



DOSSIER DIGITALISERING

Digitaal is het nieuwe normaal. Ook binnen het jeugdtoerisme kan je nog moeilijk om digitalisering heen. Het helpt dikwijls om efficiënter te werken en de groepen beter te helpen. Keerzijde van de medaille is dat die digitalisering zo razendsnel evolueert dat het nog moeilijk te volgen is.

Welke digitale hulpmiddelen bestaan er vandaag en kunnen helpen bij de uitbating van een jeugdverblijf? In dit dossier geven we daar een antwoord op. We screenen hiervoor de volledige werking van het jeugdverblijf en zoeken naar digitale toepassingen die zinvol zijn.

Moet alles dan digitaal? Neen, als uitbater maak je best zelf de afweging geval per geval, want digitaliseren om te digitaliseren is niet altijd even praktisch. Wat als bijvoorbeeld de stroom uitvalt of een stabiele internetverbinding ontbreekt? Bovendien zorgt digitalisering soms ook voor een ecologische voetafdruk. De toestellen die we gebruiken moeten geproduceerd worden en het gebruik ervan vergt soms veel energie.

Promoten, reserveren en betalen

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

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

JONGEREN EN HUN SMARTPHONE

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

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

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

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

Meer info over dit onderzoek: www.mediawijs.be en doorklikken naar Apestaartjaren.

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

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

PROMOTIE

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

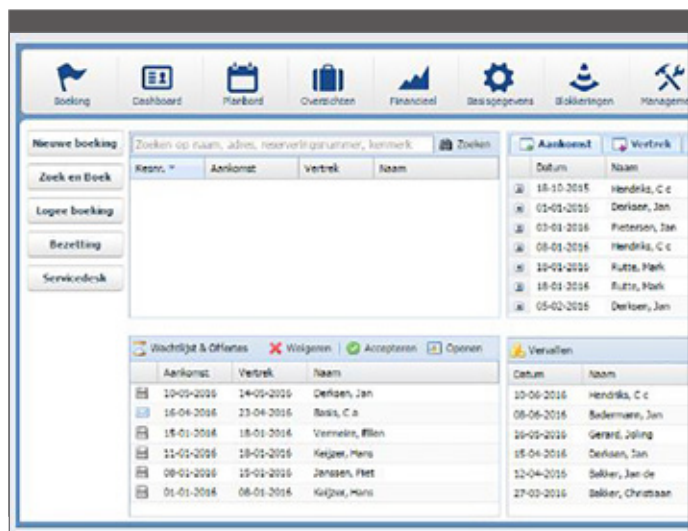
Wil je dat jeugdgroepen je jeugdverblijf helpen promoten, dan kan je bijkomend nog een account aanmaken op Facebook, Instagram en/of YouTube. Zo gebruik je ook hun kanalen, kan er interactie ontstaan en worden je berichten eventueel verder verspreid via likes of andere functies. Hou er wel rekening mee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

HET BOEKINGSPROCES

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

www.jeugdverblijven.be

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



Het programma Tommy is een online reserveringssysteem.

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

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

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

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

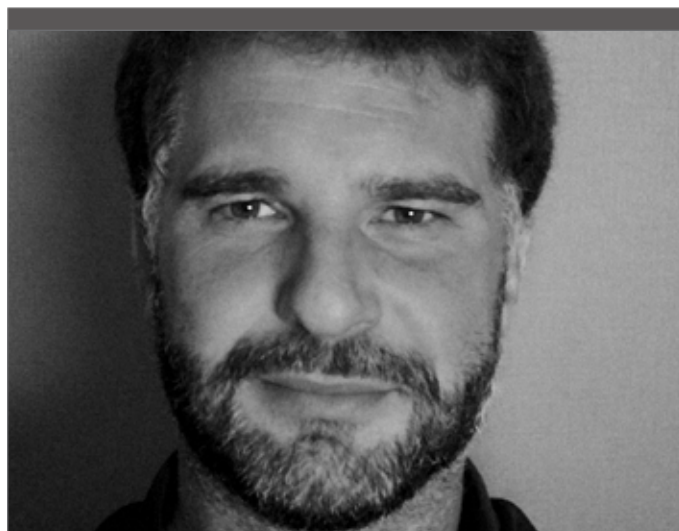
CJT Boekingscentrale

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

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

Software op maat

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



Harald Lamon, coördinator van Hoogveld.

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

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

Welk programma gebruik je?

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

Wat waren die wensen precies?

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

Kan je omschrijven wat er precies gebeurt tijdens het boekingsproces?

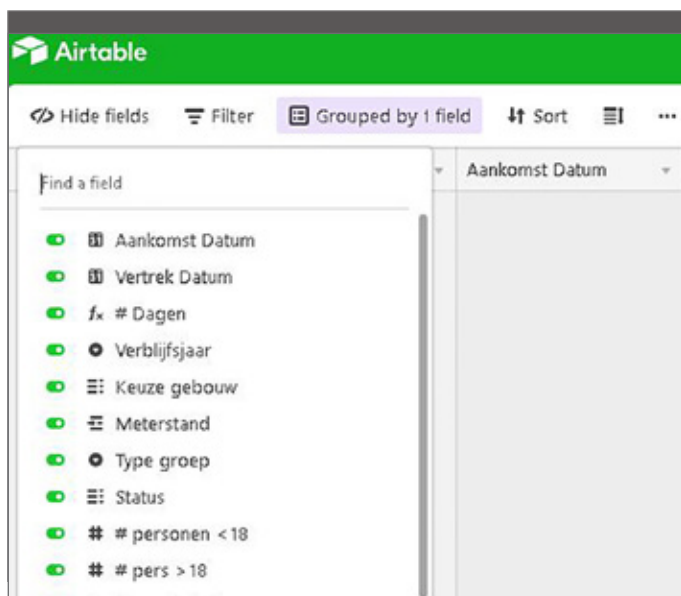
Groepen zoeken op beschikbaarheid en kunnen vrije periodes reserveren. Keur ik de reservatieaanvraag goed, dan wordt automatisch de kalender geblokkeerd en een contract aangemaakt. Het aanmaken gebeurt automatisch aan de hand van vooraf ingegeven informatie, maar kan ik deze nog wijzigen voordat het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

Hoe gebeurt de facturatie en betaling?

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

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

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



Airtable is gratis cloudbased CRM software.

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

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

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

Dat is een behoorlijke tijdsinvestering.

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

Wat is de kostprijs van het programma?

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

Zelf aan de slag

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

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

Hoe organiseer je het boekingsproces?

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



Bart Froyen, eigenaar van 't Heuvelken.

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

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

Waarom gebruik je Airtable?

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

Waarom kies je voor een cloud-based CRM?

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

Hoe werkt het precies?

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

Kan je enkele concrete voorbeelden geven?

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

Is al die informatie nog overzichtelijk?

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

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

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

Wordt er van al de handelingen ook een historiek bijgehouden?

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

Zijn er templates voor jeugdverblijven beschikbaar?

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

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

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

Welke uitdagingen zie je nog?

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

Zijn de mogelijkheden grenzeloos?

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

Kan je even verduidelijken wat API's zijn?

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

Wat betaal je voor de toepassingen?

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

DE WAARBORG

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

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

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

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

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



Een betalingsapp biedt niet altijd een oplossing.

Domotica

Domotica en het principe van smart homes zijn aan een opmars bezig. Domotica maakt het mogelijk om heel wat technieken, zoals verlichting, verwarming, ventilatie en zonwering te sturen, dit via één knop. Het principe van smart homes gaat nog een stapje verder. Door middel van intelligente automatisatie moet je geen knopje meer bedienen. Door verschillende sensoren te combineren, is het systeem in staat om zelf intelligente beslissingen te nemen. Een voorbeeld: om oververhitting in een lokaal te vermijden, weet het systeem dat het eerst de zonwering moet gebruiken alvorens de ventilatie te verhogen en past dit ook zo toe. Als uitbater moet je dus zelf geen handeling meer uitvoeren.

Enkele mooie voorbeelden van domotica vinden we in het recent gebouwde jeugdverblijf De Zebra in Gent (jeugdlokaal, type C, zelfkook, capaciteit van 40 personen). We praatten hierover met verantwoordelijke Johan Hoste.

Welke digitale hulpmiddelen gebruiken jullie in het jeugdverblijf?

Via domotica koppelen we diverse systemen aan elkaar: de toegangscontrole, de videofoon, de wifi, de telefooncentrale, de gsm van de lokaalverantwoordelijken, de inbraakcentrale, de brandcentrale, de ventilatiegroep, de elektrische sturing van binnen- en buitendeuren, de gasklep, de voeding van de keukentoestellen en de klassieke elektrische installatie zoals verlichting en stopcontacten.



Johan Hoste, verantwoordelijke van De Zebra.

Hoe werkt dit concreet?

Het start bij de toegang van het jeugdverblijf. Groepen die aanbelten aan de deur, leggen via de videofoon contact met de gsm van één van de lokaalverantwoordelijken. Zij zien wie aan de deur staat en kunnen de deur vanop afstand ontgrendelen. Vervolgens moeten de groepen het inbraakalarm met een code afzetten. Hierdoor blijft de buitendeur ontgrendeld, worden binnendeuren ontgrendeld en wordt de ventilatie opgevoerd.

Hoe wordt de buitendeur tijdens het verblijf bediend? Moet er telkens aangebeld worden?

De buitendeuren kunnen van binnen bediend worden met een schakelaar. Je kunt deze instellen zoals een deur met rolslot of met vaste vergrendeling. Opnieuw binnenkomen zal in de toekomst kunnen aan de hand van een code of een magnetische kaart onder de vorm van een “druppel”. Dit systeem moet nog verder geïnstalleerd worden, maar alle bedrading en koppelingen met de domotica zijn reeds voorzien.

Wat is een druppel?

Je kan een druppel vergelijken met een elektromagnetische kaart waarmee je slagbomen opent. Dit vervangt dus de klassieke sleutel.

Wat zijn daarvan de voordelen?

Een druppel kan je zo programmeren dat het binnen een bepaald tijdslot werkt. Bij verlies van de druppel, is er dus na het tijdslot geen veiligheidsrisico. Bovendien is het vervangen van een druppel veel goedkoper dan het vervangen van sleutels. Verder bepaalt het systeem ook welke binnendeuren ontgrendeld worden. Dat is handig omdat we ons jeugdverblijf modulair verhuren. Niet elke groep krijgt zomaar het volledige gebouw ter beschikking. Daarom zijn alle binnendeuren ook voorzien van een elektrisch deurslot.

Wat moeten de groepen doen bij vertrek?

Groepen moeten het inbraakalarm opnieuw activeren en de buitendeur gewoon dichttrekken. Daarna vergrendelt de buitendeur zich automatisch, gaat de verlichting overal uit, schakelen alle gevaarlijke en eventueel vergeten toestellen in de keuken zichzelf uit (dampkap, friteuse, oven ...), sluiten alle openstaande binnendeuren zich en verlaagt de ventilatie naar het laagste niveau.

De ventilatie is ook aan de toegang gekoppeld?

Dat klopt. Standaard staat de ventilatie op het laagste niveau. Komt een groep binnen, dan verhoogt de ventilatie naar de middelste stand.

Kan de ventilatie ook handmatig bediend worden?

Ja. De verblijvende groep kan op elke verdieping kiezen om via een handbediening naar de laagste, middelste of hoogste stand

te gaan. De hoogste stand is soms handig, bijvoorbeeld om extra te verluchten of te koelen. Dit hebben we liever dan dat ze ramen open zetten en nadien vergeten af te sluiten. Bovendien is er een optimalere werking van het verwarmings- en koelsysteem. Nog een voordeel is dat waterdamp tijdens het douchen sneller kan afgevoerd worden. Omgekeerd kan het systeem ook verlaagd worden tot het laagste niveau. Dit is vooral handig 's nachts: de hoogste stand kan namelijk als storend ervaren worden.

Zijn de deuren ook gekoppeld aan het brandalarm?

Aan het brandalarm zijn de deuren, de elektrische sloten, de lift, de ventilatie, de keukentoeestellen, de telefooncentrale en de gasaansluiting gekoppeld. Gaat het brandalarm af, dan sluiten alle deuren automatisch, maar ontgrendelen wel alle sloten. Hierdoor kan iedereen vlot evacueren, maar worden terzelfdertijd ruimtes gecompartmenteerd. De ventilatie wordt bij een brandalarm ook uitgeschakeld zodat er geen extra zuurstof wordt binnengebracht in het gebouw, de gasklep sluit zich af, de stroom wordt afgesloten van de kooktoestellen (zoals de dampkap, friteuse, oven ...) en de lift komt automatisch naar beneden. Tot slot wordt de gebouwbeheerder automatisch verwittigd op zijn gsm.

Wat gebeurt er als de elektriciteit uitvalt?

De brand- en inbraakcentrale werkt op een noodbatterij. Wanneer de inbraakcentrale overschakelt op de noodbatterij, wordt dit automatisch gemeld op het gsm-nummer van de conciërge. Die kan dan actie ondernemen. Verlichting, ventilatie, stopcontacten, keukenapparatuur, de lift e.d. werken uiteraard niet. Enkel de noodverlichting zal branden.

Worden de deuren ook ontgrendeld?

De sloten worden inderdaad ontgrendeld en werken dan via een normale deurcilinder die je manueel kan bedienen.

Moet je na de stroompanne alles opnieuw instellen?

Neen, alles zal opnieuw werken zoals voorheen.

Wat is de kostprijs van de installatie?

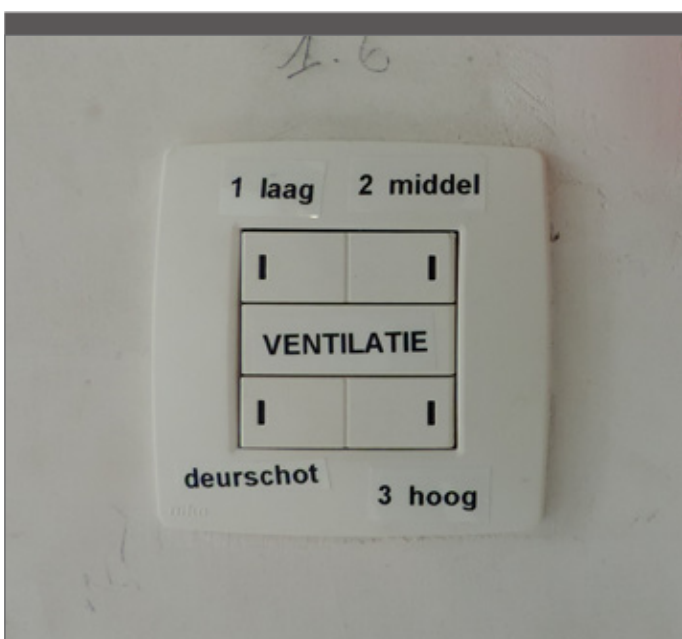
Hier valt dit best mee. We hebben veel materiaal kunnen recupereren uit bijvoorbeeld een afbraak van een ziekenhuis. Verder hebben we de kosten kunnen drukken dankzij een samenwerkingstraject met het OCMW en de Gentse vakscholen. Zelf ken ik dan weer voldoende van domotica om alles te programmeren, een werk dat snel vele uren vergt.

Wat is de grootste uitdaging bij het gebruik van domotica?

De grootste uitdaging is vooral om alle toestellen en instellingen op elkaar afgestemd te krijgen. Hiervoor heb je namelijk de hulp van installateurs nodig en dat is niet evident.



De lokaalverantwoordelijke krijgt hetzelfde videobeeld op zijn/haar smartphone.



Met de drukknoppen kunnen de ventilatie en het deurslot manueel bediend worden.

DIGITALE TOEPASSINGEN IN HET AANBOD

Wil je voor de verblijvende groepen een aanbod uitwerken of wil je het bestaande aanbod actualiseren? Dan kan het een uitdaging zijn om er enkele digitale toepassingen in te verwerken. Een wandeltocht of zoektocht uitstippelen wordt nu een stuk gemakkelijker via diverse digitale apps. Om door het bos de bomen te zien, verwijzen we je door naar mediaopkamp.be/inspiratie. Dit is een website van en voor het jeugdwerk vol suggesties om met digitale toepassingen aan de slag te gaan.

Wordt de verwarming digitaal aangestuurd?

We hebben vier circuits waarvan drie voor de centrale verwarming op elke verdieping en één voor het warm water. Dankzij de verschillende circuits is het mogelijk om de ruimtes volgens de noden te verwarmen. Hiervoor gebruiken we een instelbaar tijdsprogramma dat we gemakkelijk via de smartphone kunnen wijzigen in functie van het soort gebruik of de verhuring. Zo kunnen we met enkele eenvoudige clicks het tijdsprogramma aanpassen op de app en de gewenste temperatuur verhogen of verlagen.

Kunnen groepen hier ook manueel ingrijpen?

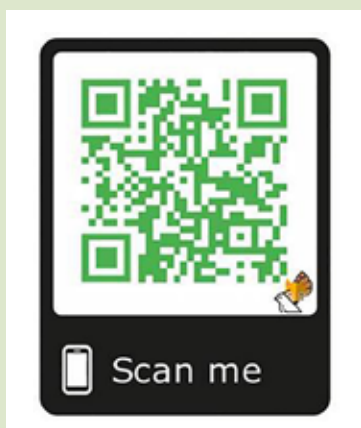
Neen. We kiezen er bewust voor om groepen de thermostaten niet te laten regelen. Wel kunnen ze beperkt ingrijpen aan de hand van enkele thermostatische kranen op de radiatoren en via de ventilatie.

HANDLEIDINGEN

Voordat groepen het jeugdverblijf mogen betreden, wordt meestal aan de groepsverantwoordelijke een rondleiding gegeven. Daarbij wordt uitleg gegeven over de gebruiken van het huis. Omdat die rondleiding kort en bondig zou blijven, zijn enkele digitale hulpmiddelen handig meegenomen. Zo kan in zelfkookhuizen bijvoorbeeld de uitleg over de branddetectiecentrale of de kooktoestellen via een filmpje toegelicht worden. Zo hoeft je als uitbater niet telkens hetzelfde verhaal te vertellen en hoeft de eindverantwoordelijke de uitleg niet te brieven aan medeleiders en/of kookouders.

Hoe bezorg je het filmpje? Film met de tablet of smartphone de uitleg die je normaal aan de groepen geeft. Verwerk dit beeldmateriaal met een montageapp en zet het op je eigen website of verwijs met een link naar een platform waar je video's kan delen. Maak van het webadres een QR-code (download hiervoor een gratis app) en hang het op naast het toestel. Groepen komen dan, na het scannen van de QR-code, automatisch op het filmpje terecht.

Een voorbeeld van jeugdverblijf De Kievit in Geel:



Staat de verwarming ook in verbinding met de toegangsdeur?

Neen, dat niet, maar in theorie is het wel mogelijk. De vier pompen zouden individueel gestuurd kunnen worden via de domotica en bijvoorbeeld gekoppeld kunnen worden aan een schakelaar, het inbraakalarm of de toegangscontrole.

Het zou groepen wel kunnen helpen om hun energiekost laag te houden?

We verhuren ons lokaal altijd volgens een vaste prijs inclusief energie en water. De huurder weet hierdoor exact wat het verblijf werkelijk kost. Gezien het een energetische nieuwbouw is, valt dit dus best mee. Laten de huurders in de winter de deuren openstaan, dan zitten we natuurlijk met excessen en kunnen we nog ingrijpen door bijvoorbeeld de verwarming non-actief te zetten als een buitendeur openstaat.



Drie circuits voor de centrale verwarming, één circuit voor het warm water.



Bediening van de verwarming gebeurt met de smartphone van de lokaalverantwoordelijke.

Telefoon

Een telefooncentrale is een installatie die meerdere telefoontoestellen met elkaar verbindt. Vroeger was dit analoog, vandaag kan dit digitaal. De keuzemogelijkheden binnen digitale telefonie zijn talrijk, al wordt doorgaans met VoIP-telefonie gewerkt. VoIP staat voor 'Voice over IP' en betekent dat je met PC, smartphone of telefoontoestel belt via het internet. Een fysieke telefooncentrale is in dit geval overbodig. Alles gebeurt in de cloud.

We vroegen het opnieuw aan Harald Lamon, coördinator van Hoogveld in het West-Vlaamse Zedelgem (vier entiteiten type C - zelfkook en volpension -128 bedden).

Welke telefooncentrale gebruiken jullie in Hoogveld?

Wij maken gebruik van Call Connect van Proximus, dit is VoIP-telefonie.

Welke telefoons zijn daarmee verbonden?

Het vaste telefoontoestel op kantoor, de parlofoon buiten, de vaste telefoon van de conciërge, de smartphone van het jeugdverblijf en mijn smartphone.

Hoe werkt Call Connect precies?

Wanneer een klant belt naar ons vaste telefoonnummer, dan belt hij in principe naar al onze telefoons tegelijk, dat heb ik zo ingesteld. We moeten dus enkel ons vast telefoonnummer communiceren, het communiceren van gsm-nummers is bij ons overbodig. Bellen wij de klant, dan verschijnt bij die klant altijd ons vast telefoonnummer, ongeacht het gebruikte toestel.

Hoe houd je de privé gesprekken gescheiden met die van Hoogveld?

Op mijn smartphone staat de app van Call Connect. Die app gebruik ik voor de werkgerelateerde communicatie. Voor de privé gesprekken gebruik ik de gewone telefoonfunctie.

Heeft de app enkele extra functionaliteiten?

Met de app stuur je op een gebruiksvriendelijke manier de telefonie aan. De app heeft dus veel functionaliteiten, al gebruik ik er daarvan slechts een beperkt aantal. Je hebt bijvoorbeeld de functie "niet storen", waardoor degene die belt een bezettoon hoort of direct wordt doorverbonden naar de voicemail. Er is een adresboek, een voicemail en je kan bepalen wanneer oproepen automatisch moeten worden doorgeschakeld, bijvoorbeeld bij bezettoon of geen antwoord.

Welke functionaliteit vind je handig voor je uitbating?

Ik gebruik vooral de functie van het doorschakelen. Standaard is dat naar onze verschillende telefoons, maar het is ook handig dat ik extra telefoonnummers kan invoeren en verwijderen. Zo kan ik,



Bellen wij de klant, dan verschijnt bij die klant altijd ons vast telefoonnummer, ongeacht het gebruikte toestel.

indien nodig, ook tijdelijk telefoons doorschakelen naar vrijwilligers zonder dat ze zelf de app moeten installeren.

Wat is de kostprijs van VoIP-telefonie?

We hebben nu een pakket dat maandelijks 148 euro kost, inclusief btw. Dat is 2 euro duurder dan onze vorige analoge telefooncentrale, maar hierdoor valt er wel een zware investering voor een nieuwe speciale looptelefoon weg.

Verbruik meten

De uitbating van een jeugdverblijf gaat samen met heel wat uitgaven rond energie, water en afval. Wil je die uitgaven onder controle houden, dan is het verbruik meten en opvolgen noodzakelijk. Een handige digitale tool die je daar bij helpt, is EnergielD, niet onbekend voor jeugdverblijven die de Green Key hebben en/of een FoCI-subsidie ontvangen. Na het ingeven van de gegevens krijg je eenvoudige grafieken en nuttige inzichten. Zo weet je of het verbruik voldoet aan je verwachting en hoeveel je bespaart. Indien je dit wenst, kan je ook vergelijken met andere jeugdverblijven.

Om goede resultaten te bekomen, geef je best maandelijks de nodige gegevens in. Het programma stuurt je hiervoor automatisch een herinnering.

Omdat het ingeven van de gegevens in EnergielD nog eenvoudiger te maken, werden enkele extra toepassingen ontwikkeld. Zo kan je per meter (voor

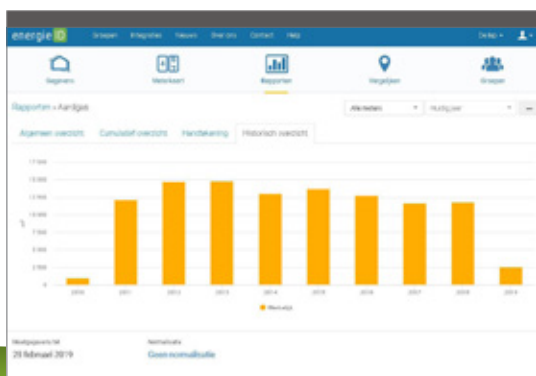
bijvoorbeeld elektriciteit, gas of water) een qr-code genereren die je vervolgens afprint en op de meter hangt. Na het inscannen van die code met de smartphone kom je op een app terecht waar je de meterstanden meteen kan ingeven. Die app voert dan de gegevens automatisch in EnergielD in. Uiteraard heb je hiervoor internetverbinding nodig.

Wil je de meterstanden niet maandelijks manueel opnemen, dan kan je gebruik maken van slimme meters. De slimme meters worden geplaatst op bestaande installaties, meten het verbruik of werken met artificiële intelligentie (die de meterstanden afleest) en sturen de gegevens via het internet door naar een platform. Via dat platform kan je vervolgens diverse handelingen stellen om je verbruik te minderen. Enkele van die slimme meters kan je via een integratie ook koppelen aan EnergielD (zie www.energieid.be), waardoor je de gegevens niet meer zelf moet invoeren.

EnergieID kan je als uitbater gratis gebruiken. Wie slimme meters wil plaatsen, betaalt hiervoor minimaal 250 euro.

De slimme meters die werken met artificiële intelligentie, kan je eventueel nog gebruiken in functie van het doorrekenen van energie aan de groepen. De toestellen registreren namelijk twee tot vier keer per dag de meterstanden. Die meterstanden worden vervolgens doorgestuurd naar je eigen beheerspagina (klantzone) die beschikbaar is als website en app. Je kan die meterstanden dus gebruiken voor de facturatie op voorwaarde dat er onderling vertrouwen is tussen uitbater en de groep, want de meterstanden worden in dit geval niet samen vastgesteld.

Tot slot zitten achter de slimme meters soms interessante bijkomende betalende diensten. Zo kunnen je gegevens in computeralgoritmes gestoken worden waardoor ze in staat zijn om op basis van je specifiek verbruik te zoeken naar het meest voordelige energietarief. Wisselen van tarief en/of energieleverancier gebeurt volledig automatisch of na goedkeuring.



HUIS WERK 55

In juli verschijnt HuisWerk 55, met daarin aandacht voor de omgeving van het verblijf.

Wat maakt een jeugdverblijf aantrekkelijk voor groepen? Naast betaalbaarheid en brandveiligheid, hechten de meeste groepen veel belang aan wat er te beleven valt in de omgeving. Dat kan uiteraard sterk verschillen tussen een jeugdverblijf in de stad, in het groen of het platteland. Hoe je best je troeven kan ontdekken en uitspelen, lees je in het volgende dossier.

Heb je zelf nog goede suggesties of tips of wil je reageren op dit thema, dan kan dat via de Facebookpagina van CJT Ondersteuning of door te mailen naar ondersteuning@cjt.be.

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.