

DOSSIER GROEPEN INFORMEREN

Over inhoud en overbrengen van de informatie

Jeugdgroepen die elders overnachten, komen in een nieuwe omgeving terecht, met nieuwe gebruiken. Hoe kan je die groepen het best informeren?

Welke informatie moeten ze ontvangen? Wanneer doe je dit? Wie moet de informatie krijgen en hoe wordt deze bezorgd? Volstaat de klassieke papieren informatiemap nog of zijn er efficiëntere manieren om groepen wegwijs te maken?

Op de komende pagina's geven we een aantal tips.



Een plan van aanpak

Informereren is veel meer dan een mapje overhandigen bij aankomst van de groep. Informeren start vanaf de promotie van het jeugdlogies en duurt tot de afrekening.

VERSCHILLENDE (DOEL)GROEPEN

Groepen goed informeren is niet altijd eenvoudig. Nochtans vormt dit de basis voor een goede relatie tussen de groep en de uitbater en bijgevolg een probleemloos verblijf. Wat maakt informeren dan zo moeilijk soms?

Als uitbater heb je normaal gezien contact met één persoon, meestal de eindverantwoordelijke van een groep. Is de contactpersoon de enige verantwoordelijke, dan heb je nog zicht op welke informatie is doorgestuurd. Veel hangt natuurlijk af van die persoon en wat hij/zij er mee doet. Bepaalde informatie kan specifiek bedoeld zijn voor bepaalde mensen (bijv. kookploeg, begeleiders, zelfs ouders van de deelnemers ...), maar dan kan je alleen maar hopen dat je contactpersoon alles correct en tijdig doorstuurt.

Sommige jeugdtoeristische verblijven bereiken bovendien diverse soorten groepen: jeugdgroepen, scholen, sportverenigingen, MPI's, vriendengroepen ... Dat maakt een eenduidige communicatie minder geschikt, want afhankelijk van het soort groep vergt het informeren soms een andere aanpak. Daarom is het zeker interessant de doelgroep beter te leren kennen. Hoe is de groep samengesteld? Wanneer wordt wat beslist? Wat verwachten ze van een verblijf?

***Annelies** boekte in naam van Jeugdgroep De Blijvers het jeugdverblijf 'De Zevende Hemel' voor het kamp 2011. Het verblijf voldeed volgens de website aan de verwachtingen: een kampeerterrein voor de oudsten, een gebouw met bedden voor de kleinsten, douches, voldoende speelmogelijkheden en een goed uitgeruste keuken.*

***Meester Fons** gaat jaarlijks in de derde week van september naar 'De topper', een geschikte verblijfplaats voor zijn bosklassen. 'De topper' biedt volpension en beschikt over een goed uitgewerkt educatief pakket.*

***Gaston** engageert zich voor de voetbalschool Buiten-Spel en organiseert voor de eerste keer een sportstage. Het jeugdverblijf 'Ons Nest' biedt enkel zelfkook.*

Niet alleen de voorbereiding, maar ook de aankomst van de groep vraagt een aanpak op maat. Kan de groep onmiddellijk het gebouw betreden of kan dit pas nadat de laatste afspraken zijn gemaakt met de verantwoordelijke? Heeft hij/zij op dit moment voldoende aandacht voor de afspraken of wordt die persoon voortdurend afgeleid door andere zaken? En wat als

de contactpersoon niet als eerste aankomt? Moet je de anderen dan alvast inlichten?

VAN PROMOTIE TOT VERBLIJF

Informatie uitwisselen start bij de promotie en loopt door tot de afrekening. De duur van die periode kan serieus verschillen. Als er veel tijd is tussen reservatie en het effectief verblijf, wordt de informatie best in verschillende stappen doorgevoerd, zodat de groep de gekregen info gemakkelijk kan verwerken. Bij last-minutes moet alle informatie direct bezorgd worden.

De eerste informatie krijgt de groep tijdens de promotie. De nadruk ligt daarbij op de algemene informatie: adresgegevens, capaciteit, uitrustingsniveau, formules, prijzen, openingsperiodes, een omschrijving van het gebouw of tentengrond ... Voor bepaalde doelgroepen kan je ook de aandacht vestigen op het aanbod en de mogelijkheden in de omgeving. In het dossier over promotie (HuisWerk 14) kon je lezen dat de boodschap in die fase duidelijk en opvallend moet zijn. Het spreekt voor zich dat de eerste informatie summier is.

De meeste informatieoverdracht gebeurt best tussen het afsluiten van het contract en het effectieve verblijf. Zo kan de groep zich goed voorbereiden op het verblijf en wordt een deel

van het verblijf niet ingepalmd door praktische afspraken. Wanneer je de informatie bezorgt, is soms een evenwichts-oefening. Verstuur je de informatie te vroeg, dan bestaat het gevaar dat informatie verloren is gegaan op het moment dat het verblijf start. Verstuur je de informatie te laat, dan wordt ze niet gebruikt.

De informatieoverdracht bij aanvang van het verblijf hou je best beperkt tot datgene wat vooraf niet kan bezorgd worden. Dit is bijvoorbeeld de definitieve inventarisatie en het noteren van de meterstanden.

***Annelies** weet uit ervaring dat je een goede kampplaats best enkele jaren op voorhand boekt. Daarom werd de kampplaats voor 2011 reeds vastgelegd in januari 2008. Er werd een overeenkomst en een huishoudelijk reglement ondertekend. Andere informatie wordt later bezorgd.*

*De reservatie voor de sportstage gebeurde door **Gaston** slechts enkele weken voor het verblijf. Door betaling werd de overeenkomst bevestigd. Alle andere informatie werd de dag zelf nog digitaal verstuurd.*

SOORTEN INFORMATIE

Goed informeren is groepen wegwijs maken in de informatie. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen informatie die noodzakelijk is om het verblijf vlekkeloos te laten verlopen en randinformatie.

Noodzakelijke informatie is dikwijls van praktische aard en verschilt van jeugdverblijf tot jeugdverblijf. Daarbij speelt de bereikbaarheid van de uitbater en de gekozen formule een belangrijke rol.

Groepen die weinig of geen contact hebben met de uitbater, moeten bijvoorbeeld goed geïnformeerd zijn over enkele aspecten van het gebouw. O.a. veiligheid staat daarbij centraal. Waar bevinden zich de vluchtwegen en brandblussers? Waar mag je slapen, waar niet? Verder zijn er ook tal van praktische aspecten. Hoe werken de keukentoestellen? Waar neem je regenwater? Enz.

Er is ook een verschil in informatie-uitwisseling tussen zelfkook en volpension. Typisch voor volpension zijn de praktische afspraken in verband met de maaltijden. Hoe laat wordt het eten opgediend? Wie ruimt de tafel af? Zijn er aangepaste maaltijden nodig? In zelfkook zal meer energie gaan naar het opstellen van een uitgebreide inventaris, dit bij aanvang en op het einde van een verblijf.

Randinformatie is minder essentieel en kan buiten de uitbater bekomen worden. Informatie over de speelmogelijkheden in de omgeving is daarvan een voorbeeld. Groepen kunnen dit zelf ontdekken tijdens een prospectie of kunnen dit opvragen via internet of de toeristische dienst.

Voor een langer verblijf, bijvoorbeeld een zomerkamp, zal er meer voorbereiding en dus meer informatie nodig zijn dan voor een weekend. Wie voor het eerst verblijft, zal meer informatie nodig hebben dan wie jaarlijks terugkomt. Informatie voor scholen verschilt ook van informatie die jeugdwerkverenigingen verwachten.

*De voorbereiding van het zomerkamp start bij Jeugdgroep De Blijvers net na de start van het nieuwe werkjaar. Dan wordt het jeugdverblijf en de omgeving meer in detail bekeken. Hoe is het gebouw precies ingedeeld? Waar is een leuk speelplein? ... De zoektocht naar informatie gebeurt via internet, voor extra vragen mailt **Annelies** naar de uitbater en er volgt nog een dag kampverkenning.*



Er is een onderscheid tussen noodzakelijke informatie en randinformatie.

Meester Fons weet uit ervaring waaraan hij zich mag verwachten. Veel voorbereiding heeft hij aan de bosklassen niet meer. Een telefonisch onderhoud de week vooraf is voldoende. Tijdens dit gesprek wordt het aantal leerlingen doorgegeven, worden afspraken gemaakt in verband met de maaltijden en enkele wijzigingen in het programma overlopen.

Gaston en de voetbalschool hebben nog nooit overnacht in een jeugdverblijf. Het was dan ook even schrikken toen bleek dat de uitbating van 'Ons Nest' draaide op vrijwilligers en de voetballertjes zelf verantwoordelijk waren voor de schoonmaak.

Kortom, de nood aan informatie verschilt van doelgroep tot doelgroep en van groep tot groep. Ook de gekozen formule, volpension of zelfkook, en de duur van het verblijf heeft een impact. Daarom is informeren ook op maat werken. Als uitbater bezorg je minstens zelf de basisinformatie. Voor de randinformatie kan je het initiatief bij de groep leggen of hen daarin begeleiden. Hoeveel randinformatie uitgewisseld kan worden, hangt dan weer af van de periode tussen reservatie en het verblijf. Bij een last-minute wordt dit best beperkt.

Groepen aan het woord

ELISA CUYT *Scouts en Gidsen De Pinte*

Scouts en Gidsen De Pinte organiseert tijdens het werkjaar een weekend per leeftijdsklasse en een leidingweekend. Het zomerkamp is de traditionele afsluiter. De weekends worden georganiseerd door de takleiding. Zij nemen dan ook contact op met de uitbater, het leidingweekend is de verantwoordelijkheid van de groepsleiding.

De locaties worden gezocht via het internet. Via de website van Scouts en Gidsen Vlaanderen vind je gemakkelijk andere scoutsverenigingen die hun lokaal verhuren. Belangrijke criteria bij de zoektocht zijn de beschikbaarheid, de prijzen en de grootte. Voor het zomerkamp wordt meer informatie verzameld via internet en een plaatsbezoek.

Het zoeken naar een geschikte weekendplaats voor eind oktober start in augustus. Om in maart op weekend te gaan, wordt in december gezocht. Ook voor een geschikte kampplaats volstaat het in september op zoek te gaan omdat er voldoende aanbod is voor kleine groepen. Wie voor het weekend of kamp verantwoordelijk is, reserveert en gaat ook mee. Informatie over de jaren heen doorgeven is daardoor niet nodig.

Het district verwacht dat we een kampfiche insturen waarbij we aantonen dat het zomerkamp goed is voor-

bereid. Die informatie, zoals nuttige telefoonnummers, wordt via internet verzameld. Hiervoor wordt niet gemaaild met de uitbater, maar het zou zeker een hulp zijn als de gemeente of de uitbater die informatie centraliseert en vooraf ter beschikking stelt. Informatie over de omgeving wordt bekomen tijdens een plaatsbezoek in september. De praktische zaken zoals het sorteren van afval worden geregeld tijdens het voorkamp (enkele leiders vertrekken enkele dagen vroeger om alles voor te bereiden, nvdr). Het uitwisselen van de informatie met de leden gebeurt amper, enkel de grote lijnen worden snel overlopen.

Omwille van de privacy worden contactgegevens van uitbaters niet gemakkelijk vrijgegeven via internet. Daardoor hebben we eens problemen gehad. Vooraf werd alle communicatie gevoerd via mail, maar toen we onderweg wilden verwittigen dat we later zouden zijn, stelden we vast over geen telefoonnummer te beschikken. De vrees voor een gesloten deur te staan en de uitbater niet meer te kunnen bereiken, zat er toen goed in.

Verder hebben we nog geen problemen gehad door een gebrek aan informatie. De websites bevatten meestal actuele informatie.

INGE CALDERS *Sint Carolus (Sint-Niklaas)*

Sint Carolus organiseert voor de leerlingen van het secundair onderwijs meerdaagse buitenschoolse activiteiten. Hiervoor trekken ze traditioneel naar Het Laathof in Bornem, reeds sinds het ontstaan van de start- en vormingsdagen een achttal jaren geleden.

De leerkracht die de meerdaagse activiteiten organiseert, heeft vooraf reeds ervaring als begeleider opgebouwd. Die kent het gebouw, de huisregels, de omgeving en het programma. Als je organiseert, begin je dus niet van nul.

Ongeveer drie weken voor het verblijf start het mailverkeer. De uitbater neemt daarin meestal het initiatief. Dan wordt nagegaan of alle financiële afspraken zijn nagekomen, hoeveel leerlingen er zullen verblijven en wat de speciale aandachtspunten zijn. Zijn er leerlingen met allergieën, diabetes e.d.?

Bij aankomst volgt een kort overleg in verband met de beschikbaarheid van slaapzalen en daglokalen. Ook zie-

ken worden dan snel gemeld. Andere vragen kunnen doorheen het verblijf gesteld worden. Er is altijd wel iemand bereikbaar. Dat is gemakkelijk.

Omdat we vertrouwd zijn met de locatie en het personeel, volstaat communicatie via mail en telefoon. De website van Het Laathof bezoeken we enkel als er nog onduidelikheden zijn, maar dat gebeurt zelden, want ons leerkrachtenteam is steeds hetzelfde, waardoor we de mensen van het Laathof goed kennen na al die jaren.

De regels van het jeugdverblijf en die van de school worden in samenspraak met de uitbater van het jeugdverblijf samengevoegd in één document en opgehangen op het prikbord. Bij de start van het verblijf worden deze regels best door een leerkracht overlopen en niet door de uitbater. De leerkracht kent zijn leerlingen immers het best en heeft zicht op de gevoeligheden binnen de groep.

Informatiekanalen

Om de groep en/of de eindverantwoordelijke te informeren, worden best meerdere informatiekanalen gebruikt. De groepsverantwoordelijke kan dan zelf kiezen via welke kanalen hij/zij de informatie wil ontvangen.

Belangrijk is in ieder geval dat alle aangeboden informatie actueel is. Gedateerde informatie verliest snel zijn waarde. Een jaarlijkse inhoudelijke controle van alle informatiekanalen is dus zeker op zijn plaats. Als geheugensteun kan je overal een datum vermelden van laatste controle.

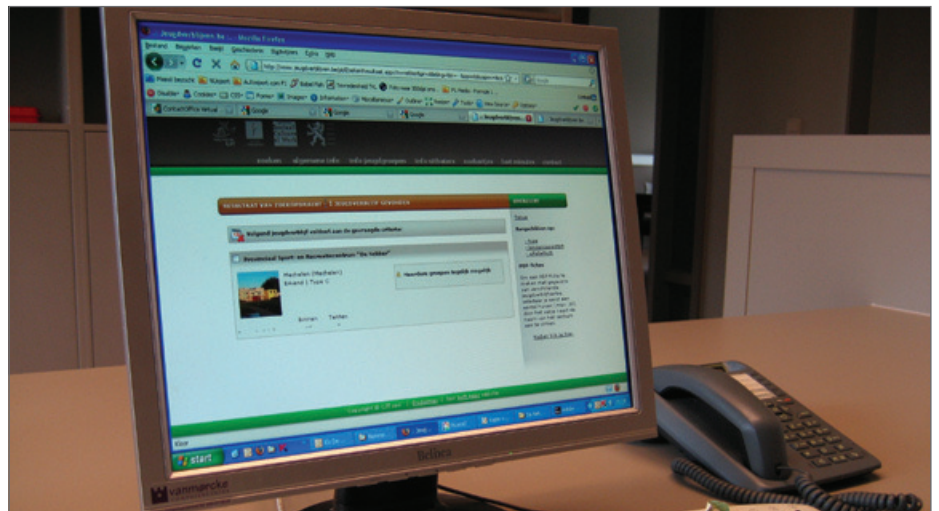
Wie met meerdere informatiekanalen werkt, moet dubbel waakzaam zijn. Wanneer tegenstrijdige informatie wordt geboden, scheidt dit verwarring bij de eindverantwoordelijke of kan dit leiden tot misverstanden.

De informatie blijft best beheersbaar. Om dit te realiseren, kan je ofwel enkele informatiekanalen schrappen, ofwel de informatie van bepaalde kanalen beperken door te verwijzen naar andere informatiekanalen.

Hieronder volgt een opsomming van mogelijke kanalen, met hun eventuele voor- en nadelen.

Prospectie

Groepen kunnen zich een heel goed beeld vormen van het toekomstige verblijf aan de hand van een plaatsbezoek. Op die manier weten ze goed waar ze zullen overnachten en wat er in de omgeving te beleven valt. Een echte aanrader dus, zeker voor langere verblijven. Nadeel is dat een prospectiebezoek zowel voor de groep als voor de uitbater tijdsintensief is. Bovendien is het storend voor de verblijvende groepen als er telkens andere groepen komen kijken. Daarom vinden die bezoeken best plaats als het gebouw niet is verhuurd.



Dankzij je website kunnen groepen gericht en op eigen gekozen tijdstippen informatie raadplegen.

De overeenkomst en het huishoudelijk reglement

Veel officiële informatie staat in de overeenkomst en het huishoudelijk reglement. Dit zijn twee basisdocumenten met bindende afspraken tussen de groep en de uitbater. De overeenkomst bevat informatie zoals het tijdstip van het begin en het einde van het verblijf, de uitrusting en de belangrijkste eigenschappen van het gehuurde goed, de aangeboden diensten en de eventuele meerprijs. Het huishoudelijk reglement vult de overeenkomst aan met enkele specifieke afspraken rond bijv. het maken van kampvuur, de schoonmaak, het sorteren van afval ...

Hoe je zo'n overeenkomst en huishoudelijk reglement opstelt en wat daarin best vermeld wordt, lees je respectievelijk in HuisWerk 16 en HuisWerk 3.

Beide documenten worden – hoewel dit niet noodzakelijk is – in de meeste gevallen per post verstuurd, in bepaalde gevallen samen met nog andere documenten zoals een welkomstbrief. Zolang de brief niet terugkomt, mag je bijna zeker zijn van ontvangst.

Internet

Een handig communicatiemiddel is de eigen website. Die kan heel veel informatie bevatten die door iedereen en op elk tijdstip geraadpleegd kan worden. Hierdoor kunnen groepen gericht en op eigen gekozen tijdstippen informatie raadplegen. Er is wel een belangrijke voorwaarde: de website moet goed gestructureerd zijn en technisch goed werken. Een slecht onderhouden website verliest snel aan waarde en wordt door groepen niet meer gebruikt.

Dankzij nieuwe technische ontwikkelingen ben je via een website vlot in staat om informatie te vernieuwen en toe te voegen. Foto's of een promotiefilmpje uploaden is kinderspel en met adressen van leuke locaties (bijv. een speelplein) kunnen groepen verder aan de slag met Google Earth of Google Street View.

Toch zijn er ook enkele nadelen. Een website onderhouden vergt veel tijd. Bovendien heb je als uitbater weinig controle over wie de website bezoekt en wat die precies gelezen heeft. De website is dus voor de informatie-uitwisseling niet sluitend en wordt beter als ondersteunend informatiekanaal beschouwd.

Mail

Steeds meer wordt gecommuniceerd via mail: een concrete vraag, een accuraat antwoord. Ook hier ligt het initiatief vaak bij de groep. Het voordeel is de directe communicatie, anderzijds vergt antwoorden op de mails steeds meer tijd.

Om de tijdsinvestering te beperken, is het versturen van standaardmails misschien een optie. Die mails bevatten per doelgroep specifieke informatie en kunnen gespreid in de tijd verstuurd worden. Een goede opvolging van de communicatie is wel vereist om te vermijden dat bepaalde groepen geen en andere groepen dubbele informatie ontvangen.

Welke standaardmails kunnen opgesteld worden?

- een standaardmail voor de kookploeg met informatie over de keuken
- een standaardmail voor de volledige begeleidersploeg met de algemene huisregels
- een standaardmail met informatie over de omgeving
- een standaardmail met informatie voor de ouders van kinderen die verblijven (bijv. bedovertrek verplicht, doorgeven speciale maaltijden verloopt via de begeleider ...)

Mail biedt meer mogelijkheden dan de klassieke brief. De eindverantwoordelijke van de groep kan het gemakkelijk doorsturen en kan het bovendien raadplegen overal waar internet aanwezig is. Met een hyperlink kan je dan weer gemakkelijk verwijzen naar een website voor meer informatie. Dit maakt de mail overzichtelijk en als informatie wijzigt

moet je dit als uitbater maar op één locatie invoeren, namelijk op de website.

Mondeling

Er wordt best zoveel mogelijk gekozen voor schriftelijke communicatie. Geschreven informatie kan gemakkelijk gekopieerd en verder verspreid worden. Het is ook gemakkelijk om gemaakte afspraken nadien nog eens op te frissen. Mondelinge communicatie is daarentegen vluchtig.

"Een jaarlijkse inhoudelijke controle van alle informatiekanalen is zeker op zijn plaats."

Toch kan mondelinge communicatie ook nuttig zijn, als ondersteuning voor de schriftelijke communicatie of wanneer de tijd dringt. Zo weet je zeker dat alles ontvangen werd, in het bijzonder voor de informatie die kort voor het verblijf nog werd verstuurd.

Bij aanvang van het verblijf kunnen enkele praktische afspraken die van toepassing zijn op de volledige groep, door de uitbater nog eens mondeling herhaald worden voor de volledige groep. Ook enkele evidente zaken zoals het sluiten van deuren en het doven van lichten om het energieverbruik te beperken, kunnen vermeld worden. In zelfkook is het vinden van een geschikt groepsmoment niet altijd eenvoudig en soms onmogelijk, in volpension kan dat bijvoorbeeld tijdens de eerste maaltijd.

Informatiemap

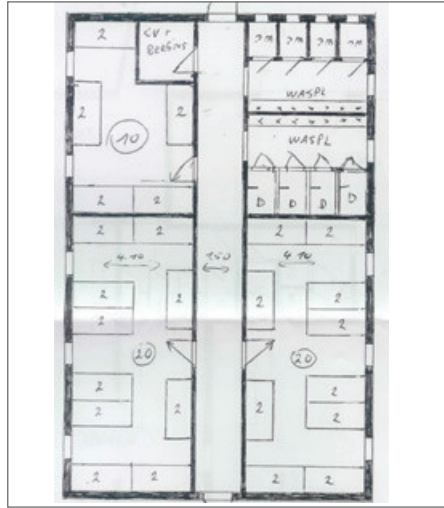
Een veel gebruikt kanaal is de informatiemap die ter beschikking ligt van de verblijvende groep. De vraag is echter of die map door iedereen gebruikt wordt. Is een informatiemap dan geen handig hulpmiddel? Toch wel, maar enkel ter ondersteuning van de eindverantwoordelijke(n). Informatie die voor iedereen bestemd is, wordt best via infoborden bekend gemaakt (zie verder).

Om de informatiemap overzichtelijk te houden, wordt ze best opgedeeld. Er kan bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt worden tussen algemene informatie en informatie specifiek voor het jeugdverblijf of het kampeerterrein. Verder kan er ook een opsplitsing zijn tussen nuttige informatie voor ter plaatse en randinformatie. Hoewel randinformatie best vooraf wordt bezorgd, kan het zinvol zijn het aanbod toch nog ter plaatse aan te bieden, bijvoorbeeld voor wie last-minute boekte en dus minder voorbereid verblijft. Het grootste voordeel van de informatiemap is dat alle informatie gecentraliseerd blijft.

Omdat de inhoud van de informatiemap ook dikwijls op de eigen website vermeld staat, kan je overwegen de map te vervangen door een computer met internetverbinding. Groepen kunnen dan zelf aan de slag en als uitbater hoeft je opnieuw slechts één bron te actualiseren, namelijk de website. Je hoeft niet noodzakelijk een computer aan te bieden, je kan ook kiezen voor een draadloze internetverbinding. Jongeren kunnen dan met de smartphone opzoeken verrichten, mails oproepen enz. Om smartphonegebruikers te helpen kan je bovendien enkele qr-codes uithangen.



Een qr-code leidt smartphonegebruikers naar interessante websites.



Een grondplan geeft groepen een goed beeld van hoe het gebouw er uit ziet.



Informatieborden herinneren jeugdgroepen aan een aantal afspraken.

Met die codes verwijst je direct naar een bepaalde webpagina en maak je surfen net weer dat tikkeltje eenvoudiger.

Infoborden

Informatie kan je ook verspreiden via infoborden in het jeugdverblijf. Deze borden hebben een lange levensduur en iedereen kan ze bekijken, ook de deelnemers dus. Infoborden worden best op een speelse manier aangeboden. Hiervoor kan je zelf creatief aan de slag of kan je gebruik maken van diverse pictogrammen (zie www.sclera.be). Voor de smartphonegebruiker kan je ook hier opnieuw een qr-code toevoegen. Dit prikkelt de nieuwsgierigheid, zeker als het een link bevat naar een filmpje over bijvoorbeeld het sorteren van afval.

Annelies was de vaste contactpersoon van de groep, maar wegens tweede zit kon ze niet mee op zomerkamp. Veel informatie werd in de voorbereiding reeds uitgewisseld, maar het contract en het huishoudelijk reglement is altijd bij Annelies gebleven. Jeroen nam probleemloos de taken over. Veel informatie kon hij consulteren via de website. Bovendien wist hij na de kampverkenning dat in de informatiemap een kopie van het huishoudelijk reglement aanwezig was.

Voor **meester Fons** volstaat een telefoontje met de uitbater om de bosklassen op een vlotte manier te laten verlopen. Anders is het voor de leerlingen. De uitbater overloopt daarom bij aanvang van het verblijf de huisregels. Geen

snoep op de kamers, vuilnis in de afvalcontainers, na elke maaltijd de tafel afruimen en stilte na tien uur. De uitleg wordt ondersteund met enkele leuke pictogrammen die ook verspreid in het gebouw rondhangen.

Door een gebrek aan ervaring en de late reservatie kwam **Gaston** in tijdsnood. Gelukkig leverden de vrijwilligers van 'Ons Nest' zelf veel informatie aan om de vloed aan vragen te beperken.

Voor de kookouders ontving **Gaston** een standaardmail die hij gewoon kon forwarden zonder die grondig te lezen. In de mail stond een inventaris van het kookgerief en de aanwezige toestellen, de openingstijden van de winkels in de buurt en de mogelijkheid om brood en drank geleverd te krijgen. Verder werden ook enkele tips rond afvalwinkelen en voedselveiligheid meegestuurd.

VALKUILEN

Ondanks de geleverde inspanningen, blijft de kans bestaan dat groepen onvoldoende of slecht geïnformeerd zijn. De oorzaak kan liggen zowel bij de uitbater als bij de groep.

Een mogelijke oorzaak is een teveel aan informatie of een gebrek aan onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, waardoor de groepen het niet verwerkt krijgen. Verder kan de aangeleverde informatie gewoon onduidelijk zijn. Groepen kunnen zelf informatie fout interpreteren of foute conclusies trekken. Tot slot kun-

nen groepen ook informatie ervaren als irrelevant en ze daarom bewust of onbewust niet verwerken.

Wie verblijft in 'De Zevende Hemel', moet sorteren. Voor papier en karton, glas, pmd, restafval en compost is er telkens een andere recipiënt voorzien. Met een infobord wordt aangegeven voor welke soort afval de recipiënt dient. Toch krijgt **Jeroen** op het einde van het verblijf een boete wegens slecht sorteren. Terecht volgens de uitbater, want vooral bij pmd en compost was foutief afval gevonden. Onterecht volgens Jeroen, want het foutief sorteren gebeurde uit onwetendheid. Hoe kon hij weten dat gekookt afval niet bij compost hoort?

Goed informeren is niet altijd veel informeren. Vraag groepen naar hun ervaringen. Hoe hebben ze de uitwisseling van informatie ervaren? Was het voldoende, te weinig of net te veel? Was alles duidelijk?

Voel je zelf dat het beter kan, vraag dan de groepen waarom ze zus of zo gehandeld hebben. Dan kan je waar nodig bijsturen.

Tot slot nog dit: het vertalen van de informatie hangt af van je doelgroep. Wil je ook anderstalige groepen bereiken, dan kan je een vertaling overwegen. Een echte vertaler geniet hiervoor de voorkeur op het hulpmiddel 'Google vertaler', omdat dit laatste onvoldoende kwalitatief is.

Checklist

WELKE INFORMATIE ONTBREEKT ER BETER NIET?

- de overeenkomst en het huishoudelijk reglement
- blanco deelnemersdocument
- nuttige telefoonnummers, indien nodig aangevuld met adressen en openingstijden:
 - brandweer
 - politie
 - dokter (wachtdienst: www.huisarts.be)
 - apotheek (wachtdienst: 0900/10500)
 - ziekenhuis
 - huisverantwoordelijke
 - boswachter
 - antigifcentrum
 - oogarts
 - tandarts (wachtdienst: 0903/39969)
- indien van toepassing: politiereglement
- indien van toepassing: aanvraagformulieren voor bijvoorbeeld kampvuur, nachtspele, fakkeltochten
- indien van toepassing: preventiemaatregelen tegen insecten

Voor zelfkook

- inventaris van de aanwezige materialen
- document voor de meterstanden
- winkels in de buurt met openingsuren
- uitleg over het gebruik van toestellen
- verwachtingen i.v.m. schoonmaak
- info over afvalverwerking

Voor volpension

- afspraken in verband met de maaltijden
- wat kan tegen betaling extra worden aangeboden?

WAT KAN JE EXTRA AANBIEDEN?

- welkomstbrief
- indien energie apart wordt aangerekend: het gemiddelde energieverbruik van groepen, zodat men weet aan welke energieprijzen men zich ongeveer mag verwachten
- een document 'niet vergeten'; dit is korter dan de inventaris en de groepen hebben het materiaal zo zeker mee
- plattegrond van het gebouw, op de website aangevuld met foto's en een filmpje
- informatie in verband met (openbaar) vervoer
- stratenplan met aanduiding van de (speel)bossen en recreatiemogelijkheden
- interessante websites
- pedagogisch materiaal
- aanbod van de gemeente, bijv. uitleendienst, sportinfrastructuur, vergaderruimtes
- activiteitenkalender
- aanraders voor specifieke doelgroepen (bijv. kinderen met handicap)
- uitgestippelde wandel- en fietstochten

Uitbaters aan het woord

TOM BUYSE HORIZON (BREDENE)

Sinds 2007 werken we met het online reservatiesysteem van MagicManager. Dit systeem heeft als grote voordeel dat alle gegevens slechts één keer aangemaakt moeten worden.

Voor mailadressen zijn belangrijk. Met een simpele handeling wordt heel wat informatie zoals vrije periodes, offertes, huurcontracten en voorschotfacturen verstuurd naar de verantwoordelijke, aangeduid in het systeem. Het versturen van herinneringen voor niet-binnengekomen ondertekende contracten en niet-betaalde facturen gebeurt automatisch via mail en zonder enige tussenkomst van een operator. Na ontvangst van het ondertekende contract ontvangt de huurder automatisch een mail met een login die toegang biedt tot alle mogelijke informatie op onze website. Zo krijgt de verantwoordelijke toegang tot diverse pedagogische dossiers, plannen van gebouwen, een overzicht van winkels, een lijst met telefoonnummers enz. De verantwoordelijke kan ook zelf gegevens doorgeven zoals het aantal deelnemers, het aantal vegetarische en andere maaltijden, uren van aankomst ... De informatie is met de login 24/7 toegankelijk, tot op de laatste dag van het verblijf.

Als extra controle verstuurt het systeem automatisch drie weken voor aankomstdatum een controlefiche met alle gegevens die wij in ons bezit hebben. De fiche moet ondertekend teruggestuurd worden, zodat er geen misverstand ontstaat over aantallen deelnemers, datum en uur van aankomst en vertrek, facturatie ...

Tot slot ontvangt de verantwoordelijke een week na het verblijf een automatische mail met een evaluatieformulier.

GUIDO HELLINGS 'T DRIEGE (MAASEIK)

In de paasvakantie ontvangt elke verblijvende groep een infomap van de stad Maaseik. In deze infomap staan de speelbossen, de dokters, de apothekers, info over het containerpark en het politiereglement van toepassing op jeugdgroepen.

Bij aankomst krijgen de groepen nog eens het huishoudelijk reglement en worden mondeling nog enkele zaken overlopen. Op de tweede dag van het verblijf krijgen de groepen een bezoekje van de gemeenschapswacht.

AGNES ESSERS BIVAK HOUTENVELD (MAASEIK)

Bij het ondertekenen van het contract wordt met de groep bekeken welke de belangrijkste punten in het huishoudelijk reglement zijn, zoals muziek en kampvuur. Komt de bestuursploeg op bezoek of op weekend, dan krijgen ze een stafkaart waarop het speelbos is aangeduid. We bekijken samen de mogelijkheden voor een daguitstap of tweedaagse, de bereikbaarheid met trein en bus, enkele preventieve maatregelen tegen insecten eigen aan de streek (nvdr: de processierupsen). Voor de kookploeg hebben we een volledige inventaris van de keuken en de aanwezige apparaten. We geven ook info over de bakker en de supermarkt. Tijdens de paasvakantie krijgen de groepen een infomap van de stad Maaseik met de gegevens van dokters, supermarkten, de gemeenschapswacht en de boswachters.

De ervaring leert me dat je de info best op papier meegeeft, niet te vroeg en steeds met ondersteuning van een mondelinge uitleg, omdat mails of infofolders zelden volledig gelezen worden door de jongeren. Volwassen begeleiders lezen de info doorgaans beter.

HUGO EN MART VAN KERCKHOVEN – VOGELS BOS EN BREM (KASTERLEE)

De meeste contacten worden gelegd via mail en beginnen met de vraag naar de beschikbaarheid. Wanneer onze bivakplaats vrij is, wordt dat beantwoord met onze "onthaalmail". Vanaf dan heeft de geïnteresseerde groep meteen een optie voor een bepaalde periode. De overeenkomst is geldig wanneer zowel het bijgevoegde invulformulier als de waarborgsom in ons bezit is. De overeenkomst wordt bevestigd met een bevestigingsmail.

Bij aankomst wordt aan de kampverantwoordelijke een rondleiding gegeven. De inventaris wordt overlopen, de meterstanden van water, gas en elektriciteit en eventuele opmerkingen worden genoteerd en afgetekend door de kampverantwoordelijke. De groep ontvangt een dubbel van dit document.

Als de groep vertrekt, wordt het dubbel van de inventarislijst (dat spijtig genoeg in 90 % van de gevallen niet meer wordt teruggevonden door de groep) terug bij het origineel gevoegd en wordt de rondgang herhaald. Dan worden ook de meterstanden en eventuele schade genoteerd. Als het dubbel nog beschikbaar is, krijgt de kampverantwoordelijke dat terug mee, zodat beide partijen over dezelfde gegevens beschikken.

Deze gegevens vormen de basis voor het opmaken van de eindfactuur, die wordt doorgemailed. De waarborgsom, verminderd met de verbruiksgegevens, wordt terugbetaald.

DIETER TAERWE DE IEP/'T WIKHOF (IEPER)

Op voorhand worden de huisregels doorgestuurd samen met de verblijfsovereenkomst. Dit zijn twee bladzijden, dus een hele boterham om te lezen en te onthouden. Aangezien het ook (meestal) maar een verantwoordelijke is die dit krijgt en leest, is de rest van de groep niet op de hoogte. Dat is vervelend, want dan krijg je steeds de opmerking 'wij wisten dat niet'.

Daarom wordt elke groep bij aankomst persoonlijk door mij ontvangen. Zij krijgen in de eetzaal een verwelcoming waarbij de belangrijkste huisregels worden gezegd. Ik hou dit kort en duidelijk. Op die manier weet ik zeker dat iedereen op de hoogte is van de belangrijkste huisregels. Het excuus 'wij wisten dat niet' kan dus niet meer gebruikt worden. Omdat alle begeleiders ook aanwezig waren bij mijn 'speechke', word ik in een discussie ook door hen gesteund. Sinds ik dit doe, is het aantal discussies en problemen met groepen sterk verminderd.

LISET HAMBLOK VAKANTIEHUIS AKINDO (LOMMEL)

Boeking en gebeuren meestal via mail. Wij vullen een boekingsformulier in met al de nodige gegevens van de groep. De groepen krijgen een verblijfsfactuur en huisreglement toegestuurd. Het huisreglement wordt ondertekend teruggestuurd.

Nieuwe groepen worden uitgenodigd voor een bezoekje. Dan krijgen ze een rondleiding en een infomap met een inventarislijst, een lijst met de energiestanden, een deelnemerslijst, een overzicht van de kamers, de prijzen voor vuilzakken, de werking van de vaatwasser, het huisreglement, een lijst met winkels, belangrijke telefoonnummers zoals bijv. de dokter, een rugzakje met allerlei folders van bezienswaardigheden in Lommel, fietsroutes, een strandbal en andere leuke gagets.

De verantwoordelijke van de groep laat 14 dagen op voorhand het uur van aankomst en vertrek weten. Tijdens het verblijf brengt de conciërge die op het domein woont, een bezoekje aan de groepen.

EDGARD MUSSEN DE DRIES (NIEL-BIJ-AS)

De groepen die tijdens de zomermaanden in De Dries verblijven, worden een drietal weken op voorhand per mail gecontacteerd. In deze mail worden afspraken gemaakt om hun verblijf zo goed mogelijk te laten verlopen. Ook allerlei info wordt meegestuurd, zoals info over de gemeente, bezienswaardigheden, energietarieven en nuttige adressen (dokters, ziekenhuizen, apothekers, bakkers, winkels enz.). Wij vragen ook om enkele formulieren te ondertekenen en dan de eerste dag mee te brengen (huishoudelijk reglement, brandveiligheid, formulier om zich aan te bieden bij de wijkagent). Bij hun aankomst worden de groepen ontvangen, wordt info gegeven over alles wat het jeugdverblijf betreft en worden sommige afspraken herhaald, bijv. over geluidsoverlast, relatie met de burens en afval. In de keuken hangt de meest nuttige info tegen de muur. Alle mondelinge info staat ook op papier en wordt hen ook overhandigd. Toch moeten wij vaststellen dat sommige groepen die info amper of helemaal niet lezen (met als excuus: "ik heb die mail niet ontvangen"), maar het tegendeel is ook waar: er zijn groepen die werkelijk alles piekfijn op orde hebben.

