

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 368
van **EMMILY TALPE**
datum: 13 februari 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Toerisme Vlaanderen - Klachten

Toerisme Vlaanderen biedt op zijn website aan klanten de mogelijkheid om klachten over zijn werking over te maken. Er wordt aangegeven dat er drie stappen zijn. Ten eerste kunnen klanten terecht bij hun contactpersoon of bij het contactformulier. Is men niet tevreden van de aangeboden hulp, dan kan men zich richten tot de klachtenmanager. Die richt een onafhankelijk onderzoek in. De klachtenmanager bezorgt de klacht aan de klachtencoördinator die oordeelt over ontvankelijkheid en zorgt voor een antwoord. Indien de klant niet tevreden is over de klachtenbehandeling of het antwoord, kan hij naar de Vlaamse Ombudsdienst stappen.

1. Kan een overzicht gegeven worden van het aantal klachten dat Toerisme Vlaanderen ontving in de periode 2009 tot en met 2019? Graag een opdeling per jaar.
2. Hoeveel klachten werden ontvankelijk verklaard? Graag een opdeling per jaar voor de laatste tien jaar.
3. Graag per jaar ook een opdeling van de afzenders van de klachten. Hoeveel klachten kwamen van toeristen, hoeveel van ondernemers in de toeristische sector en hoeveel van lokale inwoners?
4. Welke klachten worden het meest overgemaakt via de klachtendienst? Is een evolutie merkbaar voor de laatste jaren?
5. Hoeveel klachten van de afgelopen tien jaar gingen specifiek over
 - a) de dienstverlening van Toerisme Vlaanderen;
 - b) activiteiten die Toerisme Vlaanderen organiseert;
 - c) de kwaliteit van logies;
 - d) de toegankelijkheid van logies;
 - e) acties (bv. promotie) van Toerisme Vlaanderen in het buitenland;
 - f) Airbnb?
6. Graag voor bovenvermelde categorieën ook telkens meedelen welke klacht het vaakst wordt overgemaakt.
7. Hoeveel klachten over de werking van Toerisme Vlaanderen werden in de periode 2009 tot en met 2019 overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst?
8. Hoeveel van de klachten overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst werden ontvankelijk verklaard? Hoeveel kregen een uitspraak in het nadeel van Toerisme Vlaanderen?

ZUHAL DEMIRVLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

ANTWOORD

op vraag nr. 368 van 13 februari 2020

van **EMMILY TALPE**

1.

Jaar	Aantal
2019	11
2018	17
2017	5
2016	10
2015	7
2014	24
2013	23
2012	53
2011	3
2010	3
2009	2

2.

Jaar	Aantal
2019	3
2018	7
2017	4
2016	3
2015	3
2014	13
2013	7
2012	38
2011	3
2010	3
2009	2

3.

Jaar	Aantal		
	Toeristen	Ondernemers	Inwoners
2019	1	1	1
2018	1	2	4
2017	1	2	1
2016	0	1	2
2015	3	0	0
2014	8	2	3
2013	5	2	0
2012	23	4	11
2011	0	3	0
2010	0	3	0
2009	1	1	0

4. Duiding cijfers: zie bijgevoegd rapport

Jaar	Aantal
2019	1
2018	6
2017	3
2016	2
2015	1
2014	7
2013	4
2012	8
2011	0
2010	0
2009	0

5.

Jaar	Aantal					
	a)	b)	c)	d)	e)	f)
2019	0	2	1	1	0	0
2018	1	2	2	0	0	3
2017	0	3	2	0	0	0
2016	0	3	0	0	0	0
2015	0	2	1	0	0	0
2014	1	10	2	0	0	0
2013	1	5	1	0	0	0
2012	1	27	10	0	0	0
2011	0	3	0	0	0	0
2010	2	0	0	0	0	0
2009	0	1	0	0	0	0

6. Duiding cijfers: zie bijgevoegd rapport

Jaar	Aantal
2019	0
2018	0
2017	0
2016	0
2015	0
2014	0
2013	0
2012	0
2011	0
2010	0
2009	0

7.

Jaar	Aantal	
	Ontvankelijk	Nadeel TVL
2019	0	0
2018	0	0
2017	0	0
2016	0	0
2015	0	0
2014	0	0
2013	0	0
2012	0	0
2011	0	0
2010	0	0
2009	0	0

BIJLAGE

[Jaarverslag Klachtenmanagement 2019](#)