



DEPARTEMENT
CULTUUR, JEUGD & MEDIA



Vlaanderen
verbeelding werkt

Onderzoek 'Behoeften (bijzondere) gebruikersdoelgroepen jeugdverblijfcentra en hostels'

Rapport | 24 februari 2020

In opdracht van

Vlaamse Overheid Departement Cultuur,
Jeugd en Media
Arenbergstraat 91000 Brussel

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*

member of
IDEA GROUP

Deze studie werd uitgevoerd door:

Ties Vanthillo
Guy Redig
Michelle Accardo

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1 / Inleiding	7
1.1. Doel van het onderzoek	7
1.2. Aanpak van het onderzoek	8
1.3. Structuur van het rapport	10
2 / Synthese van de onderzoeksresultaten	11
2.1. Wie maakt gebruik van jeugdverblijfaccommodaties?	11
2.2. Dimensies van het begrip 'bijzonder'	12
2.3. Gebruikersgroepen en capaciteitsnoden	13
2.4. Bijzondere doelgroepen en capaciteitsnoden	21
3 / Conclusies inzake capaciteitsnoden en bijzonder doelgroepen	23
3.1. Voorafgaand: prijs en kwaliteit	23
3.2. Capaciteit: waarover gaat het?	23
3.3. Capaciteitsnoden	25
3.4. Bijzondere doelgroepen	27
3.5. Noden, behoeften en wensen van en voor bijzondere gebruikersgroepen	28
4 / Advies	29
4.1. Waken over betaalbaarheid en meer aandacht voor basiskwaliteit en toekomstbestendigheid	30
4.2. Optimaliseren van het zoek- en boekingsproces	30
4.3. Optimaliseren van de dienstverlening	31
4.4. Open voor bijzonder	31
5 / Ten slotte	33
5.1. Een brede reflectie	33
5.2. Op weg naar een nieuw decreet: rustige routine versus radicale keuzes?	34
5.3. Dankwoord	35
BIJLAGEN	36
B.1 / Betrokken actoren	37
Leden van de stuurgroep	37
Klankbordgroep 30/06/2019	37

Klankbordgroep 23/01/2020	37
Deelnemers Focusgroep 1 – 3/12/2019 Gent	38
Deelnemers Focusgroep 2 – 6/12/2019, Leuven	38
Interviews	38
B.2 / Bronnenlijst	39



Onderzoek

'Behoeften (bijzondere) gebruikersdoelgroepen
jeugdverblijfcentra en hostels'

Managementsamenvatting

De Vlaamse overheid vindt het belangrijk dat het jeugdwerk, en bij uitbreiding andere groepen van kinderen en jongeren, kunnen beschikken over passende accommodaties voor hun meerdaagse verblijven. Daartoe werkt het decreet "houdende subsidiëring van hostels, jeugdverblijfscentra, ondersteuningsstructuren en de vzw Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme" uit 2012. Dit decreet zet specifiek in op kwaliteitsvolle en betaalbare overnachtingsinfrastructuur. Kinderen en jongeren die in groep overnachten verwachten een omgeving om te kunnen spelen, ontspannen (binnen en buiten) en waar ook de vorming van hun (veelal vrijwillige) begeleiders kan plaatsvinden. Jeugdverblijfscentra en hostels bieden hiervoor een specifieke omgeving, die heel bewust inspeelt op deze noden en behoeften. De speelsheid en robuustheid gaan gecombineerd met minimale criteria rond veiligheid, hygiëne en duurzaamheid. De uitbaters kennen hun publiek en spelen sterk in op de specifieke vragen ervan. In zijn toepassing is dit decreet (binnen het Departement Cultuur, Jeugd en Media) sterk geënt op een erkenning binnen het decreet Toerisme voor Allen (2003) van Toerisme Vlaanderen.

Via het CJM decreet subsidieert de Vlaamse overheid deels de uitbaters en deels de coördinatie en begeleiding van deze jeugdverblijfscentra en hostels. Het gaat in deze specifieke context over 225 (van de 532) erkende en door het Departement Cultuur, Jeugd en Media (CJM) gesubsidieerde jeugdverblijfscentra en hostels in Vlaanderen en Brussel en volgende ondersteuningsstructuren: Vlaamse Jeugdherbergen (VJH) en Centrum voor Jeugdtoerisme (CJT). De jeugdverblijfscentra uitgebaat door de Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme (ADJ) zijn eveneens gesubsidieerd maar maken geen deel uit van de scope van het onderzoek omwille van de integratie van het provinciaal jeugdverblijfscentrum Hanenbos in 2018.

Onder impuls van gebruikers en aanbieders, besliste het departement CJM om de werkzaamheid van dit decreet te onderzoeken. In een eerste fase (2017) werd een brede inventaris van noden, vragen en behoeften gemaakt. Daaruit bleek overduidelijk de nood om te blijven investeren in een passend overnachtingsaanbod voor het jeugdwerk, allerlei andere jeugdgroepen (onderwijs, sport, cultuur...) en individuele jongeren. Het decreet sorteerde een erg positieve evaluatie, zeker omdat het bestaande aanbod sterk aansloot bij de heel diverse verwachtingen en een heel aparte maar relevante plaats inneemt in het brede scala van toeristische verblijfsaccommodaties.

Tegelijkertijd rezen er vragen rond twee specifieke maar cruciale aspecten. In eerste instantie bleef er onduidelijkheid over de capaciteit van het aanbod. Komen het aantal en de soorten infrastructuur tegemoet aan wijzigende vragen en verwachtingen? Ten tweede stelde zich een onduidelijke maar pertinente uitdaging bij de relatie tussen het verblijfsaanbod en de vragen van 'bijzondere' doelgroepen. Uit het eerste onderzoek bleek immers dat kinderen en jongeren met bijzondere kenmerken (bv. een vorm van beperking) niet zomaar een accommodatie vinden die hen kwaliteitsvol kan herbergen.

Daartoe werd een tweede onderzoek uitgevoerd, dat heel expliciet op deze twee vragen inspeelde. De resultaten zijn divers en als volgt samen te vatten.

Een grote meerderheid van aanvragers vindt een passende accommodatie maar ondervindt hierbij toch wel wat problemen. Deze situeren zich op verschillende niveaus. Het gaat over moeilijkheden bij het vinden en reserveren van een gewenste accommodatie. Er zijn duidelijk periodes én bepaalde streken (bv. kust) die erg populair zijn en tot een schaarste kunnen leiden. Daarnaast blijft er nogal wat onzekerheid over de kwaliteiten en betrouwbaarheid, hoewel dit bij nader inzien best meevalt. Kortom, dit onderzoek stelt zeker geen capaciteitscrisis vast, wel een aantal aspecten dat zeker verbetering nodig heeft. Zo zal betere informatie, en meer actieve en communicatieve interactie tussen aanbod/vraag de 'boekingsstress' verminderen. Aanbieders hebben grote nood aan meer flankerende maatregelen. Ze vragen naar een lerend netwerk, voor uitwisseling van ervaring en zeker geslaagde praktijken.

Voor de bijzondere doelgroepen is er vooral nood aan een pragmatische, zeker niet vrijblijvende aanpak. Het is veel beter om over een beperkt aantal kwaliteitsvolle en goed gespreide centra te beschikken dan breed en niet zo gefocust te ondersteunen. Daarbij leeft een sterke consensus dat het hier gaat over zowel het verbeteren van fysieke aspecten (gebouwen, uitrusting, bereikbaarheid...) als het enthousiasme en de constructieve opstelling van

uitbaters. Open, constructief overleg tussen aanvrager en aanbieder creëert veel meer mogelijkheden dan ooit bevroed.

Dit onderzoek formuleert aanbevelingen op twee niveaus. Enerzijds een aantal concrete verbeteringen aan de werking van het decreet. Daarbij lijkt de ondersteuning, de flankering van aanbieders en aanvragers cruciaal. Dit kan zeker in samenwerking met FOCI (Fonds voor Culturele infrastructuur dat fysieke aanpassingen aan bv. specifieke noden subsidieert). De intensieve gezamenlijke toepassing van dit decreet (CJM) met het decreet Toerisme voor Allen van Toerisme Vlaanderen mag als bijzonder effectief en zelfs exemplarisch worden geduid.

Anderzijds vraagt dit onderzoek ook om een fundamentele reflectie, waarbij de Vlaamse overheid durft om dit decreet te projecteren in een ruimere context. Om te behouden of te vernieuwen. Vooral, om te verbeteren.

1 / Inleiding

1.1. Doel van het onderzoek

Sinds 2014 worden jeugdverblijfcentra en hostels te Vlaanderen gesubsidieerd via het Vlaams Departement Cultuur, Jeugd en Media op basis van het 'decreet van 6 juli 2012 houdende subsidiëring van hostels, jeugdverblijfcentra, ondersteuningsstructuren en de vzw Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme'. Met het subsidiëren van jeugdverblijfcentra, hostels en ondersteunende structuren¹ beoogt de Vlaamse Overheid een stimulerend effect te hebben op zowel het aantal als de kwaliteit van het aanbod van jeugdverblijfcentra en hostels.

Om erkend te worden door en subsidies te ontvangen van het departement CJM moeten de jeugdverblijfcentra en hostels erkend zijn binnen het kader van het decreet 'Toerisme voor Allen' (bekrachtigd op 18 juli 2003, voorheen Sociaal Toerisme). De bedoeling van dit decreet is voldoende capaciteit, diversiteit en basiskwaliteit (vooral hygiëne en veiligheid) te garanderen, opdat jeugdwerkorganisaties (e.a.) gebruik kunnen maken van betaalbare en kwalitatieve verblijfsinfrastructuur. Op basis van het decreet 'Toerisme voor Allen' kunnen jeugdverblijven een betoelaging voor hun infrastructuurwerken ontvangen.

In aanloop naar een hernieuwd decreet en uitvoeringsbesluit dat op 1 januari 2022 van kracht dient te kunnen gaan én de nieuwe indieningsronde voor de beleidsperiode 2023-2026, is er een evaluatietraject opgezet. Het evaluatietraject heeft de uitdagingen van deze sector uitgebreid in kaart gebracht. Dit resulteerde o.a. in een evaluatie van het huidige decreet (IDEA Consult 2017) en een gedragen lijst van concrete knel- en werkpunten (knelpuntennota dd. 20 juli 2018). Eén van de geformuleerde actiepunten in deze nota is zicht krijgen op de noden van (bijzondere) doelgroepen. Het departement CJM initieerde daarom een bijkomende onderzoeksopdracht, met als doel meer inzicht krijgen in hoe de huidige regelgeving en flankerende maatregelen voor de subsidiëring van jeugdverblijfcentra en hostels beter tegemoet kunnen komen aan de noden, behoeften en wensen van de (bijzondere) gebruikersgroepen op het vlak van capaciteit (beschikbaarheid, betaalbaarheid, type accommodatie, catering, faciliteiten, ...). IDEA Consult stond in voor de uitvoering van dit onderzoek.

Voorliggend rapport vat de resultaten van het onderzoekstraject samen en biedt een antwoord op volgende onderzoeksvragen:

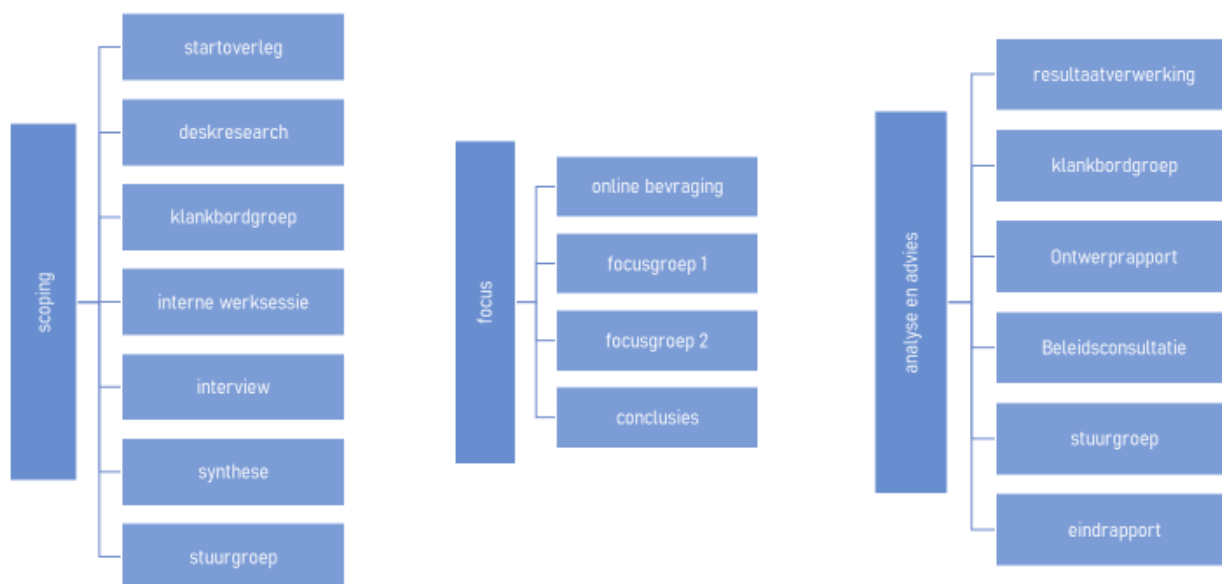
- ▶ Welke capaciteitsnoden ervaren de huidige gebruikersgroepen van jeugdverblijfcentra en hostels bij het zoeken naar een geschikte jeugdverblijfsaccommodatie?
- ▶ In welke mate behoren de gebruikers van jeugdverblijfcentra en hostels (niet) tot bijzondere doelgroepen en wat zijn hierin mogelijke knelpunten?
- ▶ Aan welke noden, behoeften en wensen van bijzondere gebruikersgroepen zouden jeugdverblijfcentra en hostels (beter) tegemoet moeten komen om het gebruik van jeugdverblijfcentra en hostels door bijzondere doelgroepen te verhogen?

¹ De ondersteunende structuren die via dit decreet worden gesubsidieerd zijn het Centrum voor Jeugdtoerisme (CJT vzw) voor de jeugdverblijfcentra en de Vlaamse Jeugdherbergen (VJH vzw) voor de hostels. Bij deze organisaties kunnen uitbaters terecht voor advies, vorming en begeleiding. Ook boekingen kunnen gebeuren via de websites van deze centrale organisaties.

1.2. Aanpak van het onderzoek

1.2.1 Design van het onderzoek

Het onderzoek werd in drie fasen uitgevoerd, hieronder beschreven. De aanpak beoogde concrete aanbevelingen voor het werkveld en het nieuwe decreet te formuleren, die zo breed mogelijk gedragen zijn en getoetst zijn aan de beleidscontext.



Figuur 1: Voorstelling van de onderzoeksfasen en stappen.

Fase 1 – scoping

In de eerste fase werd de basis gelegd voor het onderzoek, om in de volgende fase een brede bevraging te lanceren en de uitkomsten ervan te toetsen met vertegenwoordigers uit de sector. We hebben eerst zowel in de breedte als in de diepte het onderzoeksgegeven “behoeften van (bijzondere) gebruikersdoelgroepen jeugdverblijfcentra en hostels” benaderd via deskresearch, een expertconsultatie en een klankbordsessie met vertegenwoordigers uit de sector. Om van daaruit tot een duidelijke scope te komen. Die scoping was belangrijk gezien de brede invulling die gegeven kan worden zowel aan het begrip “de noden” als aan het begrip “de (bijzondere) doelgroepen”. De gebruikersgroepen werden in deze fase geïdentificeerd en het begrip bijzonder werd gedimensioneerd.

De toets met de klankbordgroep leverde verrijkende reflecties en aanvullingen op met betrekking tot capaciteitsnoden, bijzondere doelgroepen en aspecten voor een beter aanbod en dienstverlening.

Het beeld dat uit de literatuur- en data-analyse en de klankbordgroep naar voor kwam, werd vervolgens afgetoetst met Bruno Vanobbergen (algemeen directeur Agentschap Opgroeien en voormalig Kinderrechtencommissaris). Het gesprek vormde een belangrijk toetsingsmoment, waarbij de normatieve uitgangspunten – basis voor verdere methodologische ontwikkeling – van dit onderzoek voor reflectie werden voorgelegd. Naast de erkenning en validering van die uitgangspunten, leverde het interview ook een extra verrijking op voor het onderzoek: de noodzaak van bijsturing van de beeldvorming over bijzondere doelgroepen en het belang van bewustwording dat het steeds om kinderen en jongeren met heel “gewone” vragen gaat.

Op basis van de onderzoeksdaden in deze fase werd de volgende fase voorbereid.

Fase 2 – focus

In de tweede fase werd via een online bevraging en twee focusgroepen, samengesteld uit vertegenwoordigers van diverse gebruikersgroepen, informatie verzameld over de noden, behoeften en wensen (en knelpunten) van de huidige gebruikers(groepen) van jeugdverblijven en hostels.

Er werd een online bevraging opgesteld, getest en verspreid om informatie te verzamelen over de verwachtingen en behoeften van kinderen en jongeren die een vakantie doorbrengen in een jeugdverblijfcentrum of hostel in Vlaanderen en Brussel. De bevraging werd zo breed mogelijk verspreid in samenwerking met het departement CJM onder andere via het engageren van koepelorganisaties via de provinciale Netwerktafels van Jeugd Voor Allen. De online bevraging werd in totaal door 757 respondenten beantwoord. Van deze respondenten waren er 620 unieke respondenten. De resultaten van de bevraging per gebruikersgroep beschouwen we als indicatief en moeten met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Na het deskonderzoek en de verwerking van de online bevraging, werden in twee focusgroepen met in totaal 20 deelnemers de eerste vaststellingen besproken met vertegenwoordigers van de diverse gebruikersgroepen. De deelnemers beoordeelden deze eerste conclusies vanuit hun specifieke betrokkenheid, expertise en ervaringen. De inhoudelijke kwaliteiten van beide focusgroepen mogen als hoog en zeer goed worden geëvalueerd. Dit had alles te maken met de open, betrokken en erg geïnteresseerde opstelling van alle aanwezigen. De gesprekken waren levendig, sterk gefocust en met een erg intensieve spanningsboog. Beide gesprekken verliepen aan een stevig tempo. Iedereen nam volop de kans om de eigen standpunten toe te lichten, te verduidelijken, ook al devieerden die wel eens van de meerderheid. Vooral de argumenten, het waarom van deze meningen, vormden een rijke bron om conclusies te verfijnen.

Fase 3 – analyse en advies

In de derde fase werden de verzamelde gegevens grondig verwerkt. Concrete bevindingen, voorlopige conclusies en aanbevelingen werden besproken met de klankbordgroep. De klankbordgroep was een belangrijk onderdeel in de uitvoering van dit onderzoek. Het gaat hier dus zeker niet alleen over het informeren. Wel over het inventariseren van meningen, reacties en vooral ook argumenten daarbij, dit op het scharnier tussen het formuleren van conclusies en het redigeren van aanbevelingen. Dit moment was dus veelbetekenend. De protobesluiten en -aanbevelingen werden plenair voorgelegd en in groeps gesprekken verfijnd en verder aangevuld. Zeker in het interactieve deel van deze bijeenkomst vervulde de klankbordgroep een rol als focusgroep. De inbreng van de klankbordgroep werd vervolgens door het onderzoeksteam verwerkt in een eindrapport. Als finale stap werd er een beleidsconsultatie georganiseerd. De resultaten van het onderzoek werden vervolgens door de stuurgroep gevalideerd.

1.2.2 Actoren bij het onderzoek

Er werden doorheen het hele traject reflectiemomenten met diverse actoren² georganiseerd waarin de stappen en (tussentijdse) resultaten grondig werden besproken, verrijkt en gevalideerd.

- » Stuurgroep: er was regelmatig overleg met de stuurgroep en op het einde van elke fase werden de resultaten schriftelijk gerapporteerd, besproken en gevalideerd door de stuurgroep. De stuurgroep werd gevormd door vertegenwoordigers van het Departement CJM (opdrachtgever) en het onderzoeksteam.
- » Klankbordgroep: er werd tweemaal een klankbordgroep georganiseerd om kritisch te reflecteren over de resultaten van het onderzoek. De klankbordgroep werd gevormd door telkens 13 experts, waaronder vertegenwoordigers van (bijzondere) gebruikersgroepen, de Vlaamse Jeugherbergen vzw, het Centrum voor Jeugdtoerisme vzw, Toerisme Vlaanderen, FOCI en ISTO. De bijeenkomsten van de klankbordgroep vormden een wezenlijk deel van het onderzoek en zijn belangrijke beïnvloedende momenten.
- » Doelgroepen: via de online bevraging werd gericht 'nieuwe' informatie verzameld bij een groep van 757 respondenten, waarvan 620 unieke effectieve gebruikers van jeugdverblijfscentra en hostels. De online bevraging peilde naar de noden, wensen en behoeften met betrekking tot accommodatie, voorzieningen en dienstverlening.

² Bijlage 1 biedt een overzicht van de betrokken actoren.

- » Focusgroepen: via de organisatie van twee focusgroepen werd het gebruikersveld gestimuleerd om input te geven naar aanleiding van de tussentijdse onderzoeksresultaten. Die interactiemomenten met actoren zorgden voor een kwalitatieve toets van de onderzoeksresultaten. De 20 deelnemers hebben met veel enthousiasme en vakkennis bijgedragen aan het in beeld brengen en verscherpen van de behoeften, wensen en noden van de doelgroepen. Deze momenten waren ook een gelegenheid tot netwerken en kruisbestuiving.
- » Interview: in de eerste fase hebben we Bruno Vanobbergen geïnterviewd. Dat gesprek heeft geleid tot een extra verrijking van de focus. In de derde fase werd het kabinet van minister Dalle geconsulteerd. Deze consultatie heeft gezorgd voor een kritische toets, validering van de resultaten en ook het stroomlijnen met de beleidsvisie.

1.2.3 Verloop van het onderzoek

Het onderzoek werd opgestart in mei 2019 en liep tot maart 2020. Onderstaand schema toont het verloop van het onderzoek.

2019 - 2020	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Fase 1 Scoping											
Startoverleg	x										
Data- & documentanalyse	x	x									
Klankbordgroep		x									
Interne werksessie				x							
Interview Bruno Vannobbergen					x						
Tussentijds rapport					x						
Stuurgroep					x						
Fase 2: Focus											
Online bevraging					x	x	x				
Verwerking bevraging							x				
Stuurgroep							x				
Vorbereiding focusgroepen							x				
Focusgroep 1+2								x			
Fase 3: Analyse & advies											
Verwerking resultaten								x	x		
Ontwerprapport									x		
Stuurgroep									x		
Klankbordgroep									x		
Stuurgroep										x	
Beleidsconsultatie											x
Eindrapport											x

1.3. Structuur van het rapport

Het rapport beschrijft in drie delen de resultaten van het onderzoek, gevolgd door conclusies en aanbevelingen.

- Synthese van de onderzoeksresultaten: de synthese wordt ingeleid met een toelichting over terugkomende begrippen namelijk "gebruikersgroepen" en "bijzonder" en focust daarna op de gebruikersgroepen en capaciteitsnoden en bijzondere doelgroepen.
- Conclusies: de onderzoeksvragen worden beantwoord op basis van de verzamelde en geanalyseerde kwantitatieve en kwalitatieve informatie.
- Advies: aanbevelingen in functie van het voorbereiden van het nieuwe decreet en in functie van een levendige sector gevormd door gebruikers en aanbieders van jeugdverblijfcentra en hostels.

2 / Synthese van de onderzoeksresultaten

2.1. Wie maakt gebruik van jeugdverblijfaccommodaties?

Jeugdverblijfcentra en hostels staan ter beschikking van gebruikersgroepen die qua samenstelling telkens zeer divers kunnen zijn. Onderstaande tabel brengt de gebruikersgroepen die geïdentificeerd werden meer in detail in beeld.

Tabel 1: Gebruikersgroepen van jeugdverblijfcentra en hostels

Jeugdwerk	Onderwijs	Cultuur	Sport	Jeugdhulpverlening	Andere
Jeugdbeweging	Kleuter	Amateurkunsten	Jeugdsportclubs	Centra voor	Commerciële
Jeugdhuis	Lager	Circuskunsten	Sportverenigingen	Bijzondere	organisatoren
Speelpleinwerking	Middelbaar	Cultuur-educatieve organisatie	met een jeugdwerking	Jeugdzorg (CBJ)	Individuele reizigers
Vakantieorganisatie	Hoger	Erfgoed		Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG)	...
Politieke jongerenbeweging	Buitengewoon (basis)	Sociaal cultureel		Centra voor Integrale Gezinszorg (CIG)	
Studentenclub	Buitengewoon (secundair)	...		Multifunctioneel centrum (MFC)	
Vormingsorganisatie binnen het jeugdwerk				Andere vormen van residentiële jeugdzorg	
Vereniging voor personen met een beperking				Andere vormen in het domein zorg, gezondheid en welzijn	
Werkingen kansarme jongeren (WMKJ's)					
...					

Bron: Idea Consult

Bij het onderzoeken van de gebruikersgroepen komen belangrijke elementen naar boven:

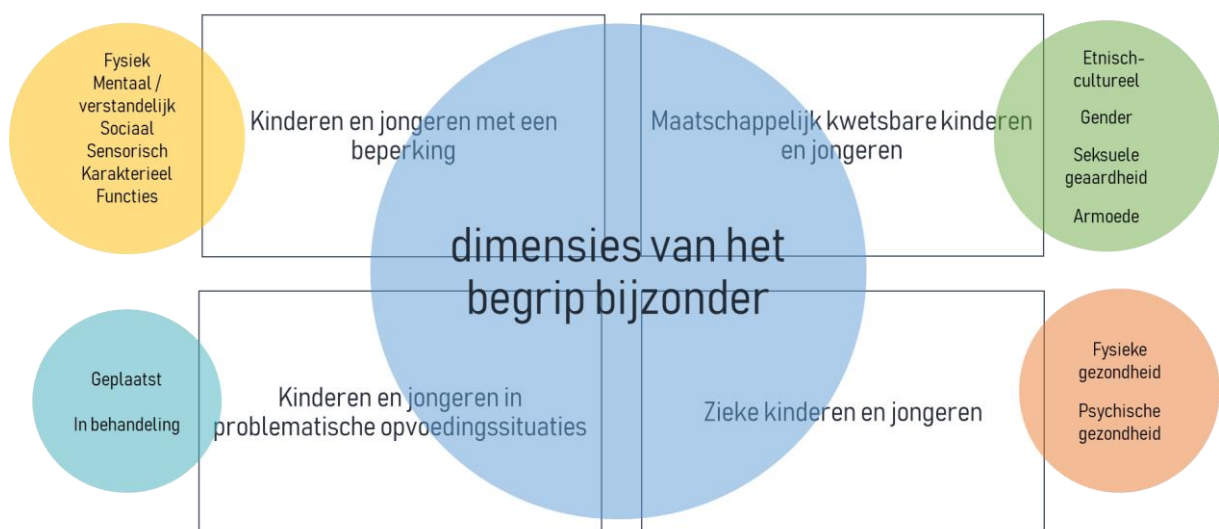
- ▶ Het decreet op de jeugdverblijfcentra en hostels is een intrinsiek onderdeel van het Vlaamse jeugdwerkbeleid, waarbinnen het fenomeen jeugdverblijfcentrum decennia geleden ontstond. Het Vlaamse jeugdwerk is ruim verspreid (o.a. meer dan 5.000 lokale jeugdwerkinitiatieven) en heeft als belangrijk kenmerk dat het **van en voor jonge mensen** is. Het jeugdwerkveld is zeer divers en kan zowel landelijk als hyperlokaal georganiseerd zijn.
- ▶ Naast het jeugdwerk zijn er ook andere gebruikersgroepen die jeugdvakanties of -kampen organiseren: onderwijs, cultuur, sport en jeugdhulpverlening. Het onderscheiden van sectoren waarbinnen gebruikersgroepen actief zijn is belangrijk omdat de (geografische en organisatorische) **context** waarbinnen men opereert verschilt. Dit kan medebepalend zijn voor behoeften m.b.t. accommodatie en dienstverlening.
- ▶ Er kunnen diverse **organisatievormen** worden onderscheiden: overheid, social-profit organisaties of verenigingen (vrijwilligers), commerciële organisaties (betaalde begeleiders), individuele reizigers en internationale (netwerk)organisaties (sociaal jeugdtoerisme). Het verschil tussen **professionals en vrijwilligers** (actief binnen een groot deel van het jeugdwerk) wordt niet als cruciaal beschouwd. Bij het onderzoek betrokken actoren gaven stellig aan dat vrijwilligers ook professioneel te werk gaan en omgekeerd dat professionals ook een "leercurve" kennen.
- ▶ Alle gebruikersgroepen werden geconsulteerd in het onderzoek, uitgezonderd gebruikers uit de categorie "andere" omdat dit niet tot de scope van het onderzoek behoorde. De consultaties gebeurden via een online bevraging, klankbordgroep en/of focusgroepen. De gebruikersgroepen jeugdwerk (46%) en onderwijs (40%) zijn in de bevraging proportioneel meer vertegenwoordigd. De resultaten van de bevraging per gebruikersgroep beschouwen we als **indicatief** en niet als representatief.

2.2. Dimensies van het begrip 'bijzonder'

Dit onderzoek richt zich op de verhouding tussen "bijzondere" doelgroepen en verblijfsaccommodatie. Om de drempels en (zorg)noden in kaart te brengen, gaan we dieper in op specifieke kenmerken van bijzondere doelgroepen. De operationalisering van het begrip "bijzonder" is echter niet evident, onder andere omwille van de kans op een ongewenste stigmatisering en de moeilijke begrenzing van eigenschappen. Toch is het noodzakelijk, omdat het helpt om inzicht te krijgen in specifieke uitdagingen of moeilijkheden die organisaties ondervinden in het zoeken naar een passende accommodatie voor bijzondere doelgroepen. Vervolgens wil het onderzoek hierop inspelen, met meer inclusiviteit als enig doel.

Onderstaande figuur brengt dimensies van het begrip 'bijzonder' in beeld. Die dimensies zijn gebaseerd op het decreet bovenlokaal jeugdwerk: kinderen en jongeren met een beperking en maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren. Hieraan worden twee extra dimensies toegevoegd: zieke kinderen en jongeren (denk dan aan personen met bv. een voedselallergie, anorexia...) en kinderen en jongeren die in problematische opvoedingssituaties verkeren.

Figuur 2: Dimensies van het begrip 'bijzonder'



Bron: Guy Redig, bewerking door Idea Consult

Het is hierbij belangrijk om op te merken dat:

- ▶ De vier dimensies van het begrip 'bijzonder' overlappend en niet-exclusief zijn: Kinderen en jongeren uit verschillende doelgroepen (met verschillende wensen en noden) kunnen bv. samen op vakantie gaan.
- ▶ Het begrip of de definiëring van en de omgang met bijzondere doelgroepen contextgevoelig is: maatschappelijke evoluties, bewustwording kunnen nieuwe begrippen meebrengen vb. achterstelling - kwetsbaar, handicap - beperking.
- ▶ De beeldvorming over een aantal "bijzondere" doelgroepen vaak grondig fout is, gebaseerd op slechte informatie of foutieve percepties. Dit vraagt om betere informatie en gerichte sensibilisering.
- ▶ Via een online bevraging werd onderzocht in welke mate er rekening gehouden wordt met bijzondere doelgroepen en specifieke zorgnoden en drempels bij de organisatie van én tijdens een meerdaags verblijf voor kinderen en/of jongeren. De resultaten werden vervolgens getoetst in groepsgesprekken (focusgroepen en klankbordgroep). In deel 2.3. en deel 2.4 wordt dieper ingegaan op de vaststellingen per gebruikersgroep.

2.3. Gebruikersgroepen en capaciteitsnoden

In dit deel bespreken we per gebruikersgroep de gedetecteerde noden en wensen m.b.t. accommodatie voor een meerdaags verblijf of kamp. Dat doen we aan de hand van de 'visitor journey cycle' of klantreis (plannen, zoeken, boeken, verblijven, evalueren). In elke fase van de klantreis kunnen er nl. andere noden, wensen of behoeften optreden. Over alle gebruikersgroepen heen levert dit ook een aantal belangrijke inzichten op.³

2.3.1 Jeugdwerk

Het jeugdwerk is erg ruim en divers: jeugdbeweging, vakantieorganisatie, jeugdhuis, jeugdvereniging voor personen met een beperking, speelpleinwerking, jongerenbeweging, werking met maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren, politieke en andere gespecialiseerde initiatieven.... Zowel in de bevraging (305 respondenten) als in de georganiseerde gespreksgroepen (focusgroepen en klankbordgroepen) is het jeugdwerk in grote mate vertegenwoordigd door mensen die naast het organiseren van een meerdaags verblijf, ook effectief mee op kamp gaan. We kunnen daardoor gerichte uitspraken doen over noden en wensen van deze gebruikersgroep.

De geconsulteerde werkingen bestaan grotendeels uit **vrijwilligers** waarvan de helft jonger is dan 25 jaar. Ruim de helft van die werkingen zijn lokaal actief (53%). Een meerdaagse uitstap, een kamp of vormingsweekend zijn een essentieel onderdeel van het jeugdwerk. Er worden meerdere keren per jaar kampen of vakanties georganiseerd (60%) en daarbij maakt men veelal gebruik van een gehuurde accommodatie (86%). Het komt ook voor dat men gebruik maakt van een accommodatie in eigen beheer (12%).

De **zoektocht** naar een verblijfsaccommodatie begint al vroeg. Meestal wordt de accommodatie één tot twee jaar (44%) en zelfs twee tot vijf jaar (23%) vooraf vastgelegd. Het jeugdwerk gaat met **grote groepen** op meerdaags verblijf. De verblijfplaats moet dan ook beschikken over een variërend maar groot aantal slaapplekken (vnl. tussen 20 tot 60 plaatsen). Er wordt voornamelijk online (85% vs. 78%) naar informatie gezocht. Daarnaast vertrouwt men ook op de informatie over accommodaties van ervaringsgenoten. Bij het online zoeken naar een accommodatie wordt een breed gamma aan websites geconsulteerd. De websites jeugdverblijven.be (65%) en zelfkook.cjt.be (41%) zijn het meest populair. Soms brengt men ook een bezoek aan de accommodatie om zich ervan te verzekeren over de juiste informatie te beschikken alvorens een keuze te maken.

Bij de **keuze voor een accommodatie** is de periode en vakantieduur uiterst belangrijk voor het jeugdwerk. Bij voorkeur gaat een kamp of vakantie door in de maand juli en duurt het verblijf een week tot 10 dagen. Daarna volgen huurprijs (gemiddeld max.€ 10/persoon/nacht), infrastructuur en omgeving als zeer belangrijke keuze-elementen. De duurzaamheid van de accommodatie en het reglement spelen geen belangrijke rol bij de keuze. De **moeilijkheden** die men ondervindt bij het vinden van de juiste accommodatie zijn voornamelijk het niet beschikbaar zijn van de accommodatie in de gewenste periode en een ontoereikend aantal slaapplekken. Daarbij blijkt dat de online informatie onjuist of niet up-to-date is, wat het zoek- en boekproces bemoeilijkt.

Bij het **boeken** van de accommodatie duiken vaker dan bij andere gebruikersgroepen problemen op. Het boekingsproces verloopt via mailverkeer met de uitbater (41%). Vaker dan andere gebruikersgroepen maakt het jeugdwerk gebruik van de boekingscentrale van CJT (20% vs. 10%). Meer dan 70% ontvangt een weigering op een boekingsaanvraag (74% vs. 60%) en slechts 18% kan de gewenste accommodatie effectief boeken (18% vs. 36%).

Het jeugdwerk kiest voornamelijk voor **verblijven** die de mogelijkheid bieden om zelf te koken. Naast de uitrusting van de keuken zijn het aantal douches, toiletten en daglokalen essentiële voorzieningen. Anders dan bij de andere gebruikersgroepen wenst men de mogelijkheid om een kampvuur te houden en om tenten op te zetten. In de buurt van de accommodatie zijn een bos- en/of natuurgebied, (speel)bos of weide en dorp of kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...) belangrijk. De Limburgse Kempen (38% vs. 25%) en de Vlaamse Ardennen (32% vs. 22%) met jeugdverblijfcentra in een groene omgeving zijn populaire regio's.

³ In dit deel worden waar relevant resultaatpercentages (x%) en/of aantal respondenten (n=x) weergegeven, gebaseerd op de analyse van de online bevraging. Waar nodig worden resultaten per gebruikersgroep (x) afgezet tegen die het gemiddelde resultaat van alle respondenten (y). De notatie is dan x% vs. y%. De resultaten van de bevraging beschouwen we als indicatief en moeten steeds met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Het jeugdwerk ondervindt veel moeilijkheden in de zoektocht naar een passende accommodatie. De belangrijkste redenen voor het ervaren van een **capaciteitsnood** zijn vooral de huurprijs, de beschikbaarheid in een specifieke vakantieperiode, geschiktheid van de infrastructuur en overnachtingscapaciteit.

2.3.2 Onderwijs

Het **onderwijs** is een breed veld dat een belangrijke gebruikersgroep is van verblijfcentra en hostels. Lagere en middelbare scholen organiseren bos-, zee-, stads- of plattelandsklassen en laten kinderen en jongeren op deze meerdaagse uitstappen kennismaken met een andere omgeving. Middelbare scholen en hogescholen gaan vaak op bezinningsweekend of op een meerdaagse stage. De meerdaagse verblijven worden hoofdzakelijk buiten de schoolvakanties georganiseerd. Zowel in de bevraging (263 respondenten) als in de georganiseerde gespreksgroepen (focusgroepen en klankbordgroepen) wordt het onderwijs, in het bijzonder het lager onderwijs, vertegenwoordigd door mensen die naast het organiseren van een meerdaags verblijf, ook effectief mee op kamp gaan. We kunnen daarom gerichte uitspraken doen over noden en wensen van deze gebruikersgroep.

De geconsulteerde onderwijswerkingen bestaan grotendeels uit **professionals** waarvan bijna 90% ouder is dan 30 jaar. Ruim de helft van die scholen zijn lokaal actief (60%). Een meerdaagse uitstap is een essentieel onderdeel van het onderwijs. Een meerdaags verblijf is voor het onderwijs voornamelijk een jaarlijks gebeuren (58%) en daarbij maakt men veelal gebruik van een gehuurde accommodatie (89%). Het komt ook voor dat men gebruik maakt van een accommodatie in eigen beheer (9%).

De **zoektocht** naar een verblijfsaccommodatie begint al vroeg. Meestal wordt de accommodatie één tot twee jaar (36%) en zelfs twee tot vijf jaar (42%) vooraf vastgelegd. Het onderwijs gaat met **middelgrote groepen** op meerdaags verblijf. De verblijfplaats moet dan ook beschikken over een variërend maar groot aantal slaapplekken (vnl. tussen 20 tot 60 plaatsen). Er wordt voornamelijk online (77% vs. 78%) naar informatie gezocht. Een belangrijk deel bezoekt de accommodatie op voorhand (42% vs. 32%). Daarnaast vertrouwt men ook op de informatie over accommodaties van ervaringsgenoten. Bij het online zoeken naar een accommodatie, wordt een breed gamma aan websites geconsulteerd. De websites jeugdherbergen.be (31%) en jeugdverblijven.be (23%) zijn het meest populair, naast het gebruik van online zoekmachines (31%).

Bij de **keuze voor een accommodatie** is de huurprijs (gemiddeld max.€ 30/persoon/nacht) en omgeving uiterst belangrijk voor het onderwijs. Daarna volgen capaciteit, infrastructuur, periode en vakantieduur als zeer belangrijke keuze-elementen. Bij voorkeur gaat een kamp of vakantie door in de maand mei of april voor een korte periode van 3 dagen tot een midweek. De online vindbaarheid en het reglement spelen geen belangrijke rol bij de keuze. De **moeilijkheden** die men ondervindt bij het vinden van de juiste accommodatie zijn vnl. het niet beschikbaar zijn van de accommodatie in de gewenste periode en een ontoereikend aantal slaapplekken.

Bij het **boeken** kan onderwijs het vaakst de gewenste accommodatie boeken. 38% van de respondenten ontvangt soms en 11% ontvangt regelmatig een weigering op hun boeking. De helft kan de gewenste accommodatie onmiddellijk boeken. Het boekingsproces verloopt via mailverkeer met de uitbater (38%) of via de website van de accommodatie (15%).

Het onderwijs kiest voornamelijk voor **verblijven** die maaltijden aanbieden. Naast het aantal douches en toiletten zijn kleinere slaapkamers essentiële voorzieningen. Anders dan bij de andere gebruikersgroepen wenst men de mogelijkheid om voor volpension te kiezen. In de buurt van de accommodatie zijn een bos en/of natuurgebied, openluchtfaciliteiten, de zee en een educatief-cultureel aanbod belangrijk. De Kust (50% vs. 39%) en de Antwerpse Kempen (27% vs. 35%) zijn populaire regio's.

Onderwijs ondervindt moeite bij het vinden van een passende accommodatie, maar wel iets minder dan de andere gebruikersgroepen. De belangrijkste redenen voor het ervaren van een **capaciteitsnood** zijn voor onderwijs de huurprijs, de vakantieperiode, overnachtingscapaciteit en infrastructuur.

2.3.3 Cultuur

De gebruikersgroep **cultuur** omvat verenigingen en organisaties die bezig zijn met cultuur in de brede zin: professionele kunsten, amateurkunsten circuskunsten, jeugd(muziek)ateliers, jeugdverenigingen (niet bewegingen) voor kunstbeoefening (jeugdkoren en -orkesten, dans, theater...). Binnen deze gebruikersgroep worden in de schoolvakanties kampen of vakanties georganiseerd. In de bevraging (25 respondenten) en de georganiseerde gespreksgroepen (focusgroepen en klankbordgroepen) is de gebruikersgroep cultuur beperkt vertegenwoordigd. Hierbij wordt een beperkt cultuurbegrip gebruikt, met name initiatieven die binnen het bereik van de sectorale decreten cultuur vallen. Dit zijn o.a. professionele en amateurkunsten, sociaal-cultureel werk voor volwassenen en circuskunsten. We kunnen daardoor in beperkte mate gerichte uitspraken doen over noden en wensen van deze gebruikersgroep. Anderzijds zijn er wel (belangrijk in kwaliteit en aantal) jeugdverenigingen die duidelijk op de grens van jeugdwerk en kunsten werken, zoals kunsteducatieve verenigingen en jeugdverenigingen die zich specifiek op amateurkunsten richten (bv. jeugdorkesten en -koren). Die zitten mee in de respons van het jeugdwerk.

De geconsulteerde werkingen bestaan voor de helft uit **vrijwilligers** en **professionals**, waarvan de helft ouder is dan 30 jaar. Meer dan een derde van die cultuurwerkingen zijn lokaal actief (36%) en een vierde in Vlaanderen actief (24%). Een meerdaagse uitstap, een kamp of vormingsweekend zijn een essentieel onderdeel (88% zeer tot uiterst belangrijk) voor de gebruikersgroep cultuur. Er worden meerdere keren per jaar kampen of vakanties georganiseerd (48%) en daarbij maakt men veelal gebruik van een gehuurde accommodatie (84%). Het komt ook voor dat men gebruik maakt van een accommodatie in eigen beheer (16%).

De **zoektocht** naar een verblijfsaccommodatie begint relatief laat. Meestal wordt de accommodatie tussen een half jaar en 1 jaar (39% vs. 33%) én tussen 1 en 2 jaar (43% vs. 39%) op voorhand vastgelegd. De gebruikersgroep cultuur gaat met **middelgrote groepen** op meerdaags verblijf. De verblijfplaats moet dan ook beschikken over een variërend maar groot aantal slaapplekken (vnl. tussen 20 tot 60 plaatsen). Er wordt voornamelijk online (72% vs. 78%) naar informatie gezocht. Daarnaast vertrouwt men ook op de informatie over accommodaties van via de vereniging of organisatie waar men lid van is. Bij het online zoeken naar een accommodatie, wordt een breed gamma aan websites geconsulteerd. De websites jeugdverblijven.be (55%) en zelfkook.cjt.be (25%) zijn het meest populair.

Bij de **keuze voor een accommodatie** is de infrastructuur, overnachtingscapaciteit en periode uiterst belangrijk voor de gebruikersgroep cultuur. Daarna volgen huurprijs, vakantieduur en omgeving als zeer belangrijke keuze-elementen. De uitgave per persoon per nacht ligt ook hoger dan gemiddeld (€20-30/persoon: 48% vs. 25%). Bij voorkeur gaat een kamp of vakantie door in de maand juli of augustus en duurt het verblijf voornamelijk een kortere periode van 3 dagen tot een midweek. De reisafstand- en tijd en het reglement spelen minder een rol bij de keuze. De voornaamste **moeilijkheden** die men ondervindt bij het vinden van de juiste accommodatie zijn de onbeschikbaarheid in de gewenste periode (50% vs. 52%) en het ontoereikend aantal slaapplekken voor de groep (20% vs. 28%). Een te beperkt aantal zalen om te differentiëren naar leeftijdscategorie, om materiaal op een veilige manier op te slaan of om te repeteren, wordt ook aangegeven als een vaak voorkomend probleem.

Bij het **boeken** duiken bij de gebruikersgroep cultuur vaak problemen op. Deze accommodaties zijn relatief vaak volzet. 36% van de respondenten ontvangt soms en 18% ontvangt regelmatig een weigering op hun boeking. Een derde kan de gewenste accommodatie onmiddellijk boeken. Het boekingsproces verloopt via mailverkeer met de uitbater (38%) of via de website van de accommodatie (18%).

De gebruikersgroep cultuur kiest voornamelijk voor **verblijven** die maaltijden aanbieden. Naast het aantal douches en toiletten zijn daglokale essentiële voorzieningen. Anders dan bij de andere gebruikersgroepen wenst men de mogelijkheid van inrijdouches. In de buurt van de accommodatie zijn zwemgelegenheid, openluchtfaciliteiten, bos en/of natuurgebied en een (speel)bos en/of weide belangrijk. De Vlaamse Ardennen (35% vs. 22%) is een populaire regio.

Cultuur ondervindt moeite bij het vinden van een passende accommodatie. De belangrijkste redenen voor het ervaren van een **capaciteitsnood** zijn vooral de huurprijs, de overnachtingscapaciteit en infrastructuur.

2.3.4 Sport

De gebruikersgroep **sport** omvat o.a. jeugdsportclubs en sportverenigingen met een jeugdwerking, actief in het organiseren van stages en sportieve vakanties, voornamelijk tijdens de schoolvakanties. In de bevraging (34 respondenten) en de georganiseerde gespreksgroepen (focus- en klankbordgroepen) is de gebruikersgroep sport beperkt vertegenwoordigd. We kunnen daardoor in bescheiden mate uitspraken doen over noden en wensen van deze gebruikersgroep.

De geconsulteerde werkingen bestaan grotendeels (74%) uit **vrijwilligers** waarvan bijna 80% ouder is dan 25 jaar. Bijna de helft van de geconsulteerde jeugdsportverenigingen zijn lokaal actief (44%) en meer dan een vijfde (21%) is in heel Vlaanderen actief. Een meerdaagse uitstap, een kamp of vormingsweekend zijn een essentieel onderdeel (voor 85% zeer tot uiterst belangrijk) voor de gebruikersgroep sport. Een meerdaags verblijf is voor sport voornamelijk een jaarlijks gebeuren (45%) en daarbij maakt men veelal gebruik van een gehuurde accommodatie (79%). Het komt ook voor dat men gebruik maakt van een accommodatie in eigen beheer (9%).

De zoektocht naar een verblijfsaccommodatie bij sport wordt meestal relatief laat geboekt. Meer dan de helft van de organisaties (55% vs. 9%) boekt tussen 1 jaar en 6 maanden op voorhand. De gebruikersgroep sport gaat met **middelgrote groepen** op meerdaags verblijf. De verblijfplaats moet dan ook beschikken over een variërend maar groot aantal slaapplekken (vnl. tussen 20 tot 60 plaatsen). Er wordt voornamelijk online (66% vs. 78%) naar informatie gezocht. Een belangrijk deel van de respondenten geeft aan dat er ook informatie over verblijven worden doorgegeven via mond-aan-mond reclame of andere kanalen, zoals ervaring bij vorige werkgevers. Bij het online zoeken naar een accommodatie, wordt een breed gamma aan websites geconsulteerd. De website van de uitbater (34%) en online zoekmachines (24%) zijn het meest populair.

Bij de **keuze voor een accommodatie** is de periode, infrastructuur en huurprijs (gemiddeld max. € 30/persoon/nacht) uiterst belangrijk voor de gebruikersgroep sport. Bij voorkeur gaat een kamp of vakantie door in de maand juli en duurt het verblijf een midweek tot 3 dagen. Daarna volgen capaciteit, omgeving en communicatie als zeer belangrijke keuze-elementen. De duurzaamheid van de online vindbaarheid en het reglement spelen geen belangrijke rol bij de keuze. De voornaamste **moeilijkheden** die men ondervindt bij het vinden van de juiste accommodatie zijn dat de accommodatie niet beschikbaar is in de gewenste periode (24% vs. 52%) en dat het aantal slaapplekken niet toereikend is voor de groep (37% vs. 28%). Daarbij blijkt dat de online informatie vaak onjuist of niet up-to-date is, wat het zoek- en boekproces bemoeilijkt.

Bij het **boeken** duiken bij de gebruikersgroep sport minder vaak problemen op. De gewenste accommodaties zijn minder vaak volzet dan in andere gebruikersgroepen. Twee derde van de respondenten kan de gewenste accommodatie onmiddellijk boeken. 17% (vs. 42%) ontvangt soms en 14% (18%) ontvangt regelmatig een weigering op hun boeking. Het boekingsproces verloopt via mailverkeer met de uitbater (62%) of via de website van de accommodatie (21%).

De gebruikersgroep sport kiest voornamelijk voor **verblijven** die sportfaciliteiten aanbieden. Naast het aantal douches zijn toiletten, kleinere slaapkamers en lokalen voor dagactiviteiten belangrijke voorzieningen. Anders dan bij de andere gebruikersgroepen is de voorkeur voor aangepaste voeding. In de buurt van de accommodatie zijn sportfaciliteiten, een bos en/of natuurgebied, openluchtfaciliteiten voor sport- en spel en zwemgelegenheid belangrijk. De Antwerpse Kempen (54%) en de Kust (43%) zijn populaire regio's.

Sport kan de accommodatie makkelijk boeken maar ondervindt toch wel moeite bij het vinden van een passende accommodatie. De belangrijkste redenen voor deze **capaciteitsnood** zijn de huurprijs, de overnachtingscapaciteit, en de vakantieligging en bestemming.

2.3.5 Jeugdhulpverlening

In de gebruikersgroep **jeugdhulpverlening** staan zorg, gezondheid en welzijn van kinderen en jongeren centraal. Denk daarbij aan bv. residentiële jeugdzorg, Centra voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ), Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG). De vakanties of kampen worden zowel tijdens een midweek, weekend als tijdens vakantieperiodes georganiseerd. In de bevraging (25 respondenten) en de georganiseerde gespreksgroepen (focus- en klankbordgroepen) is de gebruikersgroep jeugdhulpverlening beperkt vertegenwoordigd. We kunnen daardoor in bescheiden mate uitspraken doen over noden en wensen van deze gebruikersgroep. Het interview met Bruno Vanobbergen gaf hieromtrent meer informatie.

De geconsulteerde werkingen bestaan grotendeels (92%) uit **professionals** waarvan 88% ouder is dan 30 jaar. De werkingen zijn lokaal (24%), Vlaams (24%), regionaal (20%) of provinciaal (16%) actief. Een meerdaagse uitstap, is belangrijk voor jeugdhulpverlening. Een meerdaags verblijf is voor de jeugdhulpverlening voornamelijk een jaarlijks gebeuren (58%) en daarbij maakt men veelal gebruik van een gehuurde accommodatie (68%). Het komt meer voor dan bij andere gebruikersgroepen dat men gebruik maakt van een accommodatie in eigen beheer (24%).

De **zoektocht** naar een verblijfsaccommodatie gebeurt eerder last-minute. De accommodatie voor een vakantie wordt tussen 6 maanden en 1 jaar (29% vs. 9%) en 1 jaar en 2 jaar (38% vs. 33%) op voorhand vastgelegd. De jeugdhulpverlening gaat met **kleinere groepen** op meerdaags verblijf. De verblijfplaats moet dan ook beschikken over een variërend maar kleiner aantal slaapplekken (vnl. tussen 0 tot 40 plaatsen). Er wordt voornamelijk online (70% vs. 78%) naar informatie gezocht. Daarnaast vertrouwt men ook op informatie over verblijven die worden doorgegeven via mond-aan-mond reclame of een folder van het verblijf. Bij het online zoeken naar een accommodatie, wordt een breed gamma aan websites geconsulteerd. De website jeugdverblijven.be (65%) en online zoekmachines (35%) zijn het meest populair.

Bij de **keuze voor een accommodatie** zijn de huurprijs (gemiddeld max.€ 30/persoon/nacht), infrastructuur en de vakantieduur uiterst belangrijk voor de jeugdhulpverlening. Daarna volgen periode, vakantieduur en overnachtingscapaciteit als zeer belangrijke elementen. De duurzaamheid van de accommodatie speelt geen belangrijke rol bij de keuze. Bij voorkeur gaat een kamp of vakantie door in de maand augustus en duurt het verblijf een week. De **moeilijkheden** die men ondervindt bij het vinden van de juiste accommodatie zijn het niet beschikbaar zijn van de accommodatie in de gewenste periode (35% vs. 52%) en onvoldoende slaapplekken voor de groep (13% vs. 28%).

Bij het **boeken** duiken bij deze gebruikersgroep minder vaak problemen op. Ondanks het latere boeken, zijn de gewenste accommodaties niet vaker volzet. 43% (vs. 36%) van de respondenten kan de gewenste accommodatie onmiddellijk boeken. 35% (vs. 42%) van de respondenten ontvangt soms en 9% (vs. 18%) ontvangt regelmatig een weigering op hun boeking. Het boekingsproces verloopt voornamelijk via mailverkeer met de uitbater (52%) of telefonisch (13% vs. 11%). Ook organiseert men vakanties in een eigen accommodatie (13% vs. 3%).

De gebruikersgroep jeugdhulpverlening kiest voornamelijk voor **verblijven** die een voorspelbare infrastructuur aanbieden. Toiletten en douches zijn essentiële voorzieningen. In de buurt van de accommodatie zijn een bos en/of natuurgebied, openluchtfaciliteiten voor sport- en spel, een (speel)bos- en of weide en een dorp of kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...) belangrijk. De Antwerpse en Limburgse Kempen (43% vs. 35% & 25%), de Kust (36 vs. 39%), de Westhoek en het Brugse Ommeland (23% vs. 22% & 8%) zijn populaire regio's.

Jeugdhulpverlening ondervindt minder moeite bij het vinden van een passende accommodatie. De belangrijkste redenen voor het ervaren van een **capaciteitsnood** zijn voor jeugdhulpverlening vooral de huurprijs, overnachtingscapaciteit en de vakantieperiode.

2.3.6 Algemene vaststellingen

Uit de bevraging blijkt dat het organiseren van jeugdvakanties of kampen uiterst tot zeer belangrijk is voor de werking van organisaties. De ruime meerderheid van de respondenten organiseert minstens eenmaal per jaar een meerdaags verblijf voor kinderen en jongeren (83%). Dat verblijf gaat meestal door in een gehuurde accommodatie (90%).

Het is dus zeker zinvol om **in alle fasen van de klantreis** oog te hebben voor de ervaring van de organisatoren van kampen en vakanties voor kinderen en jongeren. Dit wordt sterk bevestigd in de focusgesprekken en klankbordgroep.

Het **plannen** begint al vroeg. Ongeveer 40% van de respondenten heeft tussen 2 en 1 jaar vooraf al plannen gemaakt en een accommodatie vastgelegd. 25% van de gebruikers boekt 5 tot 2 jaar op voorhand. Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van gebruikersgroepen blijkt dit ook uit noodzaak te zijn. Als men te lang wacht neemt de onzekerheid toe. Dit is een risico dat men absoluut niet wil nemen.

Het **zoeken** naar een geschikte accommodatie gebeurt in eerste instantie online. Populaire websites zijn jeugdverblijven.be, zoekmachines, de website van de accommodatie en de websites van de ondersteuningsstructuren (zelfkook.cjt.be en jeugdherbergen.be).

Opvallend is dat ruim een derde van de organisatoren vooraf een **bezoek** brengt aan de accommodatie. De keuze voor een plaatsbezoek wordt niet bepaald door de wijze waarop de werking is georganiseerd (vrijwilligers of professioneel) of de mate waarin er focus ligt op bijzondere doelgroepen. Uit de gesprekken blijkt dat dit vooral geïnitieerd wordt om de zekerheid te krijgen over de geschiktheid van de infrastructuur en faciliteiten. Men vertrouwt ook wel op ervaringen van anderen, die meestal via mond-aan-mond reclame worden gedeeld. Een online platform met reviews zou men zeker raadplegen, mocht dat bestaan.

Uiteindelijk gebeurt het **boeken** van de accommodatie meestal per **mail** of na een plaatsbezoek en niet via een online boekingsmodule. Dat heeft vooral te maken met het feit dat huidige online boekingsystemen niet goed werken of niet de juiste informatie weergeven. Na een boekingsaanvraag per mail, volgt er een periode waarop men moet wachten op een antwoord van de uitbater. Dat duurt vaak langer dan één week.

Ondanks het vroeg plannen en boeken, lukt het niet altijd om de gewenste accommodatie ook daadwerkelijk vast te leggen. Meer dan de helft van de bevroegden ontvangt soms (42%) tot regelmatig (18%) een **weigering** op de boeking. Dit wil zeggen dat men ondanks de vroege acties behoorlijk vaak op zoek moet naar een alternatieve locatie.

De belangrijkste reden voor een weigering is dat de accommodatie **volzet** is. Het komt ook voor dat het aantal slaapplekken ontoereikend blijkt te zijn. Dit betekent dat de online informatie niet helder, correct of up-to-date is. Dit is een belangrijke bron van ergernis en frustratie voor organisatoren, wat sterk tot uiting kwam in de gevoerde focusgesprekken.

De meeste **moeilijkheden bij het vinden** van een accommodatie ondervindt men in de maanden mei (onderwijs) en juli. Schoolvakanties zijn in het algemeen periodes waar men moeite heeft met het vinden van een geschikte accommodatie. Vertegenwoordigers van diverse gebruikersgroepen geven stellig aan dat er vroeg erbij zijn een absolute noodzaak is. De voorrangsregeling voor jeugdwerk mist hierdoor haar nut.

Bij de **keuze voor een jeugdverblijfplaats of hostel** zijn gebruikersgroepen vooral gefocust op **prijs** en **beschikbaarheid** in de gewenste periode. Beiden zijn uiterst belangrijk. Daarop volgen de capaciteit en infrastructuurvoorzieningen, de vakantieduur (beschikbaarheid van het gewenste aantal overnachtingen) en de omgeving als factoren die een zeer belangrijke rol spelen bij de keuze. De communicatie met een (meedenkende) uitbater, de bereikbaarheid en de reisafstand spelen ook een rol bij de keuze. Minder belangrijke of keuzebepalende factoren zijn de online vindbaarheid, het reglement en de duurzaamheid van de accommodatie.



Per gebruikersgroep treden er verschillen op in de voorkeuren voor specifieke voorzieningen waar men **tijdens het verblijf** gebruik van maakt. Een grote gemene deler is het belang van voldoende douches en toiletten en de aanwezigheid van daglokalen. Deze voorzieningen worden als essentieel beschouwd en zijn van grote invloed op het kamp- of vakantieprogramma (bv. kleinere groepjes maken, wachttijden douches, ...). Wat betreft de keuze van de omgeving is er bij alle gebruikersgroepen een duidelijke gedeelde wens van bos- en natuurgebied, speelweides en openluchtfaciliteiten voor sport en spel.

Men ondervindt overwegend veel **moeilijkheden bij het vinden** van een geschikte accommodatie. We stellen globaal vast dat er in specifieke periodes (mei en juli) een capaciteitsgebrek wordt ervaren. We kunnen echter niet concluderen dat kampen hierdoor niet kunnen doorgaan. Er wordt uitgeweken naar andere accommodaties, die wellicht niet de eerste keuze zijn. Deze **"tweede keus" accommodaties** moeten evenzeer betaalbaar en beschikbaar zijn in de gewenste periode en over de gewenste capaciteit beschikken. De infrastructuur, voorzieningen en omgeving zijn erg belangrijke factoren die de keuze bepalen.

Op het gebied van **infrastructuur, voorzieningen en omgeving** zijn er specifieke verwachtingen. Dit blijkt uit de resultaten van de bevraging, die worden bevestigd in de focusgroepen. Essentiële voorzieningen voor een accommodatie zijn volgens de respondenten uit de bevraging (n=433):

- » douches en voldoende toiletten;
- » daglokalen, kleinere slaapkamers, mogelijkheid om zelf te koken;
- » uitrusting van de keuken, flexibiliteit m.b.t. tot aankomst- en vertrek, mogelijkheid tot volpension, toegang tot interne en/of wifi, mogelijkheid om rekening te houden met bepaalde diëten.

Elk meerdaags verblijf is een gebeurtenis op zich, elke organisatie legt zijn eigen accenten. Per gebruikersgroep zijn er iets andere wensen m.b.t. de voorzieningen. Onderstaande tabel toont de responsen uit de bevraging.

Essentiële elementen	Totaal	Cultuur (n=17)	Jeugdhulpverlening (n=21)	Jeugdwerk (n=208)	Onderwijs (n=208)	Sport (n=26)
Voldoende toiletten	76%	86%	82%	79%	74%	68%
Douches	74%	62%	77%	67%	80%	76%
Voldoende daglokalen – vergaderruimtes - activiteitenlokalen	65%	76%	64%	65%	66%	52%
Kleinere slaapkamers	55%	52%	50%	31%	74%	68%
Mogelijkheid om zelf te koken	49%	71%	64%	84%	18%	32%
Uitrusting van de keuken	41%	67%	68%	62%	21%	36%
Flexibiliteit m.b.t. tot aankomst- en vertrek	38%	33%	41%	36%	40%	36%
Mogelijkheid tot volpension	37%	19%	32%	15%	58%	48%
Toegang tot internet en/of wifi	36%	62%	50%	26%	42%	44%
Mogelijkheid om (bij halfpension of volpension) rekening te houden met bepaalde diëten	32%	29%	14%	17%	51%	36%
Gsm-ontvangst	29%	48%	32%	29%	29%	36%
Mogelijkheid om een kampvuur te houden	25%	14%	32%	48%	7%	8%
Individuele kamers	17%	24%	36%	11%	19%	32%
Grote slaapzalen	16%	5%	5%	33%	3%	4%
Mogelijkheid om tenten te plaatsen in nabijheid van het gebouw	16%	(Blank)	23%	33%	2%	8%
Toegankelijkheid voor mensen met een fysieke beperking	15%	24%	18%	22%	10%	12%
'Groene Sleutel'	10%	19%	(Blank)	15%	6%	12%
Familiekamer	3%	5%	5%	3%	4%	8%

(blauw = hoogste score van alle gebruikersgroepen, groen = hoogste score binnen gebruikersgroep en

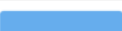
rood = hoogste score binnen gebruikersgroep)

Bron: online bevraging, verwerking door Idea Consult

Wanneer we peilen naar **specifieke voorzieningen** dan geeft men het belang aan van (n=432):

- » aangepaste voeding: 31%
- » geen specifieke voorzieningen nodig: 31%
- » toegankelijke uitstapmogelijkheden: 28%
- » voorspelbare en/of duidelijke infrastructuur: 24%
- » kamers op gelijkvloers: 19%
- » prikkelvrije ruimtes: 14%

In de buurt of **omgeving van de accommodatie** wenst men voornamelijk groene en speelvoorzieningen. Onderstaande tabel toont de meest gezochte voorzieningen in de omgeving van een accommodatie (n=429):

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Een bos- en/of natuurgebied	283		66%
Een (speel)bos of weide	233		54%
Openluchtfaciliteiten voor sport- en spel	214		50%
De zee	147		34%
Zwemgelegenheid	138		32%
Speeltuin	125		29%
Educatief-cultureel aanbod	120		28%
Een dorp of kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...)	106		25%
Een stad	101		24%
Sportfaciliteiten	99		23%
Het platteland	91		21%
Wandel- en fietsroutes	82		19%
Pretpark	18		4%
Café of restaurant	18		4%
Ander, gelieve te specificeren	13		3%

Bron: online bevraging, verwerking door Idea Consult

Per gebruikersgroep zijn er iets andere wensen m.b.t. de voorzieningen in de buurt van de accommodatie. Naast de gedeelde wens van bos- en natuurgebied, speelweides en openluchtfaciliteiten voor sport en spel, wenst men per gebruikersgroep het volgende:

- » Jeugdwerk: Een dorp/kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...) en zwemgelegenheid.
- » Cultuur: zwemgelegenheid en een speeltuin.
- » Onderwijs: de zee en educatief-cultureel aanbod.
- » Sport: een stad en zwemgelegenheid.
- » Jeugdhulpverlening: Een dorp/kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...); zwemgelegenheid en speeltuin.

2.4. Bijzondere doelgroepen en capaciteitsnoden

Via een online bevraging werd onderzocht in welke mate er rekening gehouden wordt met (1) bijzondere doelgroepen en (2) specifieke zorgnoden, dit zowel bij de organisatie van een kamp of vakantie als tijdens een meerdaags verblijf. Ook werd er gepeild naar (3) wensen en behoeften m.b.t. de verblijfsaccommodatie en (4) de geschiktheid van de accommodatie. De resultaten werden vervolgens getoetst in groepsgesprekken (focusgroepen en klankbordgroep).

2.4.1 Aandacht voor bijzondere doelgroepen bij de organisatie van een kamp of vakantie

Over het algemeen wordt er bij de organisatie van een meerdaags verblijf, kamp of vakantie voor kinderen en/of jongeren relatief beperkt rekening gehouden met bijzondere doelgroepen. De gebruikersgroepen geven aan dat dit een aandachtspunt is (30%) en in mindere mate een expliciete focus (20%). Grote uitzondering is de gebruikersgroep jeugdhulpverlening die hier wel meer op focust (64%). Cultuur (44%) en jeugdwerk (39%) geven vaker aan dat bijzondere doelgroepen een aandachtspunt zijn.

De belangrijkste noden waarmee men rekening houdt bij de organisatie van een meerdaags verblijf zijn armoede (43%), structuur en voorspelbaarheid (30%), prikkelgevoeligheid (26%) en maatschappelijk kwetsbare situaties (26%). Opvallend is dat armoede de meest gedeelde zorg is over de gebruikersgroepen heen. Naarmate dat de noden specifiek worden en/of meer specifieke omkadering vergen, neemt de frequentie van aandacht hiervoor af. Voorbeelden hiervan zijn agressie, genderkwesties en problematische opvoedingssituaties.

Wanneer organisatoren een **expliciete focus** hebben op bijzondere doelgroepen, hebben ze ook méér aandacht voor specifieke noden, zoals-mentale of verstandelijke beperkingen (33% vs. 22%), prikkelgevoeligheid (32% vs. 26%), agressie en/of hechtingsproblematiek (30% vs. 19%).

Onderstaande tabel toont enkele **verschillen tussen gebruikersgroepen** en heeft aandacht voor specifieke ondersteuningsnoden. Armoede is een belangrijk gegeven waarmee alle gebruikersgroepen trachten om te gaan, uitgezonderd de gebruikersgroep sport (22% vs. 43%). Binnen de culturele werkingen is er meer aandacht voor prikkelgevoeligheid dan binnen het jeugdwerk.

Figuur 3: Welke zorgnoden of drempels krijgen het meest aandacht binnen de vijf gebruikersgroepen?

Cultuur	Jeugdhulpverlening	Jeugdwerk	Onderwijs	Sport
armoede (63% vs. 43%)	maatschappelijk kwetsbare situaties (71% vs. 26%)	armoede (48% vs. 43%)	armoede (41% vs. 43%)	geen (50% vs. 32%)
prikkelgevoeligheid (53% vs. 26%)	kinderen en jongeren in jeugdhulpverlening (63% vs. 12%)	structuur en voorspelbaarheid (35% vs. 30%)	geen (39% vs. 32%)	armoede (22% vs. 43%)
structuur en voorspelbaarheid (47% vs. 30%)	armoede (63% vs. 43%)	mentale en verstandelijke beperking (32% vs. 22%)	structuur en voorspelbaarheid (28% vs. 30%)	etnisch-culturele factoren (16% vs. 23%)
mentale en verstandelijke beperking (42% vs. 22%)	structuur en voorspelbaarheid (50% vs. 30%)	prikkelgevoeligheid/maatschappelijk kwetsbare situaties (30% vs. 26%)	prikkelgevoeligheid (26% vs. 26%)	mentale of verstandelijke beperkingen/motorische (16% vs. 22%/18%)

Bron: online bevraging, verwerking door Idea Consult

2.4.2 Aandacht voor zorgnoden tijdens een kamp of vakantie

De **zorgnoden** waar men tijdens een meerdaags verblijf aandacht voor heeft zijn aangepaste voeding (41%), een aangepast programma (15%), hulp bij dagdagelijkse hygiëne (15%) en hulp bij kleine verplaatsingen (14%). Er wordt daarnaast vaak aangegeven dat niemand specifieke aandacht nodig had tijdens het verblijf (43%).

Per gebruikersgroep treden er een beperkt aantal, kleine verschillen op. Zo hebben cultuur en jeugdhulpverlening meer aandacht voor een aangepast programma en kleine verplaatsingen, terwijl sport meer aandacht heeft voor aangepaste voeding, verzorging en medische behandeling.

Organisaties die expliciet focussen op bijzondere doelgroepen hebben tijdens het verblijf ook meer aandacht voor meer diverse zorgnoden: structuur en voorspelbaarheid (59%), armoede (54%), prikkelgevoeligheid (52%), mentale of verstandelijke beperkingen (51%), agressie en/of hechtingsproblematiek (46%), maatschappelijk kwetsbare situaties (47%).

2.4.3 Noden, wensen en behoeften

In de zoektocht naar een accommodatie ervaren organisaties die werken met bijzondere doelgroepen grotendeels dezelfde capaciteitsnoden als organisaties die hier niet op focussen. Dit heeft vooral te maken met de overeenstemmende **periode** waarin een meerdaags verblijf georganiseerd wordt (mei, juli en april). Men organiseert gemiddeld wel iets kortere kampen of vakanties (3 dagen tot een week) en dit voor kleinere groepen.

De **voorzieningen in infrastructuur** die men wenst zijn overeenstemmend: voldoende lokalen voor dagactiviteiten, toiletten en douches worden als essentieel beschouwd. Er wordt iets vaker gezocht naar accommodaties met **kleinere slaapzalen** tot 15 personen (64% vs. 55%) of individuele slaapkamers (27% vs. 17%). Het belang van **toegankelijke infrastructuur** (30% vs. 15%) is duidelijk groter.

Zorgspecifieke voorzieningen waar men vaker naar zoekt, zijn voorspelbare en duidelijke infrastructuur (47% vs. 24%), prikkelvrije ruimtes (39% vs. 14%), kamers op het gelijkvloers (33% vs. 19%) en aangepaste toiletten en douches (22% vs. 10%).

In de **omgeving** van de accommodatie is de aanwezigheid van natuur, een (speel)bos of weide en faciliteiten voor sport- en spel even belangrijk. Organisaties die werken met bijzondere doelgroepen geven aan dat de aanwezigheid van zee (38% vs. 28%), zwemmogelijkheden (37% vs. 27%) en een speeltuin (34% vs. 24%) evenzeer belangrijk zijn. Deze uitstapmogelijkheden moeten toegankelijk zijn (39% vs. 28%).

Deze organisaties trekken overwegend naar dezelfde bestemmingen (kust, Kempen...) als alle andere gebruikersgroepen. Maar er wordt wel vaker gekozen voor een verblijf in het Maasland (16% vs. 5%), wat direct te linken is aan de aanwezigheid van een volledig uitgerust en toegankelijk verblijfscentrum. Deze organisaties zullen ook vaker een **bezoek vooraf** brengen aan de accommodatie (39% vs. 32%). Organisaties met een focus op bijzondere doelgroepen krijgen vaker een weigering op hun boeking (65% vs. 60%) en geven gemiddeld meer uit, tot €40 per persoon per nacht.

Tijdens het verblijf is er regelmatig **hulpverlening** nodig. De frequentie van de hulp varieert van meerdere keren per dag (32%) of 1 keer per dag (9%) tot meerdere keren per week (5%). Het zijn voornamelijk **vrijwilligers of medewerkers** uit de eigen organisatie (56%) die deze hulp bieden. In een aantal gevallen is een persoonlijke begeleider aanwezig (13%) of wordt hulp verleend door personeel van het vakantieverblijf (10%), een mantelzorger uit de eigen organisatie (5%) of thuisverpleging (5%).

Uit de peiling van de **geschiktheid van accommodaties** voor het verlenen van extra aandacht of hulp, blijkt dat men over het algemeen zéér tevreden is over de gehuurde accommodatie (92%). Binnen de gebruikersgroepen zijn het vooral de jeugdhulpverlening (75%) en sport (88%) die voor geschiktheid lager scoren. Zij geven iets vaker aan dat de accommodatie niet geschikt was voor het verlenen van extra aandacht of hulp. Bij organisaties die gericht zijn op bijzondere doelgroepen geeft een meerderheid aan dat de accommodatie geschikt was om extra aandacht te geven (87%). Dit kan gelinkt worden aan het feit dat deze organisaties ook vaker een bezoek vooraf brengen aan de accommodatie. Maar het komt ook voor dat de accommodatie ongeschikt blijkt (13%).

3 / Conclusies inzake capaciteitsnoden en bijzonder doelgroepen

In dit deel worden alle centrale onderzoeksvragen beantwoord op basis van de verwerking van de enquêtes. Deze enquêtes legden een basis voor een kwalitatieve aanpak. We legden op iteratieve wijze vaststellingen voor aan twee focusgroepen en namen twee interviews af. De verwerking en duiding kregen daardoor een meer uitgesproken inhoud. De klankbordgroep op het einde van het onderzoekstraject reflecteerde heel expliciet de voorlopige conclusies en voorstellen.

3.1. Voorafgaand: prijs en kwaliteit

Alvorens meer in detail en geordend antwoorden op de twee onderzoeksvragen te formuleren, blijft het belangrijk om enkele essenties te beklemtonen zoals het doorslaggevend belang van de prijs van verblijfsaccommodatie. Zoals ook uit het eerste onderzoek over dit decreet bleek, vormt de kost van een meerdaags verblijf voor jeugdwerk en andere groepen van kinderen en jongeren een grote bekommernis. De grootste relevantie van het decreet is het stimuleren en helpen van uitbaters om ook deze niche van toerisme een kans te blijven geven.

Jeugdwerk en collega-jeugdgroepen hebben uiteraard veel oog voor kwaliteiten allerlei. Ze voelen ook hoe de verwachtingen van o.a. ouders hieromtrent evolueren. Dit zal later ook blijken (bv. kleinere kamers, flexibiliteit voor programma enz.). De klankbordgroep benadrukt dat milieu-gerelateerde aspecten ook aandacht moeten krijgen, waarbij duurzaamheid bijna vanzelfsprekend belangrijk is.

Tegelijkertijd beseffen zowel gebruikers als uitbaters dat het alsmaar investeren in de infrastructuur direct voelbaar wordt in de kostprijs. Dat bekommert veel gebruikers, die in hun diverse praktijken quasi altijd worstelen om iedereen aan boord te houden bij hun meerdaagse activiteiten. Het decreet moet er in elk geval mee voor zorgen dat de prijs van jeugdverblijfscentra en hostels draagbaar blijft voor groepen van/voor/door jonge mensen.

3.2. Capaciteit: waarover gaat het?

Voor iedereen betrokken bij het thema jeugdverblijven, meer bepaald jeugdwerkverblijven, blijft de capaciteit een cruciale vraag. Deze vraag behoeft echter meer scherpheid, want de relatie tussen vraag en aanbod kan niet zomaar eenduidig worden behandeld. Daarbij – ter herinnering – beperkt dit onderzoek zich tot jeugdverblijfscentra en hostels gevat door het Decreet op de Jeugdverblijfscentra.

De nuances die meteen bij deze capaciteitsvraag opduiken klinken logisch. Capaciteit betekent zeker de mate waarin het aanbod aan verblijfsmogelijkheden zich verhoudt tot de vraag, maar daarbij kan men niet voorbij aan de volgende dimensies:

- » De **aard van de "vraag" of "vraagstellers"**. Ook al gaat het over "jeugd", dus jonge mensen binnen de grenzen van 3 à 4 jaar tot 25 à 30 jaar (begeleiders meegerekend), omvat deze categorie een grote diversiteit:
 - Subcategorieën qua leeftijd (van kleuters tot jongvolwassenen en alles daartussenin);
 - Subcategorieën qua aard van de vraagsteller: onderwijs, jeugdwerk, sport, amateurkunsten, vormingswerk, enz.;
 - Subcategorieën op basis van bijzondere eigenschappen – zie ook het referentiekader van dit onderzoek (deel 1 van dit rapport). Deze specificatie vormt een bijzonder aandachtspunt in dit onderzoek;
 - Eventueel geografische limieten, rekening houdend met de soms tijdrovende verplaatsingen of abominabele bereikbaarheid met openbaar vervoer.

- » Het verwachtingsniveau en de **kwaliteiten van de bestaande aanbieders**. Het gaat immers over jeugdverblijfcentra, toch wel een bijzondere categorie in vergelijking tot andere mogelijkheden van kampplaatsen tot hotels en vakantiecentra;
- » Het **tijdsaspect** of het moment in het jaar. Iedereen weet ondertussen dat de vraag naar jeugdverblijfcentra en hostels niet op elk moment even zwaar weegt. Daarbij speelt uiteraard de identiteit van de aanvrager (scholen zijn verschillend van bv. verenigingen), maar toch kan men piek- en dalmomenten onderscheiden. Het is algemeen geweten dat de capaciteit op piekmomenten veel meer onder druk staat dan op dalmomenten;
- » Heel vaak wordt bevestigd dat jeugdverblijfcentra en hostels een **basiskwaliteit** moeten bieden die uiteraard verschilt van andere (vaak duurder) voorzieningen. Toch stellen zich hier vragen:
 - Wat zijn de minimale eigenschappen van deze basiskwaliteiten?
 - Zijn deze ook niet dynamisch: wat toen "basis" was is nu al veranderd en zal ook nog evolueren.

3.3. Capaciteitsnoden

WELKE CAPACITEITSNODEN ERVAREN DE HUIDIGE GEBRUIKERSGROEPEN VAN JEUGDVERBLIJFCENTRA EN HOSTELS BIJ HET ZOEKEN NAAR EEN GESCHIKTE JEUGDVERBLIJFSACCOMMODATIE?

We kunnen concluderen dat de gebruikersgroepen effectief capaciteitsnoden ervaren, voornamelijk in de zoektocht naar een geschikte jeugdverblijfsaccommodatie. Het is vaak niet de eerste keuze van accommodatie waar het kamp of de vakantie uiteindelijk doorgaat. De piek in de maand juli laat zich voelen in de beschikbaarheid van de accommodaties en resulteert vaak in een weigering van een boeking. Uit het onderzoek blijkt dat ook een aantal andere aspecten cruciaal zijn bij de keuze voor een accommodatie. De huurprijs, de periode (gelinkt aan de vakantieduur en beschikbaarheid), de overnachtingscapaciteit en het type accommodatie, zijn van doorslaggevend belang. De rangorde van belangrijkheid van deze elementen is in overeenstemming met de conclusies uit het eerder evaluatieonderzoek van het decreet (2017). Ook nu wordt vastgesteld dat daarnaast de faciliteiten binnen en buiten de accommodatie, communicatie met de uitbater, het boekingsproces en de bereikbaarheid ook een belangrijke factor zijn in het beslissingsproces.

Volgend schema maakt duidelijk dat capaciteitsnoden betrekking hebben op verschillende aspecten van de organisatie van een jeugdvakantie of kamp. In rood worden de capaciteitsnoden gemarkeerd die het meest pertinent naar boven komen in het onderzoek. In oranje de noden die eveneens worden ervaren door de gebruikersgroepen. In groen zijn de expliciete wensen gemarkeerd waaraan men kan tegemoetgekomen, zonder dat dit een effect heeft op de kostprijs van het kamp.

Ligging	Tijd-gebonden	Prijs-gebonden	Specifieke wensen/noden
Bereikbaarheid Reisafstand Reistijd	Periode waarin vakantie of kamp doorgaat Vakantieduur (aantal overnachtingen) Beschikbaarheid	Huurprijs Totale kostprijs verblijf	Tenten plaatsen Kleinschaligheid Daglokalen Toiletten & douches Reglement van de accommodatie (bv. m.b.t. kampvuur, plaatsen van tenten...)
Bekendheid & betrouwbaarheid	Doelstelling-gebonden	Doelgroep-gebonden	Andere
Online vindbaarheid Delen van ervaringen Mond-aan-mond reclame Reputatie Juiste informatie	Relatie tussen het bereiken van kampdoelstellingen en (1) infrastructuur, faciliteiten en openluchtfaciliteiten (2) de omgeving met spel, sport en educatieve mogelijkheden	Relatie tussen het bereiken/ de effectieve deelname van specifieke doelgroepen en de omgeving, infrastructuur, faciliteiten...	Communicatie met de uitbater Boekingsproces Duurzaamheid van de accommodatie

We stellen vast dat er vooral in mei (onderwijs) en juli (jeugdwerk e.a.) een capaciteitsgebrek wordt ervaren. Dit betekent evenwel niet dat kampen hierdoor niet kunnen doorgaan. Er wordt wellicht uitgeweken naar andere accommodaties, die vaak niet de eerste keuze zijn. Deze accommodaties moeten ook betaalbaar en beschikbaar zijn in de gewenste periode en over de gewenste capaciteit beschikken. De infrastructuur en omgeving zijn daarbij evenzeer erg belangrijk. Men ondervindt overwegend veel **moeilijkheden in de zoektocht** naar een geschikte accommodatie.

De gebruikersgroepen hebben **duidelijke en gedeelde wensen met betrekking tot basisinfrastructuur**. Er moeten voldoende douches, toiletten en lokalen voor dagactiviteiten zijn. Beperkte sanitaire voorzieningen zorgen voor enorme vertragingen in de dagplanning en hypothekeren de "speeltijd". Indien er onvoldoende kansen voor dagactiviteiten zijn, kan men grote groepen niet in kleinere groepjes indelen. Dat is echter wel nodig, om op maat van de deelnemers leuke en kleinschaligere binnen-activiteiten te organiseren.

Er zijn ook wat **variëaties in voorkeuren m.b.t. faciliteiten**. Naargelang de gebruikersgroep is de grootte van slaapzalen en -kamers en de aanwezigheid van een keuken en bijhorende uitrusting mee bepalend voor de keuze. Bij het jeugdwerk komt daar expliciet ook de mogelijkheid om een kampvuur te houden en vooral de mogelijkheid om tenten bij te plaatsen.

De gebruikersgroepen hebben ook **gedeelde wensen m.b.t. de omgeving**. De accommodatie ligt bij voorkeur in of vlakbij een bos- en natuurgebied, en beschikt over speelweides en openluchtfaciliteiten voor sport en spel. De variëaties die we hier zien optreden liggen in lijn met de doelstellingen van de organisatie. Zo heeft het jeugdwerk en de jeugdhulpverlening een voorkeur voor een dorp of kern met basisvoorzieningen (bakker, groentewinkel, supermarkt, ...) in de nabijheid van de accommodatie. Ze kiezen dan ook vaker voor een 'zelfkook' formule. Het jeugdwerk en de jeugdhulpverlening willen ook een mogelijkheid tot zwemmen. Het onderwijs kiest vaker voor een combinatie tussen de zee en educatief-cultureel aanbod. Dit is in lijn met de educatieve doelstellingen van een meerdaags verblijf met een klasgroep. De gebruikersgroepen cultuur en sport geven uitdrukking aan een voorkeur voor zwemgelegenheden en een speeltuin.

De gebruikersgroepen hebben ook **gedeelde bekommernissen** geuit:

- » De **betrouwbaarheid** van de informatie over de accommodatie wordt ernstig in twijfel getrokken. Dit gaat zowel over informatie over (veilige) voorzieningen in en rond de accommodatie, als over informatie m.b.t. de beschikbaarheid van de accommodatie in de gewenste periode. Men mist mogelijkheden om feedback te geven aan de uitbater en ervaringen te delen met 'peers'. Ook wil men bij desinformatie en negatieve ervaringen beroep kunnen doen op een dienst die zich buigt over de kwaliteit van de jeugdverblijfscentra en hostels en de bijhorende dienstverlening.
- » Het **boekingsproces** is over het algemeen een stresserende aangelegenheid waarin men geen zekerheid heeft over de uitkomst, zelfs met een voorafgaandelijk plaatsbezoek én vroege boekingsacties (tot 5 jaar vooraf). Men moet relatief lang wachten op een reactie van de uitbater en als men meerdere jaren vooraf boekt, heeft men geen zekerheid over de toekomstige staat van de infrastructuur. Ook zijn er twijfels bij de match met de doelstellingen van het kamp en evoluties die na zo'n looptijd zich duidelijker gaan aftekenen. Er bestaat duidelijk de nood aan een betere organisatie en integratie van de bestaande boekingssystemen en de optimalisering van de communicatie hierover.
- » Gebruikersgroepen verwachten dat de uitbaters echt kunnen **meedenken en meedoen**. Dat betekent dat ze mee in de 'flow van het kamp' zitten en openstaan voor wijzigingen, dat ze moeilijke situaties (bv. met individuele deelnemers) weten te tackelen en er mee voor kunnen zorgen dat het kamp voor iedereen een fijne ervaring blijft. Dit betekent ook dat uitbaters meer en beter geïnformeerd kunnen worden over bijzondere doelgroepen en hun specifieke noden. De beeldvorming over een aantal "bijzondere" doelgroepen kan via gerichte sensibilisering bijgestuurd worden.
- » Aspecten van **handhaving en controle** kwamen als probleemstelling aan bod, maar leverden geen eenduidig of eensgezind standpunt op. Er bestaat veel huiver voor de institutionalisering van bv. ombuds- of controlefuncties bovendien wordt de nood aan monitoring en ervaringsuitwisselingen sterk bevestigd. Daarbij groeide een consensus dat er wellicht al heel veel interacties en uitwisselingen gebeuren, dat zeker in de informatica, vele systemen zich vanzelfsprekend ontwikkelen. Daarbij klonk een vrij algemeen signaal dat een eerder sterk controlerende en mogelijks bestraffende aanpak geen gewenst resultaat zal opleveren. Veeleer moet men hier vertrekken van een geloof in de positieve betrokkenheid van zowel aanbieders als gebruikers en hun vermogen om zichzelf hieromtrent goed te organiseren. Natuurlijk geldt in deze context de duidelijke regelgeving van Toerisme Vlaanderen.
- » Invloed van **duurzame verbeteringen** op prijs wordt als reden opgegeven waarom men minder geneigd is om duurzaamheid als een "hygiënefactor" aan te duiden die mee de keuze bepaalt. Met de prijs als doorslaggevende factor en de grote aandacht voor armoede (uit noodzaak) is dit niet geheel onbegrijpelijk. Toch mag dit niet betekenen dat duurzame verbeteringen moeten uitblijven. Ook de jeugdverblijfscentra en hostels hebben een belangrijke rol in het verduurzamen van de toeristische sector. In 2018 werden 3,5

miljoen overnachtingen in het jeugdtoerisme genoteerd. Het jeugdtoerisme heeft in het totaal van alle overnachtingen (26 miljoen) in Vlaanderen een behoorlijk aandeel. Duurzame maatregelen binnen dit segment zullen bijdragen aan de verduurzaming van de Vlaanderen als bestemming.

De capaciteitsnoden kunnen ook in verband worden gebracht met **evoluerende verwachtingen** m.b.t. mogelijkheden binnen bestaande accommodaties. Zo is er een tendens naar kleinere en fijnere (bv. prikkelvrije en veilige) accommodaties. Daarnaast wenst men ongeacht de grootte van de groep over voldoende 'break out' mogelijkheden te beschikken in de vorm van lokalen voor dagactiviteiten en gebruik van de buitenruimte (tenten, sport en spel, kampvuur). Flexibiliteit ten aanzien van de gebruikersgroepen om de ruimtes in functie van het kamp- of vakantieprogramma in te vullen is noodzakelijk.

3.4. Bijzondere doelgroepen

IN WELKE MATE BEHOREN DE GEBRUIKERS VAN JEUGDVERBLIJFCENTRA EN HOSTELS (NIET) TOT BIJZONDERE DOELGROEPEN EN WAT ZIJN HIERIN MOGELIJKE KNELPUNTEN?

Over het algemeen blijkt dat er weinig aandacht is voor bijzondere doelgroepen, uitgezonderd bij gebruikersgroep jeugdhulpverlening die hier heel specifiek op toegespitst is. Cultuur en jeugdwerk geven vaker aan dat bijzondere doelgroepen een aandachtspunt zijn. Daarbij is het wel belangrijk om in de respons van het jeugdwerk ook het aandeel van jeugdwerkinitiatieven met bijzondere aandacht voor specifieke doelgroepen apart te belichten. Zij spelen in dit onderzoek een aparte rol, zowel binnen de responsgroep jeugdwerk als m.b.t. vragen en mogelijkheden voor bijzondere doelgroepen in het algemeen.

Over alle gebruikersgroepen heen is **armoede** een gedeelde zorg bij de organisatie van een kamp of vakantie. Vervolgens is er vaker aandacht voor **fysieke zorgnoden**. Tijdens het meerdaags verblijf wordt het meest rekening gehouden met dieetwensen. Daarna volgen een aangepast programma, hulp bij dagdagelijkse hygiëne en hulp bij kleine verplaatsingen. Binnen de culturele werkingen is er meer aandacht voor prikkelgevoeligheid dan binnen het jeugdwerk.

Naarmate dat de noden specifiekere worden en/of meer specifieke omkadering vergen, neemt de frequentie van aandacht hiervoor af. Voorbeelden hiervan zijn agressie, genderkwesties en problematische opvoedingssituaties en etnisch-culturele factoren. Etnisch-culturele en gedrag-gerelateerde bijzonderheden zijn in dit onderzoek het minst naar boven gekomen als aspecten waarop men focust bij het organiseren van kampen en vakanties voor kinderen en jongeren. Dit is toch een belangrijke nevenintridge in dit onderzoek. Enigszins in de marge, o.a. door gebrek aan getuigenissen, bleven sommige doelgroepen helaas onderbelicht. Het gaat dan vooral over kinderen, jongeren en groepen daarvan, die geen uiterlijk zichtbare "bijzondere" kenmerken vertonen. Hun bijzonderheid situeert zich eerder in de niches van karaktermoeilijkheden of gedragsproblemen, eerder psychiatrische profielen, een andere etnisch-culturele afkomst, hun maatschappelijke status (bv. geplaagd) enz.

De grootste bekommernis voor "bijzondere" doelgroepen, gaat zonder enige twijfel naar armoede. Dit is niet verwonderlijk, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen die duidelijk bewijzen dat de kloof tussen arm en rijk toeneemt, dat het aandeel van de bevolking dat ofwel in armoede ofwel heel nabij de armoedegrens leeft, steeds groter wordt. Dat de kinderarmoede toeslaat tot 20% van alle kinderen in Vlaanderen is het logische gevolg daarvan. De grote nadruk op het armoedeprobleem in dit onderzoek is dus niet verrassend.

De **mate van aandacht** voor bijzondere doelgroepen heeft invloed op de vormen van bijzonder waarmee men rekening houdt bij het organiseren van een kamp of vakantie én tijdens het kamp of vakantie. Hoe meer men focust op bijzondere doelgroepen hoe meer gevarieerd de zorgnoden waarmee men rekening houdt zijn. Dan komen noden als structuur en voorspelbaarheid, prikkelgevoeligheid, mentale of verstandelijke beperkingen, agressie en/of hechtingsproblematiek en maatschappelijk kwetsbare situaties meer naar voren.

Vaak is er veel **expertise noodzakelijk** m.b.t. wat nodig is in een accommodatie en brengt men een plaatsbezoek aan de accommodatie om de situatie en geschiktheid juist in te schatten. Men vertrouwt niet op de online gegeven informatie of informatie van de uitbater. De hulpverlening die tijdens het verblijf wordt geboden, wordt voor een groot deel door de organisatoren zelf geboden.

Gebruikersgroepen die focussen op bijzondere doelgroepen ondervinden heel wat **moeilijkheden** in hun zoektocht. Ze krijgen vaker een weigering op hun boeking, ondanks inspanningen om vooraf een bezoek te brengen en afspraken te maken. Ze ondervinden eveneens een capaciteitsnood die samenhangt met de beschikbaarheid in een specifieke periode en de geschiktheid van de accommodatie voor de groep waarmee men er op uit trekt.

3.5. Noden, behoeften en wensen van en voor bijzondere gebruikersgroepen

AAN WELKE NODEN, BEHOEFTE EN WENSEN VAN BIJZONDERE GEBRUIKERSGROEPEN Zouden JEUGDVERBLIJFCENTRA EN HOSTELS (BETER) TEGEMOET MOETEN KOMEN OM HET GEBRUIK VAN JEUGDVERBLIJFCENTRA EN HOSTELS DOOR BIJZONDERE DOELGROEPEN TE VERHOGEN?

De specifieke onderzoeksvragen hieromtrent, zeker in de onderdelen focusgroepen en gesprekken met de klankbordgroep, geven duidelijk een keuze voor een pragmatische aanpak. Het is een wellicht onhaalbaar ideaal om alle verblijfsmogelijkheden optimaal voor alle mogelijke specifieke doelgroepen geschikt te maken.

Dit onderzoek geeft aan dat hier een duidelijke maar niet vrijblijvende pragmatische oplossing wordt voorgesteld. De respondenten klonken eensgezind dat er beter wordt ingezet op een beperkt aantal voorzieningen die optimaal op specifieke noden kunnen inspelen, dan breder maar misschien minder adequaat en effectief te investeren. In dezelfde consensus klinkt sterk de behoefte om de vele noden aan infrastructurele (dus fysieke) aanpassingen niet los te koppelen van een actief en betrokken 'meedenkende' uitbater. Vele getuigenissen bewijzen dat door open en geëngageerde communicatie, er veel meer mogelijk blijkt dan op het eerste gezicht lijkt.

In deze context stelde de Klankbordgroep heel duidelijk het principe van een constructieve en optimistische grondhouding, gebaseerd op een hypothese van veelbelovendheid.

Bij deze grote eensgezindheid werd wel een bekommernis uitgesproken om de pragmatiek niet als vrijblijvend te interpreteren. Dit betekent vooral (zie ook verder) het duurzaam investeren in deling van kennis en ervaringen.

De verwachtingen m.b.t. **voorzieningen in de accommodatie** zijn voor de bijzondere doelgroep of divers samengestelde groep ook meer zorggerelateerd. De infrastructuur moet toegankelijk, voorspelbaar en prikkelvrij zijn. Bij voorkeur zijn er kleinere slaapkamers (op het gelijkvloers) en kan men gebruik maken van aangepaste toiletten en douches. In de omgeving heeft men ook nood aan toegankelijke uitstapmogelijkheden.

Informatie over toegankelijk aanbod in de omgeving kan vanuit de accommodatie (beter) worden gedeeld. Over het algemeen is men tevreden over de accommodatie waar men verbleef. Organisaties die meer focussen op bijzondere doelgroepen geven wel vaker aan dat de accommodatie niet voldeed.

Een **lerend netwerk of structurele kennisdeling** kan de dienstverlening van uitbaters ten goede komen. Het platform Vakantieschakel⁴ waar Toerisme Vlaanderen mee experimenteert in het kader van Iedereen Verdient Vakantie, toont de noodzaak en het nut van kennisdeling. De synergiën die gebruikers van het platform hier aangaan zijn divers en leiden tot verbeterinitiatieven. We nemen de aspecten voor een beter aanbod en dienstverlening verder op in de aanbevelingen.

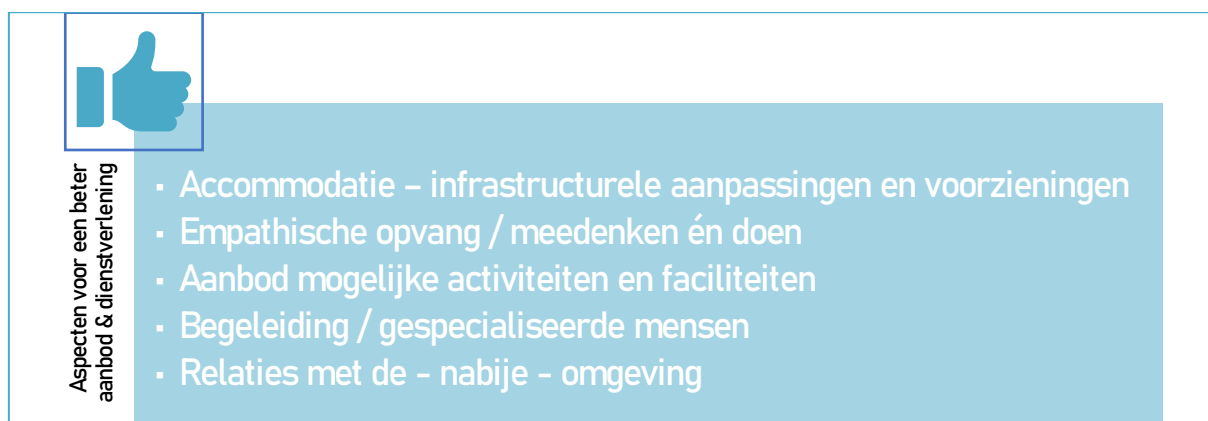
⁴ netwerk.iedereenverdientvakantie.be/steljevraag.html

4 / Advies

In dit deel vertalen we de conclusies in zo concreet mogelijke voorstellen. Die hebben telkens betrekking op een beter aanbod en dienstverlening voor de gebruikers van de jeugdverblijfcentra en hostels.

Onderstaande figuur schetst aspecten voor een beter aanbod en dienstverlening, om tegemoet te komen aan vastgestelde (specifieke) vragen vanuit (bijzondere) doelgroepen. De sleutel is naast het aanbieden van een passende infrastructuur, ook 'maatwerk van de uitbater', waarbij een empathische opvang, actief meedenken met de klant en kijken naar mogelijkheden buiten het eigen erf belangrijke sporen zijn.

Figuur 4: Aspecten voor een beter aanbod en dienstverlening



De **aanbevelingen voor toekomstig beleid** worden hierna geclusterd en verder uitgewerkt. Onderstaande figuur schetst de aanbevelingen voor beleid gericht op het actief stimuleren van verbeteringen in aanbod en dienstverlening. De vastgestelde (specifieke) vragen vanuit (bijzondere) doelgroepen zijn in de eerste drie aanbevelingen geïntegreerd en nog eens apart opgepikt in de vierde aanbeveling 'open voor bijzonder'.

Figuur 5: Aanbevelingen voor beleid



4.1. Waken over betaalbaarheid en meer aandacht voor basiskwaliteit en toekomstbestendigheid

Algemeen kunnen we stellen dat het zeker nodig is om een ondersteuning van een zo groot mogelijk aanbod te behouden. De kwaliteit handhaven of verbeteren en het toekomstbestendig maken van het bestaand aanbod is zeker noodzakelijk. De kosten van verbeteringen mogen echter niet doorwegen op de eindprijs. Betaalbaarheid blijft wel de belangrijkste uitdaging.

Basiskwaliteit: Vaak wordt verwezen naar de basiskwaliteit van een jeugdverblijfcentrum of hostel. De normering is vervat in het decreet Toerisme voor Allen en het Logiesdecreet. Naar definiëring van basiskwaliteit ligt de eerste aanzet zeker bij Toerisme Vlaanderen, via het decreet Toerisme voor Allen. In het grote continuüm van “verblijfsmogelijkheden” nemen de jeugdverblijfcentra en hostels een aparte plaats in. Ze bevinden zich eerder aan het uiteinde van meer eenvoudige aanbiedingen, niet te vergelijken met andere spelers zoals hotels of grote vakantiecentra. Jeugdverblijfcentra en hostels bieden immers heel duidelijk en bewust een basiskwaliteit die verschilt van andere voorzieningen. In return is de kost daarvan ook beduidend minder. Het organiseren van toezicht, controle en handhaving van die basiskwaliteit is zeer belangrijk, maar mag niet omslaan naar een controlerende of straffende overheid. Er dient steeds vertrokken te worden van een geloof in de competenties, goede wil en constructieve energie van de betrokkenen:

- Een instantie die begeleidend of (in vertrouwen) interveniërend kan optreden is hierin wel wenselijk.
- In de vorming van uitbaters (lerend netwerk) kan het belang van handhaven van de basiskwaliteit en inspelen op evoluerende verwachtingen een wederkerend onderwerp zijn.
- Een meldpunt voor klachten van gebruikersgroepen kan meer centraal georganiseerd worden.

Toekomstbestendig: De jeugdverblijven zijn in de loop van de tijd aangepast aan nieuwe regelgeving, soms was daar een enorme inhaalbeweging nodig. Ook vandaag is er een nieuwe uitdaging, de ontwikkeling naar een klimaatneutraal logiesaanbod. Het is nodig om een traject uit te zetten hoe deze verblijven de klimaatdoelstellingen kunnen halen.

4.2. Optimaliseren van het zoek- en boekingsproces

Om de reserveringsstress en de twijfel bij de betrouwbaarheid van informatie tijdens het zoeken naar en boeken van een accommodatie weg te nemen, kan er meer vanuit de logica van de klantreis van de gebruiker worden gedacht en gehandeld. De verwachting van doelgroepen is dat het zoek- en boekingsproces een vlekkeloze ervaring is. De digitalisering blijft evolueren en innovatie binnen het huidige landschap, waar CJT – maar ook VJH - een belangrijke rol en opdracht hebben, is noodzakelijk. Hoewel dit voor aanbieders mogelijk minder aantrekkelijk is, is transparantie en up-to-date informatie over infrastructuur, voorzieningen en beschikbare data cruciaal in dit verband. Hier dient een krachtige inhaalbeweging te worden gemaakt. Daarbij kan het zinvol zijn om ook te kijken over de grenzen heen. Zijn er in andere landen of internationale boekingsystemen die info over de jeugdverblijfcentra en hostels slim ontsluiten? Zitten de Vlaamse en Brusselse accommodaties daar misschien al in? Kan er rechtstreeks geboekt worden? Op welke wijze worden gebruikerservaringen verzameld en gedeeld? Bewust omgaan en inspelen op het feit dat geografische grenzen niet relevant zijn, is in dit verband ook aan de orde. De gebruikersgroepen uit Vlaanderen en Brussel zoeken evengoed naar accommodaties in bv. Nederland en de Ardennen. Omgekeerd maken ook doelgroepen uit het buitenland gebruik van accommodaties in Vlaanderen en Brussel.

In een toekomstscenario is het zoeken, vinden en boeken een vloeiende ervaring en meer afgestemd op hedendaagse wensen en noden. Mogelijke optimalisaties zijn:

- Informatie moet online all-in, centraal en meer uniform worden ontsloten;
- Voorzien in betere en meer transparante reserveringsmogelijkheden;
- Nagaan welke internationale systemen relevant zijn en aansluiten op bestaande systemen;

- Inzetten op de integratie van diverse reserveringssystemen;
- Peer reviews faciliteren bij ontwikkeling van een nieuw boekingssysteem;
- Specifieke informatie over toegankelijkheid van infrastructuur alsook aanvullende informatie over toegankelijk aanbod in de omgeving moet eveneens worden ontsloten.

4.3. Optimaliseren van de dienstverlening

Gebruikersgroepen verwachten dat de uitbaters echt kunnen meedenken en meedoen. Dat betekent dat ze mee in de 'flow van het kamp' zitten en openstaan voor wijzigingen, dat ze moeilijke situaties (bv. met individuele deelnemers) weten te tackelen en er mee voor kunnen zorgen dat het kamp voor iedereen een fijne ervaring blijft.

Opzetten van een lerend netwerk en ondersteuningsplatform kan bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening:

- De vorming van en kennisdeling tussen uitbaters centraal staat en wordt gefaciliteerd op maat van de sector;
- Naast de noden wensen en verwachtingen van gebruikersgroepen is het zeker wenselijk om het programma te voeden vanuit noden en behoeften van de uitbaters zelf;
- Ook co-creatie en servicedesign waarbij de gebruikersgroepen en de sector samengebracht worden rondom de ontwikkeling van een concreet product kan vanuit dit netwerk gestimuleerd worden.

De uitbouw van een performant netwerk van externe dienstverleners vanuit de uitbating zelf, of meer geclusterd, kan ook tegemoetkomen aan de nood aan duidelijke informatie over mogelijkheden en diensten in de buurt van een jeugdverblijfcentrum of hostel. Informatie over toegankelijk aanbod in de omgeving kan vanuit de accommodatie (beter) worden verzameld en vervolgens gedeeld. De uitbatingen kunnen afspraken maken met externe dienstverleners en de gegevens doorspelen aan de gebruikersgroepen. Het belang van de goede en zelfs werkzame relaties met de burens van centra/hostels kan hierin worden meegenomen.

4.4. Open voor bijzonder

Een grote prioriteit voor de vorming van uitbaters: algemeen gesteld kunnen uitbaters meer en beter geïnformeerd worden over bijzondere doelgroepen en hun specifieke noden. De beeldvorming over een aantal "bijzondere" doelgroepen kan via gerichte sensibilisering bijgestuurd worden. Op die manier kan de dienstverlening meer aansluiten bij de gestelde noden, zoals op de juiste manier begrip tonen en een open mindset vanwege de uitbater. Hierbij kunnen gespecialiseerde organisaties (bv. via trainingen) bijdragen aan het wegwerken van hiaten in kennis en verkeerde percepties. Meer aandacht voor 'good practices' en deze delen binnen een netwerk kan de uitbaters voorts inspireren en motiveren om de openheid voor bijzonder te adapteren. Het platform Vakantieschakel waarmee Toerisme Vlaanderen experimenteert in het kader van Iedereen Verdient Vakantie, toont de noodzaak en het nut van kennisdeling. Mogelijkheden om hiermee te stroomlijnen kunnen verder worden geëxploreerd.

Het belang van een divers en passend aanbod: Wat betreft voorzieningen in toegankelijke infrastructuur wordt aanbevolen om een beperkt aantal maar zeer goed voor "bijzondere doelgroepen" uitgeruste accommodaties te ontwikkelen. Daarbij aandacht voor:

- De evoluerende verwachtingen en noden (bv. kleinere, leesbare en prikkelarme ruimtes) moeten hierin mee genomen worden;
- De geografische spreiding is belangrijk maar dan vooral op bestemmingsniveau, met name toeristische regio's (bv. kust, Kempen, Waasland...) en niet op niveau van administratieve grenzen (provincies);
- Er kan een stimuleringsfonds worden ingesteld om specifiek het aanbod op maat van bijzondere gebruikersgroepen van jeugdverblijfscentra en hostels te differentiëren. Randvoorwaarden voor toekenning van fondsen mogen ruimer gaan dan inspanningen om de infrastructuur te verbeteren. Uitbaters dienen te worden gestimuleerd om in te zetten op een passende dienstverlening (meedenken en meedoen) en de uitbouw van een netwerk van externe dienstverleners (bv. zorgvervoer, medische hulpverleners in de

buurt...). Stroomlijnen van beleid (FOCI, Departement CJM, Toerisme Vlaanderen e.a.) is essentieel om de administratieve complexiteit in te perken;

- Er kan daarnaast ook nagegaan worden of verblijven met zorgfunctie (zorglogies/zorgverblijfscentra) kunnen inspelen op de noden van de gebruikersgroepen van jeugdverblijfscentra en hostels;
- Een doorgedreven interactie tussen gebruiker en aanbieder kan de toegankelijkheid sterk bevorderen (bv. rolstoel in het bos, samen parcours uitstippelen);
- Prijsbewaking blijft prioriteit en cruciaal voor de gebruikers!

5 / Ten slotte

5.1. Een brede reflectie

Met een gevoel dat dit onderzoek weinig tot geen turbulenties blootlegde of veroorzaakte sluiten we dit rapport af. Het lijkt of het specifieke beleidsterrein waarop dit onderzoek zich beweegt, namelijk de decretaal gesubsidieerde Vlaamse jeugdverblijfcentra (met uitzondering van ADJ), geen blijk geeft van hoge pieken en diepe dalen.

Daarbij stellen zich meteen zelfkritische vragen: is dit beeld van redelijke (zie verder) gelijkmoedigheid een juiste observatie en analyse? En zo ja, waarom?

Deze vraag levert meteen een aantal herkenbare antwoorden. Zo is dit onderzoek een tweede fase, na een eerste evaluatie van het CJM decreet (2017), waarin fundamenteel op tal van spelers, facetten, dimensies enz. van jeugdverblijfcentra werd ingezoomd. Daarmee kwamen een groot aantal pertinente vragen, twijfels en tal van diverse noden aan bod. Ze kregen een duiding en leidden naar voorstellen. De betrokkenheid van de diverse spelers (gebruikers, aanbieders, dienstverleners, overheid) plaatste het thema (en daarmee ook de uitdaging voor een betere aanpak) heel expliciet op de agenda. In deze tweede fase moesten al deze aspecten niet meer aangehaald worden.

Dit tweede onderzoek – duidelijk een aansluitende fase op het eerste – plaatste twee heel specifieke vragen in focus, nl. (1) hoe zit het met de algemene capaciteitsnoden en (2) hoe ligt de relatie tussen gebruikers met specifieke noden en het bestaande aanbod. Beide onderzoeksthema's vroegen om meer kennis, duiding en omkadering. Via diverse onderzoeksdaden (zie 1.2. Aanpak van het onderzoek), werden heel wat betrokkenen geprikkeld tot een articulatie van hun meningen, behoeften, noden en twijfels of kritieken. Deze kwamen er, maar op een zeer gemodereerde wijze en ze werden vooral op een relativerende wijze geuit. Op geen enkel moment overheersten radicale of schokkende meningen of voorstellen.

Een mogelijke verklaring voor deze relatief rustige oogst ligt in de beperking van de "scope" van dit onderzoek. Zo ontbraken er twee belangrijke elementen, nl. het aanbod van de vzw ADJ en de niet-gesubsidieerde aanbieders, met inbegrip van commerciële rechtspersonen. We wijzen ook op de territoriale beperking, nl. het aanbod binnen het bereik van de Vlaamse beleidsvoering (Vlaams- en Brussels Hoofdstedelijk gewesten). Iedereen weet dat bv. de Ardennen een groot aandeel van de jeugdverblijven ontvangen. Toch kunnen er heel wat conclusies worden weergegeven, ook al lijken ze misschien voorspelbaar of weinig verrassend en zeker sterk gemodereerd.

Dit onderzoek eindigt daarom met een wat bredere reflectie op dit thema, waarbij het scherp afgelijnde onderzoeksthema in een weidsere context wordt geprojecteerd:

Onderwerpen voor onderzoek:

- » Verbreding en toetsing aan bredere aanbod (ook buiten scope onderzoek), o.a.
 - Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme;
 - De niet gesubsidieerde – bij uitbreiding de commerciële aanbieders;
 - Quid benchmarking met aanbod in Wallonië en grensgebied Nederland?
- » Gebruikersgroepen maken geen onderscheid in geografisch grenzen, ook niet in gesubsidieerde en commerciële uitbatingen. Hoe hier verder mee omgaan?
- » Prijs speelt een belangrijke rol, maar hoe zit de prijsverhouding gesubsidieerd – niet gesubsidieerd en wat kunnen we leren van commerciële spelers bv. businessmodellen, services?
- » Over financiering: wat kunnen we leren uit andere sectoren m.b.t. activiteiten of fondsen waar extra middelen kunnen worden gegeneerd?

5.2. Op weg naar een nieuw decreet: rustige routine versus radicale keuzes?

Misschien dringt zich m.b.t. de rol van de Vlaamse overheid een meer radicale keuze zich op. Deze kan, misschien gechargeerd contradictorisch, als een dichotomie, tussen twee uitersten worden geplaatst.

Eerzijds kan de Vlaamse overheid kiezen voor continuïteit, weliswaar met eerder beperkte optimalisering en maar geen drastische veranderingen. Daarmee worden de uitgangspunten van het huidige decreet volledig bevestigd. Daarbij behouden jeugdwerk en bredere jeugdinitiatieven een prioriteit en worden uitbaters ondersteund en gestimuleerd om daaraan specifieke aandacht te besteden. Deze schoonheidschirurgie zal weinig turbulenties verwekken, klinkt niet bedreigend voor diegenen die nu binnen het decreet gevat worden. Bij deze keuze mogen, mede op basis van dit onderzoek maar ook via een bredere reflectie, enige twijfels worden geuit. Zo blijken de voorkeursmaatregelen voor het jeugdwerk eerder beperkt te werken. Daarbij valt op dat het decreet in zijn effecten eerder een 'hagelschot' dan een sterk gefocust effect sorteert. Het decreet verspreidt relatief zeer beperkte middelen over een groot aantal subsidieontvangers. Is dit wat de Vlaamse overheid in deze context wil?

Anderzijds zou de Vlaamse overheid ook kunnen kiezen voor een radicale ommezwaai. Dit zou betekenen dat de subsidies niet meer als hagelschot worden verspreid, maar zeer gericht op specifieke doelen worden ingezet. Deze keuze willen we bewust niet projectmatig noemen... hoewel deze term (los van de soms wat pejoratieve bijklank) misschien wel past. De middelen van het decreet kunnen in een relatief langere termijn (bv. 3 jaar) op specifieke verbetering worden gericht. Het gaat dan eerder over een kanonskogel, die over een langere termijn bepaalde specifieke effecten wil sorteren. In het kader van het onderzoek zou het kunnen gaan over bv. actieve toegankelijkheid (meer dan infrastructuur – zie ook reglement FOCI), milieu-gerelateerde duurzaamheid, boekingsystemen, communicatie enz.

De onderzoekers, hierin gesteund door vele getuigenissen, raden aan om deze denkoefening aan te vatten. Specifiek om de relevantie én de relativiteit van dit decreet open en onbevreesd op de werkbank te zetten. De keuzes die dan worden genomen zouden voldoende sterk moeten zijn om deze beleidsaandacht voor een nieuw decennium basis te geven.

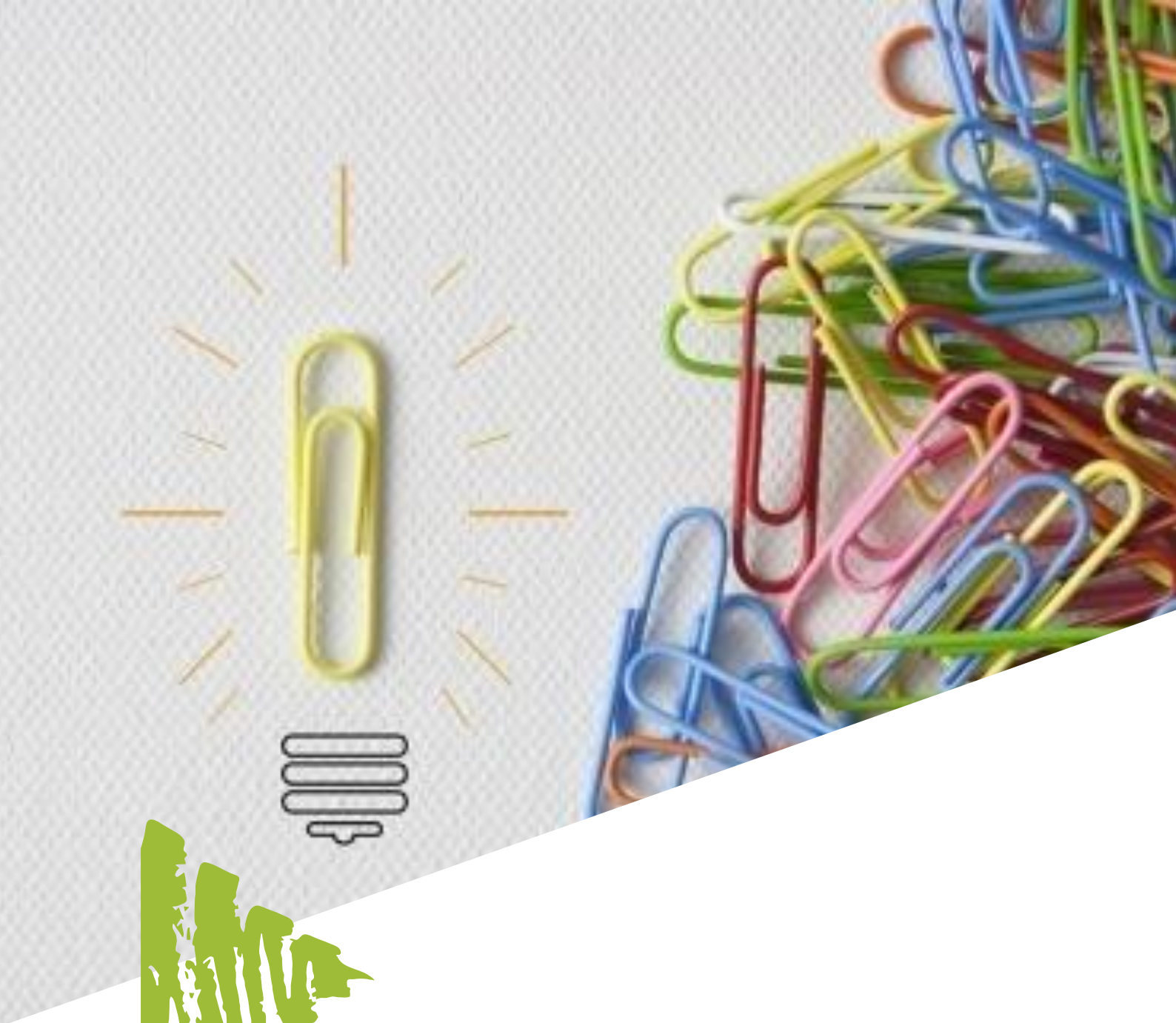
In deze sterk geadviseerde discussie spelen nog andere belangrijke spelers. In de eerste plaats zijn er de al bestaande mogelijkheden binnen het FOCI (onderdeel van Departement CJM). Het FOCI biedt erg functionele en specifieke financiële mogelijkheden om jeugdverblijfsinfrastructuur 'fysiek' aan te passen. Het kan niet anders dan dat een decreet binnen CJM, sterk gelinkt wordt aan het FOCI-beleid. De actuele mogelijkheden zijn meer dan veelbelovend.

Daarnaast is er de sterk geapprecieerde samenwerking met Toerisme Vlaanderen. Insiders weten hoe uitzonderlijk het is dat twee departementen binnen de Vlaamse overheid, elkaar zo werkzaam, open en dus adequaat vinden. Ook het engagement van ambtenaren van Toerisme Vlaanderen in dit onderzoek illustreert, eens te meer, dat er grote wederzijdse kennis, begrip en sympathie leven. Deze synergie biedt een heel hoopvol kader om een nieuwe wetgeving geïntegreerd gestalte te geven.

5.3. Dankwoord

De onderzoekers willen met veel overtuiging alle betrokkenen bedanken. Daarbij zeker de honderden die zich tijd en moeite getroostten om de enquête in te vullen... Voor velen een opdracht die er altijd weer bovenop komt en niet meteen veel lijkt op te leveren. De respons van ruim 700 ingevulde enquêtes legde een stevig fundament. Daarnaast waren er de erg betrokken deelnemers aan twee focusgroepen. In een intensieve, ruim drie uur durende bevraging, hebben ze heel geëngageerd en op basis van veel ervaringen, de noodzakelijke inzichten, scherpte en nuanceringen ingebracht. Dit geldt onverkort ook voor de klankbordgroep. Tweemaal maakten ze zich vrij om kritisch en diepgaand te reflecteren. Bij aanvang, over de aanpak en scope en bijna op het einde, toen we de voorlopige conclusies voorlegden. Tenslotte veel appreciatie voor de ambtenaren van het departement CJM. Immer kritisch, steeds constructief en met heel veel engagement en deskundigheid. In zulke optimale omstandigheden kon dit onderzoek niet anders dan vlot, relevant en hopelijk ook bruikbaar evolueren en afsluiten.

Michelle, Ties en Guy



BIJLAGEN

B.1 / Betrokken actoren

Leden van de stuurgroep

- » Christophe Cooreman, Departement Cultuur, Jeugd & Media
- » Bart Pluym, Departement Cultuur, Jeugd & Media
- » Kristof Gaublomme, Departement Cultuur, Jeugd & Media
- » Prof. Dr. Guy Redig, VUB (onderzoeksteam)
- » Ties Vanthillo, Idea Consult (onderzoeksteam)
- » Michelle Accardo, Idea Consult (onderzoeksteam)

Klankbordgroep 30/06/2019

- » Bert Keppens, Openluchtklassen
- » Dimi Haezebrouck, Oranje vzw
- » Els Lowyck, Toerisme Vlaanderen
- » Frederik Vercammen, Centrum voor Jeugdtoerisme
- » Gaelle Huysentruyt, Rode Kruis Vlaanderen
- » Jeroen Marijsse, Toerisme Vlaanderen
- » Jeroen Van Wambeke, Tumult
- » Kristina Van Camp, Akindo
- » Paul Biliet, Vlaamse Jeugdherbergen
- » Pieter Sergooris, Hannibal
- » Sander Malfliet, KLJ
- » Veerle Van Gulck, Sporta

Klankbordgroep 23/01/2020

- » An Van Lancker, De Ambrassade
- » Dimi Haezebrouck, Oranje vzw
- » Els Lowyck, Toerisme Vlaanderen Marina Claes, Openluchtklassen
- » Erik Van Cauter, Departement Cultuur, Jeugd & Media
- » Frederik Vercammen, Centrum voor Jeugdtoerisme
- » Ingrid Van Hoorebeke, Toerisme Vlaanderen - Toerisme voor Allen
- » Jasper Standaert, Departement Cultuur, Jeugd & Media - FOCI
- » Luc Gobin, ISTO
- » Lutgard Hellinckx, Toerisme Vlaanderen - Toerisme voor Allen
- » Paul Billiet, Vlaamse Jeugdherbergen
- » Raf De Saeger, Akindo vzw
- » Veerle Van Gulck, Sporta



Deelnemers Focusgroep 1 – 3/12/2019 Gent

- » Jonas Quinteyn, Bizon vzw
- » Stien Van Laere, Bloemenstad vzw
- » Lies Drijkoningen, Diggie vzw
- » Karel Van Severen, Diggie vzw
- » Tiffany D'hoore, Dyade vzw
- » Jolien Michiels, Oranje vzw
- » Anke Wulteputte, Pirliewiet vzw
- » Luc Rogiers, Pirliewiet vzw
- » Hannah Dupont, Koraal vzw
- » Jolien Vermeersch, Top Vakantie
- » Jan Luyten, vrije basisschool Lebbeke

Deelnemers Focusgroep 2 – 6/12/2019, Leuven

- » Elke Verlaenen, Arktos
- » Hans Verburgt, Vrije Basisschool Heilig-Hartschool Jette
- » Jeroen Van Wambeke, Tumult vzw
- » Linn Dierinck, Crejaksie vzw
- » Nele De Cnaep, Chirojeugd Vlaanderen
- » Raf De Saeger, Akindo vzw
- » Selien Brants, Scouts en Gidsen Vlaanderen - Akabe Heverlee
- » Walter Van Boxem, Vrije Basisschool -Onze-Lieve-Vrouwecollege Antwerpen
- » Wouter Daniëls, Elegast vzw

Interviews

- » Bruno Vanobbergen, Vlaamse Agentschap Opgroeien
- » Dries De Smet, Kabinet van de Vlaamse minister van Brussel, Jeugd en Media
- » Herlinde De Corte, Kabinet van de Vlaamse minister van Brussel, Jeugd en Media
- » Jan Vermassen, Kabinet van de Vlaamse minister van Brussel, Jeugd en Media



B.2 / Bronnenlijst

Naam geraadpleegde documenten en online bronnen	Auteur	Jaar
Knelpuntennota inzake evaluatie decreet	Departement CJM	2018
Verslag terugkoppelmoment trajecten evaluatie decreet jeugdverblijfcentra en hostels	Departement CJM	2018
Onderzoeksopdracht Evaluatie decreet Jeugdverblijfcentra	Idea Consult	2017
Kort knelpuntennota evaluatie Departement	Departement CJM	2018
Marktonderzoek meerdaagse verblijven van Vlaamse Jeugdgroepen	Centrum voor Jeugdtoerisme en De Ambrassade	2017
Over jeugdtoeristische behoeftes van jeugdwerk, onderwijs, sportclubs en welzijnswerk	Centrum voor Jeugdtoerisme en Steunpunt Jeugd	2010
Thesis Jeugdverblijven in Vlaanderen_Spreiding en wrijving	Universiteit Gent	2015
Zorgtoerisme in Limburg	Universiteit Hasselt	2018
Vakantie mogelijk maken voor iedere Vlaming	Toerisme Vlaanderen	2017
https://cjsm.be/jeugd/financiering-en-subsidies	CJM	
http://www.oits-isto.org/oits/public/index.jsf	ISTO	
https://www.wysetc.org/about-us/	WYSE Travel Confederation	
https://www.iedereenverdientvakantie.be/	Toerisme Vlaanderen	

