat inboeten op de hoge scores uit 2012 en 2016. Enkel de Facebookpagina scoort beneden de verwachtingen.

Samenaankopen en vertegenwoordigingswerk werden voor het eerst geëvalueerd en worden daarom niet getoond in onderstaande grafiek. Idem voor jeugdverblijven.be en de boekingscentrale: zij werden dit jaar niet geëvalueerd, omdat deze platformen in de loop van 2022 worden samengevoegd tot een nieuwe promotie- en reservatietool.

