

# MensenWerk

In de rubriek MENSENWERK belichten we de 'mensen' die op één of andere manier betrokken zijn bij de werking van een jeugdverblijf. Deze keer hebben we het over de taakverdeling. Wie doet wat? Hoe kom je tot een taakverdeling? Welke taken kan je uitbesteden? Wanneer kies je voor personeel? Wat zijn valkuilen? Op deze en andere vragen proberen we in dit artikel een antwoord te geven.

## WIE DOET WAT?

### OVER DE TAAKVERDELING IN EEN JEUGDVERBLIJF



De taken die verbonden zijn aan een jeugdverblijf zijn talrijk en divers. Om al deze taken tot een goed einde te brengen, is een goede organisatie belangrijk. Het komt er dus op aan een werkwijze te kiezen, op maat van je werking. Zo zal de aanpak verschillen tussen bijvoorbeeld particulieren en vzw's of tussen vrijwilligers en personeel.

#### VERSCHILLENDE TAKEN

Extra hulp in een jeugdverblijf is nooit overbodig en daarom worden allerlei initiatieven genomen om taken te ver-

delen. Zo ontstaat er een gevarieerde aanpak. Soms wordt gewerkt met losse vrijwilligers of binnen een volledige vrijwilligersstructuur. Anderen werken liever projectmatig of doen enkel beroep op familieleden. Nog anderen nemen personeel in dienst of besteden taken uit.

Voor vrijwilligers wordt de taakhoud bij voorkeur bepaald door de interesses van het individu. Zo heb je personen die zich uitleven in het administratieve luik van de uitbating,

terwijl iemand anders goed overweg kan met de verblijvende groepen. En misschien steekt nog iemand anders liever een handje toe met een klusje of het onderhoud. Wie precies welke taken uitvoert, wordt best in onderling overleg beslist.

In tegenstelling tot vrijwilligers wordt voor personeel veelal met een vast takenpakket gewerkt, om vervolgens een geschikt persoon te selecteren. Toch moet je er rekening mee houden dat, zeker in jeugdverblijfcentra met een beperkte personeelsploeg, takenpakketten niet altijd vast liggen. Het gebeurt dan wel eens dat de eindverantwoordelijke een (dringende) taak van de klusjesman uitvoert of dat een arbeider een groep rondleidt in de gebouwen en bijkomende uitleg geeft. Polyvalente mensen zijn dus zeker een troef.

#### HOE KOM JE TOT EEN TAAKVERDELING?

Baat je als individu een jeugdverblijf uit en verkies je alle taken zelf te plannen en uit te voeren, dan is overleg overbodig. Wordt het jeugdverblijf daarentegen uitgebaat door meerdere personen, is het jeugdverblijf ingebed in een grotere organisatie of worden extra personen ingeschakeld ter ondersteuning, dan dringt zich een goede com-

## WAT ZIJN DE TAKEN IN EEN JEUGDVERBLIJF?

### Beleid

- Afspraken met groepen (o.m. huishoudelijk reglement)
- Vastleggen prijzen
- Plannen investeringen
- Vrijwilligersbeleid en/of personeelsbeleid

### Administratieve taken

- Bijhouden reservaties
- Bijhouden van een (publieke) bezettingskalender
- Opstellen en versturen van contracten en facturen
- De boekhouding, de kas en de bankverrichtingen
- Verzekeringen
- Doorgeven van overnachtingscijfers
- Eventuele verplichtingen voor vzw's
- Eventueel personeels-administratie
- Keuringen: speeltuigen, brandblussers,...
- Aanvragen subsidies

### Contact met de groepen

- Bij reservatie of voorafgaand bezoek
- Bij aankomst en vertrek van de groepen
- Tijdens het verblijf

### Allerlei klusjes

- Herstellingen
- Onderhoudswerken
- Schoonmaak

### Promotie voeren

- Onderhoud van eigen website
- Actualiseren van [www.jeugdverblijven.be](http://www.jeugdverblijven.be)
- Eventueel versturen van mailings
- Eventueel deelnemen aan beurzen
- Ontwikkelen van een folder

### Netwerken

- Onderhouden relaties met gemeentediensten
- Onderhouden relaties met de bureaus

### Typisch volpension

- Boodschappen doen of bestellingen plaatsen
- Eten bereiden
- Dekken en afruimen van tafels
- Afwassen

municatie op. Dit kan door op regelmatige tijdstippen overlegmomenten in te bouwen, zodat voor iedereen duidelijk is wat precies verwacht wordt.

Goede afspraken moeten ook gemaakt worden tussen de groep die verblijft en de mensen verantwoordelijk voor de uitbating. Om problemen te vermijden, is er aan de uitbaterszijde best één contactpersoon per verblijvende groep die instaat voor zowel het ont-

haal als het vertrek van de groep. Dit kan heel wat mogelijke discussies vermijden. Dit wil echter niet zeggen dat die persoon altijd alle groepen moet ontvangen. Je kan hiervoor ook een beurtrol uitwerken zodat duidelijk is wie instaat voor welke groep. Om te vermijden dat de verblijvende groep verschillende mensen contacteert, kan ervoor gekozen worden met een centrale gsm te werken die telkens aan de contactpersoon wordt bezorgd. Als

de contactpersoon toch onbereikbaar is voor de groep, is er best een tweede contactpersoon voor dringende gevallen, zoals een stroompanne.

## UITBESTEDEN VAN TAKEN

Wanneer het takenpakket te omvangrijk is of je vindt bepaalde taken geen speek voor je bek, dan kan je overwegen bepaalde taken toe te vertrouwen aan externen. Dit kan van blijvende aard zijn of je kan het beperken tot bepaalde periodes, bijvoorbeeld als je zelf op vakantie wilt gaan.

Schilderwerken, tuinonderhoud en schoonmaak zijn klassieke voorbeelden van taken die door uitbaters af en toe worden uitbesteed. Dat er bij deze keuze naar het budget wordt gekeken,

## VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

### DE WIEKSLAG ZELEM

De Wiekslag is een jeugdverblijf type B met een capaciteit van 74 personen. Daarenboven kunnen nog 26 personen verblijven in tenten. De eindverantwoordelijke van het jeugdverblijf is Mia Marx. Zij baat samen met haar kinderen het jeugdverblijf uit. Hiervoor hebben ze een kleine vzw opgericht. Eén keer per jaar vindt met de vzw een jaarvergadering plaats met op de agenda de rekeningen, een evaluatie en eventuele toekomstplannen.

Voor grotere werken zoals het bijverven, snoeien, ontstoppen van leidingen of het leegmaken van goten kan ze bijkomend beroep doen op haar familie, in totaal zo'n 20 personen. Vijf keer per jaar worden hiervoor 2 dagen vastgelegd. Tijdens deze werkdagen worden de vrijwilligers verwend met heerlijke maaltijden.

Sowieso gebeurt alles op vrijwillige basis. Enkel voor gemaakte onkosten, zoals de verplaatsing naar de Wiekslag, is een vergoeding voorzien. Wel staat er, als bedanking voor deze inzet, jaarlijks nog een verrassingsfeest op de kalender.

is logisch. In bepaalde gevallen kan je zelfs taken uitbesteden en doorrekenen aan de verblijvende groep. Zo kan de factuur van een schoonmaakfirma of de herstelling van een schadegeval doorerekend worden wanneer de groep in gebreke is. Vermeld dit wel duidelijk in de overeenkomst met de groep, om zo veel mogelijk discussie te vermijden.

Voor uitbaters die volpension willen aanbieden, maar liever niet achter de kookpotten staan, bestaat er ook een alternatief. Een traiteur kan de opdracht overnemen. Is het doen van boodschappen een serieuze tijdsvreter, dan kan je ook hier op zoek gaan naar andere oplossingen. Misschien is het voor je jeugdverblijf interessanter alles te laten leveren. Hiervoor kan je zonder

twijfel terecht bij enkele plaatselijke zelfstandigen of groothandelaars.

Specifiek voor jeugdverblijven met zelfkook, beschikt CJT over een boekingscentrale. De boekingscentrale neemt (in ruil voor een vaste commissie) een groot deel van de administratieve taken over: alle aanvragen per telefoon of mail worden beantwoord, alle gegevens voor de reservatie worden verzameld en betalingen opgevolgd. Het levert je jeugdverblijf ook een extra promotiekanaal op via [www.cjt.be](http://www.cjt.be).

Het uitbesteden van taken hoeft niet altijd te gebeuren aan firma's. Zo kan eventueel beroep gedaan worden op jeugdgroepen zelf. Denken we hierbij aan



bepaalde jeugdgroepen die misschien wel je domein willen onderhouden in ruil voor een gratis overnachting.

Een andere piste is het samenwerken met werkgestraften. 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.

## VERLOREN BOS LOKEREN

Frans Helsen, centrumverantwoordelijke van Verloren Bos, werkt in dienst van CJT vzw. Het jeugdverblijf zelf is eigendom van de stad Lokeren, maar wordt verhuurd aan CJT. Verloren Bos heeft twee entiteiten van het type C: het Kasteel (capaciteit: 44 personen) en het Koetshuis (capaciteit: 78 personen + nog een kleine tentengrond).

Voor de grote beslissingen zoals begroting, investeringen en subsidiedossiers is er een gedeelde verantwoordelijkheid met CJT. De dagelijkse werking valt volledig onder Frans zijn takenpakket. Onder de dagelijkse werking zit o.a. de aansturing van 5 deeltijdse personeelsleden. Jaarlijks worden met het team 3 algemene overlegmomenten voorzien en met elk personeelslid vindt een functioneringsgesprek plaats. Andere afspraken worden gemaakt in de wandelgangen.

De enige vrijwilliger waarover Frans beschikt, is een persoon met een verstandelijke handicap die op dinsdag een handje komt helpen. Zijn opdrachten bestaan uit het dekken en afruimen van tafels, opruimen van bladeren en het vegen van de zaal. In de toekomst komt daar nog het verzorgen van de planten bij.

De afweging om taken uit te besteden dan wel zelf uit te voeren, gebeurt hoofdzakelijk op basis van het financiële aspect. Daarom worden bijvoorbeeld schilderwerken in de mate van het mogelijke zelf uitgevoerd, uiteraard tijdens een periode van mindere bezetting. Maar er zijn ook taken die uitbesteed worden, zoals het wassen van de ramen. De meeste bestellingen worden geleverd door gespecialiseerde groothandels of de plaatselijke bakker, slager, melkboer, groenteboer en brouwer. Deze optie is wel iets duurder, maar de service is veel beter: je kan gemakkelijk je bestellingen corrigeren, wat de voedseloverschotten beperkt.

## BAUTERSHOF ST-TRUIDEN

Bautershof is een jeugdverblijf van KAJ vzw (Kristelijke Arbeidersjongeren) en wordt beheerd door Bautershof vzw. Het jeugdverblijf telt twee gebouwen: Klein kamphuis en Cardijncentrum. Klein kamphuis is een jeugdverblijf type B met een binnencapaciteit van 26 personen, Cardijncentrum een type C voor 56 tot maximaal 72 personen. In juli en augustus kunnen op het kampeerterrain tenten

bijgeplaatst worden tot een capaciteit van 100 personen. Het kampeerterrain wordt niet afzonderlijk verhuurd.

Sinds het eerste jaar van de erfpacht door KAJ vzw (2005) werken er twee personeelsleden voor Bautershof vzw: een onderhoudsmedewerker en een coördinator. Verder is er een vrijwilligersploeg die de groepen ontvangt en instaat voor de schoonmaak. De vrijwilligers die de groepen ontvangen, komen uit de plaatselijke KAJ-afdeling. Voor de schoonmaak rekent coördinator Henriette Grootjans op losse medewerkers uit de omgeving. Omdat deze vrijwilligers moeilijk te vinden en te behouden zijn, wordt overwogen iemand in dienst te nemen met een speciaal tewerkstellingsstatuut (PWA). Sinds kort biedt Bautershof ook volpension aan. Hiervoor werken ze samen met een traiteur die de volledige catering verzorgt.

Voor de uitgevoerde taken krijgen de vrijwilligers een forfaitaire onkostenvergoeding. Om alles in goede banen te leiden, wordt maandelijks met de vrijwilligers rond tafel gezeten. Tijdens dit overlegmoment wordt de bezettingskalender besproken en kan de werkwijze geëvalueerd worden. Henriette probeert tijdens dit overlegmoment ook de nodige ondersteuning te geven, zodat de vrijwilligers weten wat te doen bij eventuele problemen.



vinden via de site [www.aandeslag.be](http://www.aandeslag.be). Een gespecialiseerd en gratis werwingskanaal in dit verband is Jobkanaal ([www.jobkanaal.be](http://www.jobkanaal.be)).

Tot slot kan je ook jobstudenten in dienst nemen. Deze jobstudenten kunnen dan eventueel bijspringen tijdens piekmomenten (zie ook artikel over studentenarbeid in HuisWerk 0, ook te raadplegen op [www.cjt.be](http://www.cjt.be)). Vacatures voor jobstudenten kan je plaatsen via [www.vdab.be](http://www.vdab.be).

Subsidies of loonkostenverlagende maatregelen zullen echter nooit de volledige personeelskost dekken. De keuze om al dan niet met personeel te werken, zal dus grotendeels afhangen van de financiële mogelijkheden van het jeugdverblijf.

Bepaalde jeugdverblijven maken ook afspraken met organisaties die voor bepaalde doelgroepen (personen met een verstandelijke handicap, maatschappelijk kwetsbare jongeren) zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding. Tot slot kan je ook bij scholen terecht als je jeugdverblijf mogelijkheden biedt als stageplaats. Studenten uit een sociale richting kunnen dan bijvoorbeeld helpen bij het uitschrijven van een animatieaanbod.

## DE KEUZE VOOR PERSONEEL

Een andere mogelijkheid om taken uit te voeren, is het aanwerven van personeel. Voor heel wat (grotere) centra is dit zelfs een noodzaak, zeker als er maaltijden worden aangeboden. Jeugdverblijven die erkend zijn als jeugdverblijf type C kunnen daarom, mits te voldoen aan de voorwaarden uit het decreet 'jeugdverblijfcentra', een beroep doen op personeelssubsidies.

Daarnaast bestaat nog een groot aanbod aan tewerkstellingsmaatregelen waarvan je als uitbater mogelijk gebruik kan maken. Zo zijn er bijvoorbeeld voor laaggeschoolden, werknemers onder 26 jaar en werknemers boven 45 jaar loonkostenverlagende maatregelen. Meer informatie kan je

## ENKELE VALKUILEN

Als het jeugdverblijf ondersteund wordt door vrijwilligers, dan kan het uitbesteden van taken of het aanwerven van personeel het gevoel opwekken dat de vrijwillige bijdrage minder belangrijk wordt. Dit kan het engagement van de vrijwilliger doen verminderen waardoor steeds meer taken naar het personeel verschuiven. Om dit te voorkomen, moet de meerwaarde van het vrijwilligerswerk duidelijk zijn. In HuisWerk 3 (ook te raadplegen via [www.cjt.be](http://www.cjt.be)) kon je 7 tips terugvinden om een motiverend vrijwilligersbeleid uit te stippelen. Een goede taakomschrijving was daar alvast één van.

Een goede taakomschrijving biedt niet enkel een meerwaarde voor de verhouding tussen vrijwilligers en personeel. Ook tussen vrijwilligers en personeel onderling is dit het geval. Voor personeel is het vanzelfsprekend dat je kan ingrijpen bij werknemers die minder goed functioneren, maar ook vrijwilligerswerk is niet altijd vrijblijvend. Wanneer er groepen verblijven, dient alles immers goed te verlopen. Als dit door slecht functioneren van een vrijwilliger onmogelijk blijkt, moet deze vrijwilliger op basis van het takenpakket kunnen worden aangesproken.

# VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

## DOMEIN PIETERSHEIM LANAKEN

De vzw 'De vrienden van St-Pietersheim' beheert een domein van 80 hectare. Daarop ligt o.m. een kinderboerderij, een kasteel (hotel-café-restaurant) en een 12<sup>de</sup>-eeuwse burchtruïne (na de renovatie zal dit uitgebaat worden als bezoekerscentrum). Ook het verblijfscentrum Pietersheim, erkend als type C met een maximumcapaciteit van 68 personen, wordt door de vzw beheerd. De vzw werd opgericht door de gemeente Lanaken en heeft drie personeelsleden in dienst: een diensthoofd, een administratief assistente en een educatief deskundige. Diensthoofd Dirk Welkenhuyzen houdt zich voornamelijk bezig met de administratieve taken verbonden aan het verblijfscentrum, terwijl de administratief assistente meer het praktische werk doet zoals openen en sluiten van het centrum. Voor klusjes en personeelszaken kan teruggevallen worden op de gemeentediensten. De catering, schoonmaak en het wassen van lakens wordt uitbesteed. Het educatieve aanbod staat los van het jeugdverblijf en richt zich voornamelijk naar kleuters en leerlingen tot het tweede middelbaar. Toch kunnen groepen die verblijven, van het aanbod gebruik maken. In de toekomst wil men de link tussen jeugdverblijf en educatieve dienst extra promoten. Daarom worden binnenkort scholen aangeschreven en worden vrijwilligers gevormd.

Twee keer per maand vindt een dienstoverleg plaats met de drie personeelsleden. Daar worden praktische afspraken gemaakt en een stand van zaken gegeven van bestaande en toekomstige projecten en beslissingen van de Raad van Bestuur. Enkel het diensthoofd volgt deze Raad van Bestuur op als secretaris. De andere personeelsleden kunnen de vergadering wel volgen, maar hebben geen stemrecht. Op de Raad van Bestuur worden o.a. verhuurtarieven, offertes voor catering en infrastructuurwerken besproken.