



Beste,

Tijdens verscheidene evaluatiemomenten kwam de vraag om de samenwerking tussen sociale organisaties en Steunpunt Vakantieparticipatie zichtbaarder te maken. Er werd gevraagd duidelijkheid te creëren in wat het Steunpunt verwacht van de sociale organisaties en wat deze organisaties kunnen verwachten van Steunpunt Vakantieparticipatie. Op basis van deze vragen kozen we ervoor om een charter samen te stellen voor de sociale organisaties.

De sociale organisaties zijn een belangrijke partner van Steunpunt Vakantieparticipatie. De organisaties staan in rechtstreeks contact met de vakantiegangers die via Steunpunt Vakantieparticipatie genieten van een daguitstap of vakantie. Zowel Steunpunt Vakantieparticipatie als de toeristische partners vertrouwen op een juiste toepassing van sociale tarieven via de sociale organisaties. Net zoals de toeristische partners een contract tekenen en zich hieraan dienen te houden, dient het Steunpunt zich te houden aan bepaalde beloftes (zoals toeristische bemiddeling op maat en het aanbieden van informatie). Zo impliceert de samenwerking tussen Steunpunt Vakantieparticipatie en sociale lidorganisaties ook een aantal verwachtingen. Deze plichten en rechten van de sociale organisaties worden in dit charter beknopt uiteen gezet.

Gelieve dit charter rustig door te nemen en te bespreken met de medewerkers in uw organisatie die instaan voor de samenwerking met Steunpunt Vakantieparticipatie. Na deze lezing en bespreking, print je de omkaderde pagina van het charter af, en stuur je die ondertekend op naar Steunpunt Vakantieparticipatie via fax (02 504 04 05) of per post (Toerisme Vlaanderen – Steunpunt Vakantieparticipatie, Grasmarkt 61, 1000 Brussel). Je mag ook een ingescande versie mailen naar vakantieparticipatie@toerismevlaanderen.be.

Het charter is niet vrijblijvend. Gelieve dit dus zo snel mogelijk ondertekend terug te sturen. Bewaar zeker ook een kopie voor jezelf. Het ondertekenen van het charter wordt beschouwd als een akkoordverklaring met uw lidmaatschap, en dient samen met een goedgekeurde lidmaatschap-aanvraag en na het volgen van een infosessie over het Steunpunt Vakantieparticipatie om uw lidmaatschap te kunnen activeren. Zo blijft uw lidmaatschap gratis en van onbepaalde duur. Organisaties die niets terugsturen, worden verondersteld geen interesse (meer) te hebben in samenwerking met Steunpunt Vakantieparticipatie. Hun lidmaatschap wordt ingetrokken.

Heb je nog vragen? Aarzel niet om ons te contacteren via mail (vakantieparticipatie@toerismevlaanderen.be) of 02/504 03 91 (of via het gratis telefoonnummer 1700).

Veel lees- en reflecteerplezier,
Steunpunt Vakantieparticipatie



Charter voor samenwerking met Steunpunt Vakantieparticipatie (akkoordverklaring)

De sociale organisatie
..... (naam + adres sociale organisatie)
(en hierbij alle betrokkenen binnen de organisatie) onderschrijft de plichten in verband met de samenwerking met het Steunpunt Vakantieparticipatie en is zich bewust van de rechten die deze samenwerkingsovereenkomst haar biedt. De sociale organisatie engageert zich via haar lidmaatschap om een eerlijke samenwerking uit te bouwen/te onderhouden, gebaseerd op¹:

Plichten

Steunpunt Vakantieparticipatie verwacht...

- Doelgroepgarantie
- Correcte be-/afhandeling aanvragen
- Begeleiding op maat voor iedere vakantieganger
- Het volgen van vorming
- Promoten van het aanbod bij cliënten
- Discrete omgang met toegangspaswoord voor de website
- Vlotte communicatie met Steunpunt Vakantieparticipatie

Rechten

Steunpunt Vakantieparticipatie biedt aan...

- Toeristisch aanbod met sociale tarieven
- Exploreren van de internationale context
- Sociaal-toeristisch beleid
- Toeristische bemiddeling
- Vormingen, evaluatie, overleg en participatie
- Aanspreekpunt voor vakantieganger, sociale organisaties en toeristische partners
- Ondersteuning aan sociale organisaties

Gelezen en goedgekeurd op, te

Handtekening:

Op moment van tekenen zijn volgende personen contactpersoon:



Naam: Mail:



Naam: Mail:

¹ Deze rechten en plichten worden uitvoerig beschreven op de 2 volgende pagina's bij dit charter, en zijn na te lezen op de website van Steunpunt Vakantieparticipatie (www.vakantieparticipatie.be).



Plichten

Steunpunt Vakantieparticipatie* verwacht van de sociale lidorganisatie...

* Steunpunt Vakantieparticipatie wordt in wat volgt afgekort als SVP

↳ Doelgroepgarantie

SVP biedt personen met beperkte financiële middelen goedkopere vakanties aan. Dit aanbod is gebaseerd op vertrouwen, te vergelijken met een kaartenhuisje: wanneer het vertrouwen geschonden wordt, haken de toeristische partners af en stort het kaartenhuisje in. **De lidorganisatie is verantwoordelijk om het vertrouwen van de toeristische partner niet te schaden door het sociaal tarief enkel toe te kennen aan zij die er recht op hebben.** Een goede screening is essentieel en valt onder de verantwoordelijkheid van de lidorganisaties. De screeningsvisie op kansarmoede volgens SVP is terug te vinden in de vragenbundel "Vakantieparticipatie van A tot Z. 50 vragen en antwoorden". SVP heeft het recht om steekproeven uit te voeren naar het gebruik van de sociale tarieven. **Misbruik leidt tot het intrekken van het lidmaatschap.** Het is niet de bedoeling dat iedereen de sociale tarieven kan raadplegen. Geef de gidsen dus niet mee aan eender wie.

↳ Correcte be-/afhandeling aanvragen

Bij het reserveren van een daguitstap/vakantie geeft de lidorganisatie alle relevante info (bijvoorbeeld ziekte, handicap, het aantal personen dat op vakantie gaat of het meenemen van vrienden die geen recht hebben op sociaal tarief) correct door aan SVP. Het is ook belangrijk de algemene voorwaarden, waaronder de afspraken m.b.t. boeking en betaling, en wijzigingen en annuleringen, mee te delen aan de cliënt. De lidorganisatie is samen met de vakantieganger verantwoordelijk voor het opvolgen van de betalingen en het opvolgen van de kosten die verbonden zijn aan een annulering en/of het niet komen opdagen tijdens een vakantie.

↳ Begeleiding op maat voor iedere vakantieganger

Door een samenwerking aan te gaan met SVP, verbindt de lidorganisatie zich ertoe vakantiegangers op een degelijke manier te begeleiden. De lidorganisatie biedt haar cliënten die op daguitstap/vakantie willen, deze mogelijkheid aan. Mensen in kansarmoede dienen zowel voor, tijdens als na hun vakantie ondersteund te worden als dit nodig is. De lidorganisatie overloopt het aanbod van SVP en kan meehelpen bij het maken van een keuze, rekening houdend met de persoonlijke situatie van haar cliënt (bijvoorbeeld financieel, vervoer, verblijf). Daarna boekt de lidorganisatie, samen met de vakantieganger, de daguitstap/vakantie. De lidorganisatie bereidt de vakantie mee voor (bijvoorbeeld wat moet de cliënt inpakken, hoe vult men de dagen tijdens de vakantie op?). Wanneer de vakantieganger terug thuis is, wil hij/zij graag met zijn verhalen/ervaringen ergens terecht. Wees dan een luisterend oor.

↳ Het volgen van vorming

Wanneer een sociale organisatie lid wordt bij SVP, dient zij eenmalig een startvorming over de werking van SVP te volgen.

↳ Promoten van het aanbod bij cliënten

Heel wat mensen in kansarmoede weten niet van het bestaan van SVP af. De sociale organisaties zijn voor de bekendmaking een grote bondgenoot van het Steunpunt. De lidorganisaties maken het aanbod en de mogelijkheid van daguitstappen en vakanties bekend bij hun cliënten.

↳ Discrete omgang met toegangspaswoord site

Via het persoonlijke paswoord is het mogelijk om daguitstappen/vakanties te reserveren. Dit paswoord mag niet in verkeerde handen terechtkomen. Bewaar het op een veilige plaats en ga er discreet (enkel intern gebruik) mee om. Wanneer misbruik via het persoonlijk paswoord wordt vastgesteld, kan het lidmaatschap ingetrokken worden.

↳ Vlotte communicatie met Steunpunt Vakantieparticipatie

SVP communiceert via de gegevens waarover zij beschikt. Bij aanvang van het lidmaatschap vragen wij altijd de gegevens van 2 contactpersonen op, waaronder liefst ook een algemeen mailadres. Dat is handig omdat bij afwezigheid van een contactpersoon ook andere collega's aan de bevestigingsmails kunnen. Geef veranderingen in gegevens altijd zo snel mogelijk door.



Rechten

Steunpunt Vakantieparticipatie* biedt aan...

* Steunpunt Vakantieparticipatie wordt in wat volgt afgekort als SVP

✚ Toeristisch aanbod met sociale tarieven

SVP onderhandelt met de toeristische sector voor het instellen van sociale tarieven. SVP gaat een contract aan met verschillende toeristische partners, waardoor een vakantieaanbod voor mensen in kansarmoede gegarandeerd wordt.

✚ Exploreren van de internationale context

Naast vakanties in Vlaanderen, verkent SVP de internationale context met het oog op het aanbieden van vakanties in het buitenland. Mede dankzij internationale netwerking met partnerorganisaties, houdt SVP de vinger aan de pols en ontstaat er een leerplatform waar het uitwisselen van kennis en ervaring toekomstperspectieven biedt.

✚ Sociaal-toeristisch beleid

SVP is een sterke speler in het beleid rond Toerisme voor Allen. Het Steunpunt verdedigt hier de stem van de kansarme vakantiegeger en bouwt mee aan een sociaal-toeristisch beleid.

✚ Toeristische bemiddeling

De medewerkers van SVP staan in voor toeristische bemiddeling op maat. Enerzijds zorgen zij voor een persoonlijke behandeling van vakantie vragen. Anderzijds treden de medewerkers, tot op een bepaalde hoogte, op bij problemen. SVP luistert naar verhalen van vakantiegegers, toeristische partners en sociale organisaties en tracht hierbij een deskundige bemiddelaar te zijn.

✚ Vormingen, evaluatie, overleg en participatie

SVP is verantwoordelijk voor het organiseren van de startvorming voor sociale organisaties. Daarnaast organiseert SVP jaarlijks het Forum, waarin de evaluatie van het afgelopen jaar en informatie over het huidige jaar centraal staan. Daar kunnen lidorganisaties ook kennismaken met vakantiegegers en toeristische partners. Voor verscheidene projecten pleegt SVP ook overleg met een selectie van sociale organisaties, vakantiegegers en toeristische partners. Deze vorm van participatie is inspirerend voor het uitbouwen van de werking.

✚ Aanspreekpunt voor vakantiegeger, sociale organisaties en toeristische partners

Zoals reeds vermeld bij toeristische bemiddeling, is SVP het aanspreekpunt voor zowel vakantiegegers, sociale organisaties als toeristische partners. SVP is steeds bereikbaar via mail (vakantieparticipatie@toerismevlaanderen.be), fax (02 504 04 05) of via het gratis telefoonnummer 1700 (tijdens de kantooruren).

✚ Ondersteuning van sociale organisaties

SVP ontwikkelt materiaal ter ondersteuning van de sociale organisaties. Zo is er bijvoorbeeld de waaier met antwoorden op veelgestelde vragen, een fotokader met kalender die een hulp kan zijn bij de begeleiding van vakantiegegers en een ondersteunende map voor de begeleiding van vakantiegegers. Verder verstrekt Steunpunt Vakantieparticipatie informatie via verschillende kanalen (vakantiegeidsen, nieuwsbrief, website, telefonische permanentie,...).