

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 24
van **CATHY COUDYSER**
datum: 29 september 2017

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Digitaal platform Vakantieschakel - Optimalisatie

Begin juli 2016 lanceerde de minister samen met het agentschap Toerisme Vlaanderen de website 'Vakantieschakel'. Daar kunnen Vlamingen die bepaalde drempels ondervinden om met vakantie te gaan, oplossingen vinden. Ongeveer drie maanden na de lancering telde de website al 602 actieve gebruikers.

In uw antwoord op mijn eerder gestelde schriftelijke vraag met betrekking tot dit thema (met name schriftelijke vraag nr. 863 van 22 februari 2017) stelde de minister dat er na 28 maart een optimalisatie van Vakantieschakel zou plaatsvinden. Daarbij zou rekening gehouden worden met de eerder uitgevoerde evaluatie.

1. Is de optimalisatie die gepland was na 28 maart reeds uitgevoerd?
Zo ja,
 - a) In welke mate werd rekening gehouden met de eerder uitgevoerde evaluatie?
 - b) Wat omvat de optimalisatie concreet ? Kan u dit toelichten?
 - c) In welke zin zal Vakantieschakel performanter kunnen opereren?
2. Wordt er in de toekomst een nieuwe evaluatie gepland? Wat is daarvoor de eventuele timing?
3. Kan de minister met betrekking tot het platform Vakantieschakel een overzicht geven van:
 - a) het aantal aanbieders dat geregistreerd is via het platform;
 - b) het aantal vragers dat via het platform naar een aangepaste vakantie zoekt;
 - c) het aantal succesvolle matches tussen vraag en aanbod.

ANTWOORD

op vraag nr. 24 van 29 september 2017

van **CATHY COUDYSER**

1. De optimalisatie van de Vakantieschakel is gebaseerd op de evaluatie in de pilootfase. In deze evaluatie werden gebruikers, sociale organisaties, vakantiegangers en toeristische ondernemers gehoord. Tevens werd het evaluatierapport uitgebreid besproken met een groep van 'powerusers'. Dit is een groep van veelgebruikers, bestaande uit zowel toeristische ondernemers als sociale organisaties.

In de vakantieschakel 2.0 worden een aantal functionaliteiten geoptimaliseerd om de gebruiksvriendelijkheid en de performantie te verhogen. Deze aanpassingen worden momenteel in verschillende fases uitgevoerd.

Hierbij geef ik u graag een aantal aanpassingen mee:

- de look en feel wordt aangepast zodat het instant vakantiegevoel wordt verhoogd;
- er wordt een directe chatfunctie met de vakantieschakelaar ingevoegd;
- de button "stel je vraag" wordt duidelijker op de pagina weergegeven;
- een aantal tabs in de verticale navigatie worden aangepast;
 - o "Mijn reisgids" wordt "Vraag en aanbod", wat een overzicht biedt van de lopende vragen en aanbiedingen;
 - o "Vakantie-ervaringen" wordt "Geslaagde Verbindingen", wat een overzicht biedt van onderwerpen die een mogelijk antwoord vonden;
 - o Nieuw is een overzicht van aangesloten organisaties met een omschrijving van de organisatie en de mogelijkheid om contact op te nemen.

In het voorjaar 2018 wordt een gerichte campagne opgezet om de Vakantieschakel beter bekend te maken bij doelgroeporganisaties en vakantiegangers die een drempel ervaren.

2. Ik voorzie een zesmaandelijks evaluatie van de Vakantieschakel. De eerstvolgende evaluatie is voorzien voor januari 2018. Daarnaast worden de gebruikers jaarlijks bevraagd.
3. a) Op 1 oktober 2017 zijn er 649 aanbieders en 2011 sociale organisaties geregistreerd.

b) De Vakantieschakel telt 3424 unieke gebruikers. Er werden 492 verschillende vragen gesteld.

c) Op de 492 gestelde vragen kwamen 703 reacties. 436 vragen kenden een geslaagde verbinding.