

Klachtenbehandeling door Toerisme Vlaanderen
De waterscan
Evacuatieoefening verplicht?
Dagboek van een uitbater
Catico, 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 7 · nummer 27
juli – augustus – september 2012



Centrum voor Jeugdtoerisme vzw



Dossier
ONDERHOUD

INHOUDSTAFEL

- 2 **Editoriaal**
- 3 **Dossier ONDERHOUD**
- 4 **Soorten onderhoud**
- 6 **Het onderhoudsplan**
- 9 **Onderhoudstaken uitbesteden?**
- 12 **Kalkaanslag**
- 13 **Klachtenbehandeling door Toerisme Vlaanderen**
- 14 **Huis in de kijker**
- 16 **Vraag het aan ... CJT Ondersteuning**
- 17 **Dagboek van een uitbater**
- 18 **Nieuwsflash**
- 19 **Vooruitblik HuisWerk 28**
- 20 **Agenda**



Centrum voor Jeugdtoerisme™

CJT Ondersteuning maakt deel uit van Centrum voor Jeugdtoerisme vzw (CJT), net zoals CJT Boekingscentrale en CJT Verblijfcentra. 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 jeugdverblijfcentra 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

Jeugdtoerisme heeft in Vlaanderen reeds een rijk gevulde geschiedenis. Aan het eind van de 19e eeuw ontstonden de eerste zogenaamde vakantiekolonies, waar arbeiderskinderen tijdens de vakantie moesten "aansterken in de gezonde buitenlucht". Na de eerste wereldoorlog werden overal lokale afdelingen van jeugdbewegingen opgericht en een nieuw aanbod van kamphuizen speelde hier op in. Later ontdekten ook meer en meer scholen de waarde van een meerdaagse uitstap.

Rond 1960 ontstonden een aantal vzw's, door toedoen van KSA-Gouw West-Vlaanderen en het Jeugdverbond voor Katholieke Actie, om meer kampheemen en -terreinen te ontsluiten voor jeugdbewegingen. Op 13 maart 1963 werden de verschillende organisaties samengebracht en zag de vzw Centrum voor Jeugdtoerisme het levenslicht.

Dat is volgend jaar 50 jaar geleden en dat zullen we vieren op zaterdag 4 mei 2013. De eerste ideeën voor een geslaagde dag krijgen stilaan vorm. Niet met de bedoeling om eindeloos terug te blikken, maar vooral om vooruit te kijken naar de nieuwe uitdagingen voor het jeugdtoerisme. Daarover later meer, maar kruis de datum alvast aan in je agenda.

"Kruis de datum alvast aan in je agenda."

Tegelijk wordt nagedacht over hoe we jeugdgroepen feestelijk kunnen ontvangen die bij CJT verblijven in de loop van 2013.

In dit HuisWerknummer staat onderhoud centraal. Je leest er alles over in het dossier. Daarnaast bracht onze reporter een bezoekje aan Catico in Dessel. De rest van de pagina's wordt gevuld met de klassieke weetjes en nieuwtjes.

Veel leesplezier!

Frederik Vercammen

COLOFON

VASTE MEDEWERKERS

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

WERKTEN NOG MEE AAN DIT NUMMER

Karel De Decker
Hans Martens
Valerie Mortier

VORMGEVING

IO - Els De Pauw

COVERFOTO

Sint-Willibrordushof

DRUK

Nevelland, Nevele

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Joris Breugelmans
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.



HuisWerk werd gedrukt op gerecycleerd chloorvrij papier.

DOSSIER ONDERHOUD

Over het beheer van onroerend en roerend goed



Een goed beheer van gebouw en/of terrein, aanwezige toestellen en meubilair is voor elke uitbater een constante zorg, maar hoe pak je dit best aan?

Kies je voor preventief onderhoud of grijp je pas in na meerdere klachten? Volstaan kleine herstellingen of dringen doorgedreven renovatiewerken zich op? Wat doe je zelf en wat besteed je uit? Kan onderhoud planmatig aangepakt worden en wat zijn de voor- en nadelen? En welke tips hebben collega's om onderhoud en herstellingen in het jeugdverblijf te beperken?

In dit dossier geven we antwoord op bovenstaande vragen.

Soorten onderhoud

Een jeugdverblijf of kampeerterrein onderhouden betekent dat je zowel onroerend goed (gebouw) als roerend goed (inboedel) in een goede staat houdt of terugbrengt. Onderhoud is dus een ruim begrip, maar we beperken ons in dit dossier tot technisch onderhoud.

De onderhoudsactiviteiten kunnen opgesplitst worden in gepland en accidenteel onderhoud. Het geplande onderhoud kent nog eens twee werkwijzen: het preventieve en het correctieve onderhoud.

GEPLAND ONDERHOUD

Preventief onderhoud

Preventief onderhoud heeft als doel het roerend en onroerend goed in goede staat te houden en het aantal dringende en dure herstellingen tot een minimum te beperken. Typisch aan preventief onderhoud is het periodieke karakter, d.w.z. dat de onderhoudstaken op geregelde tijdstippen worden herhaald.

Enkele voorbeelden van preventief onderhoud:

- schilderwerken
- ruimen vetputjes
- ontlichten verwarming
- vervangen batterijen branddetectoren
- vervangen van dampkapfilters
- reinigen van verluchttingsroosters
- smeren van scharnieren
- kuisen van dakgoten
- ontkalken
- nakijken meubilair (bijv. rubbers aan tafel en stoelpoten controleren)
- thermostatische kranen of shellkraantjes regelmatig openen dichtdoen
- controle op putten in terrein (bijv. van sjoorringen, hudo's ...)
- maaien van het gras (bijv. om tekenbeten te vermijden)
- uitvoeren van onderhoudstaken uit het bosbeheersplan
- controle en onderhoud van de speeltoestellen

Correctief onderhoud

Correctief onderhoud vindt plaats na enkele gelijkaardige schadegevallen. Het doel is de situatie te veranderen, zodat de schade in de toekomst minder en in het beste geval niet meer voorvalt.

Correctief onderhoud is eigen aan het uitbaten van een jeugdtoeristisch verblijf. De vrijheid die groepen krijgen in en rondom een jeugdtoeristisch verblijf, zorgt er immers voor dat de omgeving, het gebouw en het aanwezige materiaal intensief gebruikt worden. Meer nog, soms worden ze oneigenlijk gebruikt. Een stuk grasplein wordt modderpoel, stoelen worden doelpalen, tafels worden podium, muren worden beplakt met spelregels ... met soms ongewilde schade tot gevolg.

Wie een jeugdverblijf of kampeerterrein uitbaat weet dus dat er best gekozen wordt voor materiaal dat tegen een stootje kan. Is dit materiaal niet voor handen, dan zijn soms creatieve oplossingen nodig.

Enkele voorbeelden van creatief correctief onderhoud:

- een houten bescherming rondom opbouw contactdozen (zie foto hiernaast)
- houten plaatmateriaal als alternatief voor de zonnewering van Velux
- prikklatten als bescherming van de muur
- stootranden die schade aan muren voorkomen als tafels en stoelen verplaatst worden
- oogvijzen voorzien zodat groepen touwen en slingers kunnen ophangen
- aan de deuren een prikbord uit kurk voorzien zodat een blad papier kan opgehangen worden
- buitendeuren voorzien van haakjes zodat ze niet kunnen open en dicht waaien. De haak is daarbij de zwakste schakel zodat de plug niet uit de muur wordt getrokken

Rond creatief correctief onderhoud kunnen uitbaters perfect elkaar tips doorspelen. Dit kan via het forum op www.cjt.be/ ondersteuning.

ACCIDENTEEL ONDERHOUD

Hoe goed je onderhoud ook plant, dringende herstellingen zijn soms niet uit te sluiten. Die herstellingen zijn niet in te plannen en vragen een ad hoc oplossing. Niet ingrijpen is in die gevallen echter uitgesloten. Het zou kunnen invloed hebben op de veiligheid van groepen, leiden tot verdere schade of zorgen voor ontevreden groepen.

Om de privacy van groepen te waarborgen, kan je tijdens hun verblijf moeilijk zelf accidenteel onderhoud opsporen. Daarom vraag je groepen best defecten onmiddellijk te melden. Dan heb je voldoende tijd om de herstelling uit te voeren, tijd die tijdens een groepswissel vaak ontbreekt. Minder dringende herstellingen kunnen eventueel ook opgevraagd worden via het evaluatieformulier.

Enkele voorbeelden van accidenteel onderhoud:

- vervangen lampen
- herstellen deuropomp
- herstellen deurklinken
- ontstoppen van afvoerleidingen en dakgoten
- herstellen van gebroken waterkraantjes
- vervangen of herstellen van meubilair



Een houten bakje beschermt het stopcontact.



Ook plafondtegels kan je best zo snel mogelijk herstellen.

TIP: zorg ervoor dat je reservemateriaal, bijv. extra stoelen, achter de hand hebt.

Het is eenvoudig. Heb je geen tijd voor een dringende herstelling, hang dan een bordje 'buiten gebruik' of 'gevaar'. Gaat er nog iets stuk, hang dan nog een bordje. Is het bordje stuk, vervang dan het bordje. Dat zijn echter slechts tijdelijke oplossingen. Een goed onderhouden jeugdlogies verdient de voorkeur en wel om volgende redenen:

“Een slecht onderhouden jeugdverblijf of kampeerterrein dwingt minder respect af.”

Levensduur, schade en veiligheid

Met een bordje los je op termijn niets op, integendeel, je gaat erop achteruit. Anders is het met onderhoud. Onderhoud is de garantie op een langere levensduur van roerend en onroerend goed. Het aantal herstellingen en eventuele schadegevallen blijven beperkt. Op termijn vergt het onderhoud minder energie en ook de kostprijs blijft binnen de perken. Goed onderhoud betekent verder dat je handelt als goede huisvader, wat de veiligheid van de groepen ten goede komt. Tot slot is een goed onderhouden gebouw een erkenningsvoorwaarde (zie kadertekst).

Onderhoudsklachten

Slecht onderhoud leidt dikwijls tot negatieve commentaren in het gastenboek op de website of een klacht bij Toerisme Vlaanderen. Alle reacties en klachten worden opgevolgd (zie ook pagina 13).

Respect

Onderhoud heeft tot slot invloed op het gedrag van groepen. Een slecht onderhouden jeugdverblijf of kampeerterrein dwingt bij groepen bewust of onbewust minder respect af. Een voorbeeld: op een toiletdeur staat plots een ongewilde boodschap geschreven met alcoholstift. Wil je vermijden dat nog andere boodschappen volgen, dan moet je dit snel verwijderen. Anders geef je het signaal dat dit toegelaten is en zal de deur of muur snel volgeschreven staan.

ONDERHOUD EN HET DECREET ‘TOERISME VOOR ALLEN’

Jeugdverblijfcentra moeten voldoen aan enkele erkenningscriteria. Onder de hygiëne-, comfort- en veiligheidsnormen staat expliciet vermeld dat het gebouw goed onderhouden moet zijn. Omdat er geen verdere richtlijnen aan verbonden zijn, is het aan de inspecteur van Toerisme Vlaanderen om te oordelen of het jeugdverblijf aan deze norm voldoet. Over een brandveiligheidsattest beschikken is een tweede voorwaarde tot erkenning. Dit attest is vijf jaar geldig en wordt toegekend door de burgemeester. Aan het brandveiligheidsattest zijn eveneens enkele onderhoudstaken verbonden. Het bewijs dat de onderhoudstaken werden uitgevoerd, kan aangetoond worden aan de hand van een factuur, een attest van het onderhoud of een recent keuringsverslag.

Eenmaal erkend blijft de erkenning in principe onbeperkt geldig. De erkenning kan echter wel geschorst of opnieuw ingetrokken worden als blijkt dat aan bepaalde erkenningsvoorwaarden niet meer wordt voldaan. Nalatigheid bij onderhoud kan een reden zijn en wordt gedetecteerd als noodzakelijke documenten (bijv. brandveiligheidsattest) niet of laattijdig aan Toerisme Vlaanderen wordt bezorgd of op basis van klachten van groepen. In dit laatste geval volgt wel altijd eerst een controlebezoek van de inspecteur van Toerisme Vlaanderen (zie ook pagina 13).

Het onderhoudsplan

Het onderhoud van roerende en onroerende goederen vergt tijd, energie en geld. Om deze drie factoren te beheersen, is een onderhoudsplan nuttig. Daarin staan alle onderhoudsactiviteiten opgesomd, met tijdstip van uitvoering, degene die de taak uitvoert en het kostenplaatje. Let wel, een onderhoudsplan kan enkel als werkinstrument gebruikt worden als het steeds actueel is.

DE ONDERDELEN VAN HET ONDERHOUDSPLAN

De takenlijst

De ruggengraat van het onderhoudsplan is een actuele en gedetailleerde lijst van onderhoudstaken. Dankzij deze takenlijst verkleint de kans dat doorheen de tijd bepaalde taken minder of helemaal niet meer worden uitgevoerd. Bovendien is de lijst ook de basis waaraan de andere onderdelen van het onderhoudsplan worden gekoppeld.

De tijdslijn

Aan de takenlijst wordt een tijdslijn gekoppeld. Die tijdslijn bestrijkt zowel de korte als lange termijn, omdat de frequentie van de onderhoudstaken onderling sterk verschilt. Sommige onderhoudstaken worden jaarlijks of zelfs meermaals per jaar uitgevoerd, andere slechts om de zoveel jaren. Ervaring zal dikwijls de frequentie van de uit te voeren onderhoudstaken bepalen, omdat dit meestal samenhangt met de gebruiksintensiteit. Maar ook voor onderhoudstaken die niet gebruiksgevoelig zijn, zal ervaring de doorslag geven. Het schilderen van buitenschrijnwerk zal bijvoorbeeld frequenter uitgevoerd moeten worden aan de regenkant van het gebouw. Tot slot worden sommige onderhoudstaken van buitenaf opgelegd, bijvoorbeeld naar aanleiding van verplichte keuringen, voor het behoud van de garantie en specifiek voor jeugdverblijfcentra in volpension vanuit het FAVV (Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid).

Aan de tijdslijn voeg je nog best de garantieperiodes toe om te vermijden dat je op eigen kosten herstellingen uitvoert die nog onder de garantieregeling zouden gevallen zijn.

De toewijzing

Verder vermeldt een onderhoudsplan duidelijk welke taken worden uitbesteed en welke in eigen beheer worden uitgevoerd. Je hebt daarin echter niet altijd de keuze. Sommige onderhoudstaken moeten uitbesteed worden omdat er een factuur, verslag of attest gevraagd wordt. Is het uitbesteden van het onderhoud niet nodig in het kader van de bewijsvoering, dan kan het omwille van andere redenen toch zinvol zijn. Het kan tijdsinstaan opleveren, kostenbesparend zijn of voortvloeiend uit veiligheidsoverwegingen (zie ook pagina 9).

Het financieel overzicht

Een onderhoudsplan maakt het tot slot mogelijk om aan elke onderhoudstaak een onderhoudskost toe te voegen. De onderhoudskost kan bestaan uit materiaalkosten, loonkosten eigen personeel of het uitbesteden van bepaalde taken.



Onderhoud van stoelen kan de levensduur een heel stuk verlengen

VOOR- EN NADELEN VAN HET ONDERHOUDSPLAN

+ Meer overzicht en zekerheid

Dankzij een onderhoudsplan kunnen onderhoudstaken gespreid doorheen de tijd optimaal worden ingepland. Dit maakt alles beter controleerbaar, wat de werkplanning ten goede komt. Een onderhoudsplan houdt ook de historiek bij, waardoor twijfels over welke taken wanneer werden uitgevoerd, worden weggenomen. Kortom, een onderhoudsplan zorgt voor overzicht en zekerheid.

+ Aansturen personeel en vrijwilligers

Wie personeel of een groep vrijwilligers aanstuurt, moet duidelijk communiceren. Voor de onderhoudstaken kan je hier terugvallen op het onderhoudsplan. Daarin staat duidelijk vermeld welke taken in welke periode moeten worden uitgevoerd. Worden de taken verdeeld over meerdere medewerkers, dan kan het plan gebruikt worden als basisdocument voor een werkoverleg.

+ Financiële optimalisatie

Doordat onderhoudstaken onderling sterk in frequentie verschillen, is er ook jaarlijks een verschil in onderhoudskost. Hoe reken je die wisselende onderhoudskost door aan verblijvende groepen? Een onderhoudsplan helpt daarin. Aan elke onderhoudstaak is een onderhoudskost gekoppeld die kan omgerekend worden naar een kostprijs per jaar. Dit biedt het voordeel dat toekomstige duurdere onderhoudswerken direct kunnen doorerekend worden in de huurprijs. Het is wel aangewezen jaarlijks het aandeel van de kostprijs in de huurprijs aan te passen aan eventuele prijsstijgingen.

Wanneer de onderhoudskosten veel hoger oplopen dan voorzien, is het vaak zinvoller geen onderhoudswerken meer uit te voeren en te vernieuwen. Bijv.:

TAAKOMSCHRIJVING	GARANTIE	WIE	KOSTPRIJS/ JAAR	FREQUENTIE	LAATST UITGEVOERD	VOLGENDE UITVOERING
OMGEVING						
Gras maaien	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Onkruid wieden	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Kampvuurkring opkuisen	nvt	Zelf		Jaarlijks	sep/11	sep/12
Controle speeltoestellen	nvt	Zelf		Driemaandelijks	mei/12	aug/12
Bladeren harken	nvt	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Vrijmaken grachten	nvt	Zelf		Jaarlijks	feb/12	feb/13
Bomen snoeien	nvt	Ext		Jaarlijks	feb/12	feb/13
Snoeien algemeen	nvt	Zelf		Jaarlijks	mrt/12	mrt/13
Verbranden van de processierups	nvt	Zelf		Jaarlijks	jun/12	jun/13
GEBOUW BUITEN						
Ruimen vetputjes	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Kuisen dakgoten	nvt	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Kuisen plat dak	2017	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Controle waterafvoer	nvt	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Ruimen van putten	nvt	Ext		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Schilderen buitenschrijnwerk	nvt	Ext		Achtjaarlijks	jun/10	jun/18
GEBOUW BINNEN						
Ruimen vetputjes	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Antivuilmaten kuisen	nvt	Ext		Maandelijks	jul/12	aug/12
Leegmaken sifons	nvt	Zelf		Maandelijks	jul/12	aug/12
Nazicht elektriciteit	nvt	Zelf		Maandelijks	jul/12	aug/12
Nazicht verlichting	nvt	Zelf		Maandelijks	jul/12	aug/12
Kuisen verluchttingsroosters	nvt	Zelf		Halfjaarlijks	jun/12	nov/12
Smeren scharnieren	nvt	Zelf		Jaarlijks	jan/12	jan/13
Ontkalken	nvt	Zelf		Jaarlijks	jan/12	jan/13
Vegen schoorsteen	nvt	Ext		Tweejaarlijks	apr/12	apr/14
Herstellen meubilair	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
INSTALLATIES						
Nazicht brandbestrijdingstoestellen	nvt	Ext		Jaarlijks	sep/11	sep/12
Ontvetten dampkapfilters	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Kooktoestellen op gas	2015	Zelf		Jaarlijks	feb/12	feb/13
Onderhoud CV-installatie op gas	2011	Ext		Tweejaarlijks	feb/12	feb/14
Dichtheidstest gasleiding	nvt	Ext		Vijfjaarlijks	dec/10	dec/15
Keuring elektrische installatie	nvt	Ext		Vijfjaarlijks	dec/11	dec/16
Controle noodladder	nvt	Zelf		Jaarlijks	sep/11	sep/12
Nazicht lift	2013	Ext		Jaarlijks	okt/11	okt/12
Controle i.k.v. legionella	nvt	Zelf		Maandelijks	jun/12	jul/12
Ontdoeien diepvries	2014	Zelf		Driemaandelijks	dec/11	mrt/12
Onderhoud ontharder	2016	Ext		Jaarlijks	okt/11	okt/12
Toevoegen zout ontharder	nvt	Zelf		Driemaandelijks	jun/11	sep/11
WERKMATERIAAL						
Onderhoud grasmachine	nvt	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Onderhoud kantmaaier	nvt	Zelf		Jaarlijks	nov/11	nov/12
Onderhoud kettingzaag	nvt	Ext		Jaarlijks	apr/12	apr/13
TOTALE JAARLIJKSE ONDERHOUDSKOST						

Nvt: niet van toepassing
Ext: externe firma

Het onderhoudsplan kan je downloaden van www.cjt.be/ondersteuning. Op dezelfde plaats wordt ook het logboek keuringen aangeboden. Op die manier kan je de documenten nog verder aanpassen aan je eigen concrete situatie.

jaarlijks worden de bruismondstukken ontkalkt en tweejaarlijks de dichtingsring vervangen. Hierdoor worden lekke kranen vermeden. Wanneer het mechanisme door veelvuldig gebruik slijtage vertoont, wordt de volledige kraan best vervangen.

Administratieve taak

Een onderhoudsplan opstellen en actueel houden is een administratieve taak die tijd en energie vraagt. Alvorens een onderhoudsplan op te stellen, moet het daarom duidelijk zijn of er ook nadien voldoende tijd en bereidheid zal zijn het plan actueel te houden.

Wanneer blijkt dat een gedetailleerd onderhoudsplan niet haalbaar is, kunnen bepaalde onderdelen zoals de tijdslijn

ruimer omschreven of gewoon geschrapt worden. Er kan bijv. projectmatig gewerkt worden: in juni is er een groot onderhoud van de dagzaal, in september komt de

“Het logboek keuringen en het onderhoudsplan kunnen aan elkaar gekoppeld worden.”

slaapzaal aan de beurt. Nog anders: de uitgeschreven takenlijst wordt regelmatig overlopen en de taken worden lukraak uitgevoerd. Onderhoudstaken worden in dit laatste geval minder systematisch uitgevoerd, toch worden ze niet over het hoofd gezien.



Sluit de kast goed? Hangen de deuren niet scheef? Zijn de schappen nog stevig genoeg? Ook een gewone kast verdient een regelmatig nazicht.

HOE STARTEN?

Het logboek keuringen (aan te vragen bij CJT Ondersteuning) kan voor het opstellen van het onderhoudsplan als eerste aanzet dienen. In het logboek staan alle mogelijke attesten en controles vermeld die wettelijk verplicht zijn voor een correcte uitbating. Bovendien staat erin vermeld met welke frequentie de keuringen plaatsvinden. Onderhoud gebeurt in die gevallen best voor de keuring, dit om een herkeuring te vermijden. Een voorbeeld: noodverlichting wordt getest voor de vernieuwing van het brandveiligheidsat-test. Wanneer de batterijen tijdens die keuring geen of onvoldoende energie leveren, volgt er zonder onmiddellijke vervanging een nieuwe controle. Met een gepland onderhoud voor de keuring kan je zoiets vermijden.

Het onderhoudsplan kan vervolgens uitgebreid worden met onderhoudstaken, vermeld in handleidingen van toestellen. Eventueel kan er bij de aankoop aan de leverancier advies of begeleiding gevraagd worden bij de wijze en frequentie van onderhoud.

Tot slot bestaat het onderhoudsplan ook uit onderhoudstaken die je uitvoert op basis van eigen ervaringen of ervaring van de onderhoudsmedewerkers. Om niets over het hoofd te zien, kan je de website www.paulvanwelden.be/onderhoud nog raadplegen. Dit architectenbureau maakte eenzelfde oefening.

HULPMIDDELEN

Om onderhoudsplannen op te stellen, bestaan diverse softwareprogramma's die je tegen betaling kan downloaden. Die programma's vormen zeker geen must. Een onderhoudsplan kan op diverse andere manieren vorm krijgen. Het kan uitgeschreven worden in een word-document, of uitgewerkt worden in excel. En wie goed overweg kan met Outlook, kan daar een uitgebreide takenlijst opstellen, gekoppeld aan de agenda. M.a.w., er zijn veel toepassingen mogelijk.

Onderhoudstaken uitbesteden?

Niet iedereen is even handig of heeft voldoende tijd. Dan kan het uitbesteden van bepaalde onderhoudstaken een zinvol alternatief zijn.

VOORDELEN VAN UITBESTEDEN

Tijdswinst

De onderhoudstaken in een jeugdverblijf zijn divers. Alles even goed beheersen is bijna onmogelijk. Soms moet je (opnieuw) uitzoeken hoe het onderhoud precies uitgevoerd moet worden. Wisselstukken moet je zelf halen en in het slechtste geval nog eens inwisselen. Voor een herstelling zoek je liefst naar de best beschikbare technieken. Dit alles vergt tijd, soms heel veel tijd. Samenwerken met een vakman is dan vaak een stuk efficiënter.

Kostenbesparend

Bepaalde onderhoudstaken kunnen maar uitgevoerd worden met specifiek werkmateriaal, voor andere onderhoudstaken verhoogt werkmateriaal de snelheid van uitvoering. Aan dit werkmateriaal hangt echter een prijs. Is werkmateriaal kopen of huren dan de beste optie?

De afweging wordt nog complexer voor wie personeel in dienst heeft. Door de hoge arbeidskost moet een efficiënte personeelsinzet nagestreefd worden. Is er een alternatief voor het aanwerven van extra personeel waarvan het takenpakket in de luvende periodes niet kan worden ingevuld?

Onderhoudstaken uitbesteden kan kostenbesparend zijn omdat er een optimalisatie is van werkmateriaal en arbeidstijd.

Veiligheid

Via 'trial and error' aan elektriciteit werken of met een lange ladder moeilijk bereikbare ramen schilderen of zemen: het gebeurt dikwijls, maar is vanuit veiligheidsoogpunt af te raden. Wie met personeel werkt, zal in veel gevallen ook extra veiligheidsmaatregelen moeten nemen om aan de voorwaarden van het ARAB (algemeen reglement op de arbeidsbescherming) te voldoen. Volgens het AREI (algemeen reglement op de elektrische installaties) moeten werkzaamheden aan bepaalde elektrisch toestellen uitgevoerd worden door iemand met een attest vakbekwaamheid BA4/BA5 (zie kader).

De uitvoering van onderhoudstaken met enig risico is in veiliger handen bij vaklui, omdat ze dikwijls bekwaamer zijn en meer (moeten) investeren in veiligheidsvoorzieningen.

BA5 werknemer

Van de BA5 werknemer wordt verwacht dat hij de gevaren, verbonden aan de uit te voeren werkzaamheden, zelf kan inschatten en de maatregelen kan bepalen om de daaruit voortvloeiende specifieke risico's te elimineren of tot een minimum te beperken.

BA4 werknemer

Van de BA4 werknemer wordt verwacht dat hij ofwel voldoende onderricht werd betreffende de elektrische risico's ofwel bewaakt wordt door een vakbekwaam BA5 persoon.

Bron: Koninklijke Vlaamse Vereniging voor Preventie en bescherming vzw (www.prebes.be)



Groter materiaal kan gedeeld of gehuurd worden.



De verdelging van wespen vraagt vakkennis en gespecialiseerd materiaal.

ER ZIJN VAKMANNEN EN VAKMANNEN ...

Wil je de onderhoudstaken uitbesteden, dan kan je niet alleen terugvallen op de geschoolde vakman, terug te vinden in de Gouden Gids of via het wereldwijde web. Voor jeugdtoeristische verblijven zijn er nog alternatieve manieren om bepaalde onderhoudstaken uit te voeren.

In de eerste plaats zijn er de vele vrienden die vrijwillig een handje helpen. Meer informatie over vrijwilligerswerk vind je op www.vrijwilligerswetgeving.be. Opgelet, vrijwilligerswerk is enkel van toepassing op publieke organisaties, private verenigingen zonder winstoogmerk en feitelijke verenigingen. Voor particulieren spreekt men over een vriendendienst. Hierbij moet men wel rekening houden met de sociale en fiscale wetgeving en het statuut van de helper.

Meer info: www.flanderslaw.be/?p=206.

Verder kan er contact opgenomen worden met scholen die in het kader van hun opleiding leerlingen praktijkervaring willen laten opdoen. Hiervoor neem je als uitbater best zelf contact op met scholen in de buurt. Een overzicht van scholen vind je op de website www.ond.vlaanderen.be.

Een alternatief is een samenwerking met een sociale werkplaats. Zo'n sociale werkplaats stelt mensen tewerk die gedurende een lange periode geen job vonden in een regulier bedrijf. Meer info vind je via www.socialewerkplaats.be. Een overzicht van sociale werkplaatsen met hun juiste taakinvoering in de regio vind je via de zoekmodule op www.socialeconomie.be/socialewerkplaatsen.be.

Werken met werkgestrafte is een andere mogelijkheid. Dit zijn personen die door justitie veroordeeld zijn om gratis gemeenschapdienst uit te voeren. Bij het justitiehuis van je gerechtelijk arrondissement kan je verdere inlichtingen verkrijgen.

Tot slot kan er soms een samenwerkingsverband afgesloten worden met de gemeente. Een voorbeeld is het openstellen van het domein in ruil voor het onderhoud door de plantsoendienst.

WERKMATERIAAL AANKOPEN OF HUREN?

Werkmateriaal is praktisch. Het verbetert het werkcomfort en is veelal tijdbesparend. Een voorbeeld: veel jeugdtoeristische verblijven beschikken over een groot grasveld dat in de zomer regelmatig moet gemaaid worden. Kies je voor een gewone grasmaaier of een zitmaaier? Zal je dit werk materiaal aankopen of huren?

We zetten de voor- en nadelen van aankopen en huren op een rijtje.

Aankopen

Werkmateriaal voor frequent gebruik wordt best aangekocht. Onderhoudswerk kan zo flexibel ingepland worden. Voor hetzelfde soort werk materiaal bestaan verschillende prijsklassen. Duurder materiaal is dikwijls duurzamer, levert een betere kwaliteit en/of is gebruiksvriendelijker. Eigen werk materiaal moet je verder zelf onderhouden. Afhankelijk van het werk materiaal hangt ook hier opnieuw een prijskaartje aan vast. Alles wat je koopt, moet je tot slot nog kunnen stockeren. Werk materiaal dat je sporadisch gebruikt, kan je zoeken in een goedkopere prijsklasse of huren.

Huren

Hoewel huren relatief duur is, is het in sommige gevallen goedkoper dan werk materiaal aankopen. Bovendien beschik je over goed onderhouden en professioneel materiaal. Het materiaal moet je echter wel aanvragen en in de meeste gevallen ook ophalen en terugbrengen. Plannen is de boodschap.

HET ONDERHOUDSCONTRACT

Onderhoud kan je in eigen beheer uitvoeren of uitbesteden. Besteed je onderhoud uit, dan heb je opnieuw twee keuzes. Je nodigt zelf degene uit die het onderhoud moet uitvoeren of je sluit een onderhoudscontract af. Dit laatste is een overeenkomst waarbij degene die instaat voor het onderhoud, zich engageert om tegen betaling het onderhoud op eigen initiatief en volgens de gemaakte afspraken uit te voeren.

Waarom een onderhoudscontract?

Een onderhoudscontract dringt zich vaak op wanneer het onderhoud complex is

en speciaal materiaal of specifieke kennis vereist is, maar ook voor andere onderhoudstaken kan je een contract afsluiten. Wat zijn daarvan de voordelen? Met een onderhoudscontract ben je niet enkel verlost van het onderhoud, ook de opvolging ervan wordt uit handen gegeven. Als uitbater heb je dus in principe een zorg minder. Tot slot worden aan een onderhoudscontract dikwijls interessante condities gekoppeld, zoals een snellere interventie bij pech.

Het prijskaartje

Niets is echter voor niets. Aan een onderhoudscontract zit soms een duurder prijskaartje. Hoe groot het verschil is, hangt uiteraard af van het contract. Een onderhoudscontract inclu-

“Een onderhoudscontract staat of valt met een duidelijke omschrijving.”

sief herstellingen, manuren en werkmateriaal zal zonder twijfel duurder zijn dan wanneer één van de elementen ontbreekt en afzonderlijk wordt aangerekend.

Omwille van het prijskaartje is het belangrijk na te gaan of een onderhoudscontract zinvol is. Voor sommige onderhoudstaken is dit zeker het geval, voor andere niet. Soms is het zelfs wettelijk verplicht (zie de diverse keuringen). Enkele voorbeelden van nuttige onderhoudscontracten zijn het reinigen van vloermatten, het controleren en opnieuw afstellen van de waterontharder en het onderhoud van een koelcel. De controle van noodverlichting kan je dan weer gemakkelijk zelf doen.

De inhoud van het onderhoudscontract

Een onderhoudscontract staat of valt met een duidelijke omschrijving. Wat moet in het onderhoudscontract zeker vermeld staan?

- Tussen welke partijen wordt de verbintenis aangegaan?
- Wat moet onderhouden worden?
- Wat is de te verwachten kwaliteit van het onderhoud?
- Welke aspecten van het onderhoud vallen binnen de overeenkomst en welke aspecten, bijv. reparaties, vallen erbuiten?
- Hoe frequent wordt het onderhoud uitgevoerd en hoe is de spreiding in de tijd?
- Hoe gebeurt de vergoeding? Forfaitair of op basis van geleverde prestaties?
- Wat zijn extra kosten (verplaatsingskosten, administratiekosten ...)?
- Hoe kan het onderhoudscontract opnieuw ontbonden worden?



Keuringen zijn vaak verplicht uit te besteden.

Herstellen of vernieuwen?

Er komt een moment dat onderhoud niet meer volstaat om het roerende of onroerende goed in goede staat te houden of terug te brengen. Vernieuwen is dan meestal de enige optie. Maar wanneer is dit punt bereikt? Wanneer moet je herstellen, wanneer vernieuwen?

De kostprijs van de herstelling speelt een doorslaggevende rol. Als de kostprijs van de herstelling de nieuwwaarde evenaart, is vernieuwen meestal een logische keuze.

Een andere factor die invloed heeft op de keuze tussen herstellen of vernieuwen is de levensduur. De kans dat wat oud is in een spiraal van herstellingen vervalt, is reëel waardoor vernieuwen opnieuw de voorkeur krijgt op herstellen.

Ten slotte kan je ook rekening houden met het energieverbruik. Nieuwe toestellen zoals verwarmingsinstallaties of koelkasten zijn een stuk energiezuiniger dan oudere toestellen.

Wie een boekhouding voert, probeert de levensduur van roerend en onroerend goed in te schatten en neer te schrijven in een afschrijvingstabel. Een afschrijvingstabel is dus een theoretische oefening die investeringskosten in de tijd spreidt. Het uiteindelijke doel is de investeringskost door te rekenen in de huurprijs. Wat afgeschreven is, wordt meestal sneller vernieuwd dan hersteld.

Kalkaanslag: vragen en antwoorden

Kalkaanslag, het is een fenomeen dat in het ene jeugd-verblijf hardnekkiger aanwezig is dan in het andere.

Waar komt kalkaanslag vandaan?

In water zijn calcium- en magnesiumzouten aanwezig. Hoe meer van die zouten aanwezig zijn, hoe harder het water. Wanneer hard water verwarmd wordt of in contact komt met lucht, ontstaat er kalkafzetting.

Hoe kan je de hardheid van water nagaan?

Hardheid wordt uitgedrukt in Franse graden (°F) of Duitse graden (°D). De hardheid van het leidingwater in je regio kan je raadplegen op de website www.water-link.be (doorklikken op "waterkwaliteit"). Regenwater is doorgaans zacht water.

Is hard water schadelijk voor de gezondheid?

Calcium- en magnesiumzouten zijn onontbeerlijk voor onze gezondheid. Water ontkalken is vanuit gezondheidsperspectief dus niet nodig.

Waarom wordt hard water ontkalkt?

Omdat de hardheid van water het energierendement en de levensduur van toestellen zoals koffiezet-apparaten, vaatwassers en waterkokers doet dalen. Verder zet kalk zich ook af op douchewanden, lavabo's e.d., wat voor extra schoonmaak zorgt.

Hoe ontkalk je best?

Kalkaanslag verwijderen kan met diverse producten. Een azijnoplossing is een voorbeeld. Wie preventief wil werken, kiest voor een waterontharder. Als het water ook drinkwater is, is het raadzaam enkel het water dat verwarmd wordt, te behandelen.

Wat zijn de voor- en nadelen van een ontharder?

Een ontharder verhoogt vooral het comfort. Je moet kranen, gootstenen, boilers e.d. minder vaak ontkalken. Verder is het water ook zacht voor huid en haar. Daar staat tegenover dat het toestel best wordt onderhouden door een geschoold vakman. Zo'n vakman controleert of het toestel nog goed is afgesteld. Een ontharder verhoogt ook de vaste kosten. Zo moet je bij de meeste ontharders zout toevoegen en moet je regelmatig spoelen, waardoor het waterverbruik stijgt.

0-7 °F	Zeer zacht water	0-4 °D	Is de hardheid van water minder dan 5 °F, dan kan dit schadelijk zijn voor de waterleidingen omdat het water geen natuurlijke kalklaag vormt die de leidingen beschermt.
7-15 °F	Zacht water	4-8 °D	
15-30 °F	Middelhard water	8-17 °D	Van 15 tot 30 °F spreekt men over middelhard water
30-45 °F	Hard water	17-25 °D	Boven 30 °F is het water hard tot zeer hard
>45 °F	Zeer hard water	>25 °D	

Bron: waterlink



Een klacht bij Toerisme Vlaanderen

Jongeren zijn mondiger geworden, waardoor ontevredenheid sneller leidt tot een klacht bij een officiële instantie zoals Toerisme Vlaanderen. We vroegen Benedikte Devos en Tim Verwilghen van Toerisme Vlaanderen hoe zo'n klacht behandeld wordt.

Wordt elke ingestuurde klacht behandeld of moeten de klachten aan bepaalde criteria voldoen?

Klachten hoeven niet aan bepaalde criteria te voldoen om behandeld te worden. Wat we met de klachten doen, hangt van de inhoud af. Soms is er een telefoongesprek met de uitbater, soms wordt de klacht besproken tijdens een routinebezoek. Enkel bij vermoedelijk ernstige tekortkomingen (bijv. rond infrastructuur) volgt er onmiddellijk een controlebezoek, meestal samen met iemand van CJT.

Hoeveel klachten ontvangt Toerisme Vlaanderen jaarlijks?

In 2011 registreerden we 7 klachten op 430 definitief erkende jeugdverblijven, en dit was veel in vergelijking met 2010. De schommeling in het aantal klachten hangt samen met de weersomstandigheden. Bij slecht weer blijven groepen langere tijd binnen, wat in veel gevallen weinig comfortabel is. Dan vallen kleine gebreken op en volgen er klachten. Kortom: een zonnige zomer is een klachtenarme zomer.

Wordt het wegwerken van de klacht ook opgevolgd?

In een klacht vinden we meestal meerdere pijnpunten terug. Sommige pijnpunten zijn terecht, andere niet. In een verslag wordt neergeschreven welke pijnpunten tegen welke termijn moeten aangepakt worden. Bij een volgend bezoek wordt dit uiteraard gecontroleerd.

Wat is de rol van de centrale klachtencoördinator?

Elke klacht wordt opgevolgd door het Vlaams Agentschap Internationaal Ondernemen. Concreet betekent dit dat er vanuit de dienst 'aanbodsontwikkeling toerisme voor allen', buiten het bezoek, geen rechtstreekse communicatie meer is. Degene die de klacht instuurde, wordt bij elke fase (de ontvangst, de behandeling en het besluit) schriftelijk geïnformeerd door de centrale klachtencoördinator. Dit zorgt voor meer objectiviteit.

Wanneer wordt de erkenning geschorst en wanneer wordt ze ingetrokken?

Door een schorsing verlies je tijdelijk je erkenning, het intrekken van de erkenning is definitief. Op basis van een klacht werd tot op vandaag nog nooit een erkenning onmiddellijk geschorst of ingetrokken. Als er echter serieuze tekortkomingen zijn, kan dit wel gebeuren. Er werden wel al erkenningen ingetrokken omdat de gemaakte afspraken niet (tijdig) werden nagekomen.

Kan elke afspraak afgedwongen worden?

Neen. Een erkenning schorsen of intrekken kan enkel als de voorwaarden uit het decreet 'toerisme voor allen' niet worden



*Benedikte Devos en Tim Verwilghen (Toerisme Vlaanderen):
"Een zonnige zomer is een klachtenarme zomer."*

nageleefd. Als de klacht betrekking heeft op bijv. de dienstverlening of de energiefactuur gaan we bemiddelen, maar dwingende afspraken kunnen we in die gevallen niet maken. Het is aan de uitbater zich klantvriendelijk op te stellen.

Mogen groepen tijdens de klachtenprocedure nog overnachten?

Tijdens de procedure is het geen probleem. Enkel bij een schorsing of intrekking van de erkenning mag er niet meer verhuurd worden. De burgemeester wordt van de schorsing of het intrekken van de erkenning op de hoogte gesteld.

Wat zijn de gevolgen als je zonder erkenning verder verhuurt?

Zonder erkenning of vergunning verhuren is verboden. Wordt er toch verhuurd, dan volgt er een boete afhankelijk van het aantal inbreuken en de ernst ervan. Deze boete kan bovendien nog oplopen wanneer je het verbod blijft negeren.

Welke beroepsmogelijkheden zijn er tegen de schorsing of intrekking van de erkenning?

Artikel 7 van het uitvoeringsbesluit bij het decreet 'toerisme voor allen' omschrijft hoe je als uitbater beroep kan aantekenen tegen het schorsen of intrekken van de erkenning.

Klachten geformuleerd door groepen worden onderzocht door Toerisme Vlaanderen en dat is goed. Zo blijft de erkenning als kwaliteitslabel gegarandeerd. Maar waar kunnen uitbaters terecht met klachten over de verblijvende groep? Dit hangt af van het soort groep. Sommige groepen zijn volledig autonoom, met een klacht kan je dan nergens terecht, anderen zijn aangesloten bij een koepelorganisatie. In dit laatste geval kan je een klacht naar de koepel sturen.

HUIS IN DE KIJKER

Catico, jeugdverblijf voor grotere groepen

De slogan van Dessel is 'natuurlijk veelzijdig'. Natuurlijk verwijst naar de aanwezigheid van prachtige groengebieden, veelzijdig naar hetgene Dessel allemaal te bieden heeft. Onder dit aanbod valt sinds 1981 het jeugdverblijf Catico dat volop profiteert van het groene imago van de Kempense meren.

Catico is een erkend jeugdverblijf type A (zonder bedden dus), waarin maximaal 90 personen mogen overnachten. Buiten is er volgens de fiche op www.jeugdverblijven.be bijkomende tentengrond voor 100 personen, maar er is voldoende plaats om grotere groepen te ontvangen. Hierdoor verblijven er weleens groepen tot 250 personen.

HOE HET BEGON

"In 1980 kon ik als varkenshouder mijn beroep plots niet meer verderzetten", vertelt Karel Broeckx. "Wat doe je dan met een lege varkensstal als je zelf tot 1950 actief was in Chiro Arendonk, de kinderen daarna naar Chiro Witgoor gingen en de kleinkinderen er nu lid zijn? Dan maak je van die lege varkensstal toch een mooie kampplaats? Bovendien is hier nog twee hectare grond, ideaal als speelweide en voor tenten. Is dit nog onvoldoende, dan kan ik nog extra weide vragen aan de buur. Plaats genoeg!"

"De eerste groep die in Catico verbleef, was meteen de felste groep", herinnert Karel zich. "Ik dacht direct 'waaraan ben ik begonnen?', maar die trend heeft zich gelukkig niet verder gezet."

Contact met uitbaters van andere jeugdverblijven is er niet. "Toen ik startte, was er een jeugdverblijf in Kasterlee, maar dit is gestopt. Met het jeugdverblijf Pluspunt, uitgebaat door Chiro Dessel, is er geen contact, behalve indirect via de kleinkinderen."

Sinds de start is er structureel aan het jeugdverblijf weinig veranderd. Er werd wel wat vernieuwd. "Om in 2006 een brandveiligheidsattest en erkenning te bekomen, werd de elektriciteit en het plafond vervangen. Verder werden de valse wanden die voor

afzonderlijke slaapkamers zorgden afgebroken, waardoor er nu enkel grote slaapzalen zijn."

ENKELE TROEVEN

De belangrijkste troeven van Catico bevinden zich in de onmiddellijke omgeving. "Op wandelafstand ligt een speelbos van de gemeente dat bereikbaar is via een trage weg. Zwemmen in openlucht kan in één van de vele meren die de streek rijk is, zoals het dichtstbijzijnde Campinastrand."

Een kampvuur maken is ook mogelijk, al is er een kleine hindernis. "Vroeger konden ze altijd kampvuur maken, nu moeten ze toestemming hebben van de gemeente. Als het voor de gemeente goed is, dan voor mij ook. En dat mag, zonder overdreven lawaai, tot de vroege uurtjes. Het jeugdverblijf ligt toch wat afgelegen, waardoor burens en groepen elkaar niet zullen storen."

HET KLANTENBESTAND VAN CATICO

"Uitsluitend jeugdwerkverenigingen vinden de weg naar Catico. Het is dus logisch dat onze verhuur piekt in vakanties, in het bijzonder tijdens de zomermaanden", vindt Karel. Al maakt hij snel nog een kanttekening. "Wat recent opvalt, is de leegstand in de eerste week van juli en het laatste deel van augustus, dit was vroeger minder het geval."

"Voor een verblijf in de winter is het gebouw minder geschikt", gaat Karel verder. "Maar wie avontuurlijk ingesteld is, kan het wel huren", voegt Karel er met de glimlach aan toe.

Het klantenbestand bestaat dus uitsluitend uit jeugdwerkverenigingen, op één uitzondering na. "In het verleden hebben we één groep ontvangen met personen met een handicap, maar daarbij is het gebleven. Hier is alles gelijkvloers en de deuren breed genoeg, maar we ontbreken toegankelijk sanitair." Investeren in toegankelijk sanitair vindt Karel niet zinvol. "Als er geen bedden staan, is het sowieso moeilijk om met personen met een handicap te overnachten."

CATICO PRAKTISCH

Adres: Eersels 120, 2480 Dessel

Erkenning: type A

Totale oppervlakte: 20 000 m²

Binnencapaciteit: 90

Tenten: 100

Formule: zelfkook

Website: www.jeugdverblijven.be

EEN ONTERECHE KLAGHT

Karel woont vlakbij Catico, wat de groepen ten goede komt. "Dagelijks kom ik de post voor de groepen brengen. Ondertussen kunnen groepen iets vragen. Is er iets stuk, dan zorg ik voor een oplossing."

Over de groepen geen kwaad woord. Of ze veranderd zijn? "Nee, niet echt. Of toch, groepen zijn mondiger geworden." Dit mocht ook Karel ondervinden. "Een groep, plots geconfronteerd met een dubbele boeking, kon bij ons terecht. Voor een bezoek had de groep geen tijd, en ook voor ons was het kort op de bal. Te kort bleek achteraf want bij de opstart liet de verwarming het afweten. Als alternatief werd een mobiel warmtekanon voorzien, dit in afwachting van de definitieve herstelling. Voor de volwassen begeleider was dit blijkbaar onvoldoende. Na het verblijf werd prompt een klacht ingediend bij CJT en Toerisme Vlaanderen, met daarin een waslijst aan gebreken."

"De klacht raakte ons tijdelijk in ons engagement", vertelt Karel. "Ons jeugdverblijf is verouderd, dat klopt, maar voldoet aan alle voorwaarden van het decreet 'toerisme voor allen' en is goed onderhouden. Als dat niet volstaat, dacht ik, dan stoppen we."

"Gelukkig werd de klacht door Toerisme Vlaanderen onterecht bevonden", rondt Karel z'n verhaal af. "Maar volgende les hebben we wel geleerd: groepen moeten het jeugdverblijf vooraf bezoeken. Dan ligt de verwachting van de groep niet hoger dan wat Catico kan bieden."

NIEUW BRANDVEILIGHEIDSSATTEST, NIEUW ENGAGEMENT

Over de toekomst van het jeugdverblijf wordt opnieuw beslist in 2015. Dan moet een nieuw brandveiligheidsattest aangevraagd worden. "De reservaties en het begeleiden van de groepen doe ik zelf, maar voor de grotere onderhoudstaken moet ik beroep doen op mijn drie dochters. Telkens als het brandveiligheidsattest moet vernieuwd worden, vraag ik van hen een nieuw engagement van vijf jaar. Zonder hun hulp kan ik niet verder uitbaten."



VRAAG HET AAN ...

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



Zijn we als jeugdverblijfcentrum verplicht om jaarlijks een evacuatieoefening te houden?

Jeugdverblijfcentra hebben voor hun erkenning een brandveiligheidsattest nodig. De criteria hiervoor staan beschreven in het decreet 'toerisme voor allen', maar daarin is geen sprake van evacuatieoefeningen. Een evacuatieoefening lijkt dus op het eerste zicht niet noodzakelijk. Dat neemt niet weg dat de lokale brandweer extra eisen kan stellen op het vlak van brandveiligheid en dus ook afspraken kan maken over verplichte ontruimingsoefeningen.

Bovendien moeten jeugdverblijfcentra met personeel voldoen aan het ARAB (algemeen reglement voor de arbeidsbescherming). Dit bepaalt dat elke werkgever verplicht is om jaarlijks minstens één waarschuwings-, alarm- en ontruimingsoefening te houden voor de werknemers. Dit geldt ook voor werkgevers die slechts één personeelslid tewerkstellen of voor gebouwen met slechts één verdieping.

Dus samengevat: een evacuatieoefening is enkel verplicht voor jeugdverblijven met personeel, tenzij de brandweer dit oplegt.

Als onze eigen leden blijven slapen in het jeugdbewegingslokaal, moeten deze overnachtingen dan ook meegeteld worden?

Een jeugdbewegingslokaal is vrijgesteld van een erkenning als jeugdverblijfcentrum indien het gebouw op jaarbasis maximaal 60 kalenderdagen wordt verhuurd aan overnachtende jeugdgroepen. Wat als er gedurende 55 dagen groepen logeren, maar er daarnaast ook enkele inleefweken worden georganiseerd voor de eigen leden?

Navraag bij Toerisme Vlaanderen leert dat deze "eigen" overnachtingen wel degelijk moeten meegeteld worden. In dit concrete voorbeeld zal het jeugdlokaal dus verplicht zijn om de erkenning bij Toerisme Vlaanderen aan te vragen.

De overnachtingen van de eigen leden dienen trouwens ook doorgegeven te worden via de overnachtingcijfers.

Het gemeentebestuur vraagt dat we verblijfperiodes en contactgegevens van de groepen verspreiden bij de buurtbewoners. Kan dit?

Wellicht wil het gemeentebestuur ervoor zorgen dat de burens weten wanneer er activiteit is in het jeugdlogies en dat ze iemand kunnen contacteren bij mogelijke problemen. Anderzijds is er ook de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Die wet verbiedt je om contactgegevens van anderen door te geven, zonder dat je daar toestemming hebt voor gevraagd. Daarom is het wellicht een betere oplossing om aan de buurtbewoners te laten weten tijdens welke periodes er groepen verblijven (zonder contactgegevens te vermelden) en dat ze de uitbater kunnen contacteren bij eventuele problemen.

Deze pragmatische oplossing kan je dan ook best voorstellen aan het gemeentebestuur. Je kan hen duidelijk maken dat je niet kan verplicht worden om de contactgegevens van groepen door te spelen, tenzij de groepen zich hier vooraf akkoord mee verklaren. Want anders zou de gemeente je verplichten om een wet te overtreden en dat kan uiteraard niet de bedoeling zijn.

Hebben we als jeugdverblijfcentrum een bijkomende vergunning nodig om in de zomer tenten te plaatsen op het aanpalende terrein?

Tenten die door jeugdgroepen worden geplaatst, zijn tijdelijke constructies en zijn niet vergunningsplichtig, zolang het kamperen in totaal niet langer dan 75 kalenderdagen per jaar plaatsvindt.

Je kan tenten laten plaatsen op een terrein in alle bestemmingszones (ook agrarisch, bos- en natuurgebied). Dit kan dankzij het begrip "recreatief medegebruik", voorzien in de wetgeving ruimtelijke ordening. Voorwaarde is dat de hoofdbestemming niet in het gedrang wordt gebracht. Het aanbrengen van constructies, verhardingen of reliëfaanpassingen is daarom ook niet toegelaten zonder bijkomende vergunning.

Dus samengevat: het is geen probleem om tijdens de maanden juli en augustus tenten te laten plaatsen, als er voor de rest geen ingrepen gebeuren op het terrein.

Dagboek van een uitbater

Dieter Taerwe is sinds enkele jaren centrumverantwoordelijke van De lep/'t Wikhof in leper. Het jeugdverblijfcentrum wordt uitgebaat door CJT en omvat twee gebouwen: De lep, een volpensionhuis voor 60 personen en 't Wikhof, een zelfkookhuis met 46 bedden. HuisWerk had de eer om Dieter een week lang te volgen.

Zondag

Bij aankomst zijn de Engelse studenten al volop bezig met inpakken. Na een kopje koffie controleer ik de kamers en lokalen. Naar Engelse normen valt het mee.

Met Steve, buschauffeur en ook baas van de maatschappij, reken ik de drank af en overlopen we de data voor de volgende reservaties. Om 9u moet iedereen de bus op, want de boot wacht niet. Tenzij alle paspoorten nog in de kluis van De lep zitten ... een verhaal dat blijft meegaan!

Ik help nog wat met opruimen en om 11u trekken we de deur achter ons dicht. Het poetsen is voor morgen. De conciërge zal de groep van 't Wikhof om 16u buitenlaten.

Maandag

Ik start om 9u. Na de mails maak ik de papieren in orde voor de groep die om 12u aankomt in 't Wikhof. Gelukkig heeft de weekendgroep zelf gepoetst en moet enkel De lep gekuist worden. De school uit Antwerpen is stipt op tijd. Terwijl de leerlingen buiten picknicken, geef ik de leerkrachten een rondleiding en overloop ik de huisregels. Ik ontvang de waarborg en de deelnemerslijst en neem de meterstanden op.

Na de middag maak ik enkele facturen. Maandag is ook besteldag. Ik maak het menu op voor de komende dagen en check wat er nog in voorraad is. De bestellingen doorgeven gebeurt online. Nu maar hopen dat de diepvries groot genoeg is. Om 17u stop ik, want vandaag is het mijn beurt om mijn kinderen af te halen van school.

Dinsdag

Om 10u is er koffie en overloop ik met het personeel de dagplanning. Na wat bureauwerk ga ik om 12u naar 't Wikhof om de groep buiten te laten. Ik kijk of alles netjes achtergelaten is, controleer de inventaris en neem de meters op. De schoonmaak gebeurt vandaag door ons.

Om 17u is alles klaar. Gelukkig, want om 17u30 stappen 70 studenten van de Internationale School uit Bonn De lep binnen. In mijn beste Engels vertel ik de belangrijkste huisregels en leg het systeem van de maaltijd uit. De groep luistert muisstil. Waarschijnlijk zijn ze onder de indruk van mijn Engels ...

Daarna help ik met het opdienen van de soep, bak ik de frietjes en neem de afwas voor mijn rekening. Tegen 20u30 staat alles klaar voor het ontbijt en het lunchpakket van de volgende dag.

Woensdag

Woensdag is mijn vrije dag, maar omdat de groep vertrekt, ben ik er toch om 8u. Niet voor lang, want 's middags moet ik de kinderen van school halen.

Om 17u rij ik, samen met de kinderen, opnieuw richting leper. Als ik aankom, is alles al in gereedheid gebracht voor de nieuwe groep: beide gebouwen liggen er kraaknet bij, de lakens liggen op de bedden, de tafels zijn gedekt en het eten is klaar. Twee bussen van Galloway, onze grootste klant, komen opgereden. Het is een blij weerzien met de leerkrachten en de chauffeurs. Eens aan tafel geef ik mijn gebruikelijke speech aan de 70 jonge meisjes en help bij het opdienen. Bij de afwas word ik bijgestaan door mijn twee kinderen. Iets vroeger dan andere avonden ga ik naar huis, opdat ze toch op tijd in bed zouden zitten.

Donderdag

Bij aankomst om 9u is de groep al vertrokken richting Frankrijk voor een daguitstap. Vandaag kan ik de hele dag bureauwerk doen. Op het einde van de maand moeten heel wat extra's gedaan worden zoals lonen en statistieken doorgeven en de boekhouding.

Vrijdag

Als ik aankom om 8u30, zie ik de meisjes heulen met enorme valiezen richting bus. "Hi Dieter", roepen ze in koor. Na het afrekenen van de drank, vooral cola, maken we de reservatie voor volgend jaar. Ik stap nog even op de bus om afscheid te nemen. De meisjes wuiven mij enthousiast uit.

Daarna weer aan de slag om het weekend en volgende week voor te bereiden. Niemand in huis vanavond, dus ik stop om 17u. Een uitzondering op vrijdag!

Zaterdag

De conciërge heeft 's middags de KSA binnengelaten in 't Wikhof. In de late namiddag spring ik even binnen om te kijken of alles in orde is en om de nieuwe Engelse groep te ontvangen in De lep. Ik neem mij voor om volgende week toch een volledige vrije dag te nemen!



NIEUWSFLASH

KORTING BIJ HOPPER EN DE BANIER

In de zomer van 2010 zat CJT Ondersteuning samen met vertegenwoordigers van De Banier en Hopper Winkel. Beide winkels zijn verwant met resp. Chirojeugd Vlaanderen en Scouts en Gidsen Vlaanderen en verkopen heel wat materialen die ook nuttig kunnen zijn voor jeugdverblijven.

We spraken af dat beide winkels een korting toekennen aan jeugdverblijfscentra.

Tot 15 september kunnen nieuwe kortingskaarten aangevraagd worden via CJT (tel. 09/210.57.75 of email ondersteuning@cjt.be). Kortingskaarten blijven trouwens onbeperkt geldig. Wie de vorige jaren reeds een kaart heeft aangevraagd, hoeft dit dus niet opnieuw te doen.



Door de jaren heen is De Banier een speciaalzaak geworden voor creatieve knutselaars. Als erkend jeugdverblijfscentrum kan je een Banierpas aanvragen. Met deze kortingspas krijg je een directe korting van 10 % op de aankoop van alle knutselmateriaal. De basisproducten zijn ondergebracht in het Creamix-assortiment, op die producten krijg je een korting van 15 %. Info over adressen en openingsuren vind je op www.debanier.be.



Jeugdverblijven kunnen bij Hopper terecht voor groot kook- en kampmateriaal, zoals klaptafels en -banken, grote kookpotten, braadsleeën, zagen, bijlen, tenten, shelters, touw, spelmateriaal enz. Op www.hopper.be vind je het ganse aanbod.

Met de Hopper groepskortingskaart krijg je 10 % directe korting op je aankopen uit het assortiment groepsmateriaal.

DE WATERSCAN

Via de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen kunnen West-Vlaamse jeugdverblijfscentra een gratis waterscan laten uitvoeren. Op die manier kan je de waterbalans van het jeugdverblijf verbeteren, op basis van een aantal aanbevelingen en verbeteropties (o.a. waterbesparings- en waterhergebruiksmogelijkheden). Daartoe komt een medewerker van de POM een halve dag ter plaatse om een aantal zaken door te lichten.

De waterscan kan nadien gebruikt worden voor verder onderzoek door het jeugdverblijf zelf (via offertes opvragen) of door de POM via een uitgebreider onderzoek, dat dan wel betalend wordt.

EXTRA CONTROLES IN DE STATISTIEKENMODULE

Twee op drie van de erkende jeugdverblijfscentra gebruikt momenteel de statistiekenmodule op www.jeugdverblijven.be om maandelijks de overnachtingcijfers door te sturen. En als we de eerste resultaten van de uitbatersbevraging mogen geloven, zijn ze bovendien heel tevreden over de gebruiksvriendelijkheid en de tijdsbesparing van het systeem, maar daarover meer in volgend HuisWerknummer (zie ook rechterkolom).

Af en toe gebeurt het dat een uitbater per ongeluk foute cijfers heeft ingevoerd en dit dan nadien wil laten rechtzetten. Sommige fouten (zoals eenzelfde groep twee maal ingeven) kunnen echter door de module vastgesteld worden, alvorens de cijfers effectief verzonden worden naar FOD Economie en Toerisme Vlaanderen. Daarom hebben we nu een aantal extra controles ingevoerd. Als het systeem dubbele cijfers ontdekt, wordt de verzending tegengehouden en word je als uitbater gecontacteerd met de vraag om de gegevens eerst nog eens te controleren. Dit moet helpen om vervelende rechtzettingen achteraf te vermijden.

MAXIMUMBEDRAG VOOR CASHBETALINGEN

Uit internationale studies blijkt dat enkel in Italië, Portugal en Griekenland het aandeel zwart geld groter is dan in België. De regering wil dit probleem aanpakken en een centraal instrument daartoe is het omlaag halen van de maximumbedragen voor cashbetalingen. In het verleden was dit 15 000 euro. Sinds 16 april 2012 is dit bedrag verminderd naar 5 000 euro. Bovendien geldt de beperking nu niet alleen voor aankopen, maar ook voor diensten (bijv. verblijf in volpensionhuis). Werken met overschrijvingen (of betaalterminal) is dus de boodschap. Vanaf 2014 zal dit maximumbedrag nog verder dalen naar 3 000 euro.

HUIS WERK

28

TREFDAGEN

In juni organiseerde CJT de jaarlijkse Trefdagen. Tientallen uitbaters waren present in Zandvliet (9 juni) en Russeignies (23 juni). Ze kregen een interessante uiteenzetting over verzekeringen van Patrick Vandermosten en Dirk Boesman, medewerkers bij IC Verzekeringen. Ze legden haarfijn uit welke verzekering wanneer kan ingeschakeld worden door uitbaters van jeugdverblijfscentra en kampeerterreinen.

De deelnemers kregen ook de kans om concrete gevallen voor te leggen, waardoor heel wat mensen met zeer praktische tips (en soms een flinke geldsom uitgespaard) huiswaarts konden keren. Het was dus voor allen een boeiende dag die na de vorming werd verdergezet met een heerlijk middagmaal en nog een bezoekje aan een tweede jeugdverblijf.

Afwezig die toch de presentatie willen nalezen, kunnen dit laten weten via ondersteuning@cjt.be of tel. 09/210.57.75.



JAARLIJKS VERLOF CJT ONDERSTEUNING

CJT Ondersteuning sluit deze zomer twee weken de deuren, nl. van 6 tot 17 augustus. Mails en telefoons blijven dan even onbeantwoord, maar vanaf maandag 20 augustus kan je weer op onze dienstverlening rekenen.

In oktober verschijnt HuisWerk 28. In ons dossier gaan we dan in op de resultaten van de uitbatersbevraging. Meer specifiek gaan we het hebben over het vertegenwoordigingswerk dat CJT sinds een aantal jaren doet namens de jeugdtoerismesector.

De uitbatersbevraging vond plaats in de maanden mei en juni. Bijna de helft van de uitbaters vulde de enquête in, waarvoor onze dank. Centraal thema deze keer was het vertegenwoordigingswerk. Zo blijkt er nog wel onduidelijkheid te bestaan over rond welke thema's CJT samenzit met overheden en partnerorganisaties.

Ook over de communicatie valt nog heel wat te zeggen. Welke inspanningen kan CJT nog doen om zo veel mogelijk de mening van een grote groep uitbaters te kunnen vertolken? En hoe kunnen de resultaten van de vertegenwoordigingen best teruggekoppeld worden?

Wil je reageren, dan kan dit 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 terecht komt. Ons adressenbestand is rechtstreeks gelinkt aan de databank van 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 huiswerk@cjt.be of 09/210.57.98.

AGENDA

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

15 OKTOBER 2012

Indiendatum voor kandidaturen Groene Sleutel

Tot 15 oktober 2012 kunnen jeugdverblijfcentra zich kandidaat stellen voor de Groene Sleutel 2013. Dit kan door een mailtje te sturen naar groenesleutel@toerismevlaanderen.be. Voorwaarde is wel dat het jeugdverblijf vandaag reeds het label bezit of het begeleidingsprogramma heeft doorlopen. Na inschrijving volgt een controlebezoek door een medewerker van Bond Beter Leefmilieu. Uiteindelijk wordt in het voorjaar van 2013 door een jury beslist wie dan de Groene Sleutel ontvangt. Het label Groene Sleutel is helaas niet gratis. Momenteel worden de prijzen voor 2013 herbekeken en van zodra dit definitief is, zal dit gecommuniceerd worden.

Meer info op www.groenesleutel.be.

NOVEMBER 2012

Infodagen decreet 'jeugdverblijfcentra'

Het decreet 'jeugdverblijfcentra' regelt tot vandaag basissubsidie, werkingssubsidie en personeelssubsidie voor jeugdverblijfcentra. Aan het decreet werd de voorbije jaren echter gesleuteld en op 27 juni 2012 keurde het Vlaams parlement de nieuwe teksten goed. Daarom stellen Afdeling Jeugd en CJT graag de aanpassingen voor tijdens een aantal infomomenten. Alle deelnemers ontvangen na afloop een brochure met de nieuwe subsidiemogelijkheden. Ook enkele andere veranderingen (o.m. einde overgangperiode logiesdecreet en combinatie met provinciale subsidies) zullen tijdens de infodagen kort worden toegelicht. Je kan kiezen uit volgende locaties en tijdstippen:

- **Donderdag 8 november 2012**, 14u30 in De Berkelhoeve (Vorselaar)
- **Donderdag 8 november 2012**, 19u30 in Scoutsrally (Neerpelt)
- **Dinsdag 13 november 2012**, 14u30 in De Barkentijn (Nieuwpoort)
- **Dinsdag 13 november 2012**, 19u30 in De Warande (Kortrijk)
- **Zaterdag 17 november 2012**, 14u30 in Ten Berg (Merelbeke)
- **Maandag 26 november 2012**, 16u bij Afdeling Jeugd (Brussel)

In het najaar ontvangen alle uitbaters een persoonlijke uitnodiging.

15 DECEMBER 2012

Indiendatum voor aanvragen basissubsidie en werkingssubsidies 2013 (binnen het decreet 'jeugdverblijfcentra')

Jeugdverblijfcentra met minstens 40 slaappleatsen ontvangen in november formulieren van de Afdeling Jeugd. Hiermee kan een basissubsidie en/of werkingssubsidie worden aangevraagd voor het jaar 2013. Je vindt de formulieren en de voorwaarden ook op onze website www.cjt.be/ondersteuning. De documenten verschillen naar gelang het type waartoe het centrum behoort (type A en B vragen een basissubsidie aan, type C komt ook in aanmerking voor werkingssubsidies).

Wie vandaag nog geen erkenning heeft, maar volgend jaar toch van deze subsidies wil genieten, moet er dus voor zorgen dat tegen 15 december de erkenning door Toerisme Vlaanderen rond is. Anders is het onmogelijk om subsidies aan te vragen.

Opgelet: ook C-huizen die op 1 mei 2012 een personeelssubsidie hebben aangevraagd voor 2013, moeten de aanvraag voor basissubsidie en werkingssubsidie indienen. Anders vervalt ook de aanvraag voor personeelssubsidie.



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.