

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 370
van **EMMILY TALPE**
datum: 14 februari 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Toerisme Vlaanderen - Klantentevredenheidsonderzoek

Een van de belangrijkste doelstellingen van Toerisme Vlaanderen is streven naar een kwalitatief hoogstaande toeristische dienstverlening in Vlaanderen. Uiteraard is ook de eigen dienstverlening van Toerisme Vlaanderen als organisatie belangrijk, en dit zowel gericht naar bezoekers van Vlaanderen enerzijds als naar onze eigen ondernemers en werknemers in de toeristische sector anderzijds.

1. Organiseert Toerisme Vlaanderen een klantentevredenheidsonderzoek over zijn werking en dienstverlening? Gebeurt dit op regelmatige basis?
2. Kan de minister de belangrijkste conclusies van het meest recente klantentevredenheidsonderzoek meedelen? Wat is de algemene tevredenheid en wat waren de belangrijkste verbeterpunten?
3. Gebeurt het klantentevredenheidsonderzoek afzonderlijk bij toeristen enerzijds en bij ondernemers en werknemers in de toeristische sector anderzijds, aangezien beide groepen betrokken zijn bij de activiteiten en dienstverlening van Toerisme Vlaanderen?

Zo ja, graag voor beide groepen de positieve en negatieve punten die naar voren kwamen uit het onderzoek.

4. Vlaanderen beschikt over een uitgebreid netwerk aan Vlaamse en regionaal erkende toeristische infokantoren. In 2010 liet Toerisme Vlaanderen een tevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Wordt dit onderzoek herhaald en zo ja, wanneer?

ANTWOORD

op vraag nr. 370 van 14 februari 2020

van **EMMILY TALPE**

1. Toerisme Vlaanderen organiseert om de drie jaar een bevraging over de werking van het agentschap bij alle professionele contacten.
2. Het meest recente klantentevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd in 2018 en handelt over de periode 2016–2017.
De algemene tevredenheid lag toen op 7,8 op 10.
De sterkste punten waren de betrouwbaarheid en klantgerichtheid.
Vernieuwing en inspiratie kwamen naar voor als verbeterpunten. Wat deze laatste twee topics betreft, werd reeds in 2018 het vernieuwende en inspirerende traject "Reizen naar morgen" gestart. Hiermee kon echter nog geen rekening gehouden worden tijdens deze bevraging.
Naast de algemene vragen over Toerisme Vlaanderen werd eveneens gepeild naar de tevredenheid over de verschillende contactpunten van Toerisme Vlaanderen, afhankelijk van hoe de respondent in contact was geweest met het agentschap.
3. Toerisme Vlaanderen organiseert om de drie jaar een bevraging over de werking van het agentschap bij alle professionele contacten. Hierbij gaat het om ondernemers en werknemers uit de toeristische sector maar ook andere overheden, academici, ...
Daarnaast worden ook toeristen bevroegd naar de tevredenheid over hun vakantie in Vlaanderen. De positieve en negatieve punten die naar voren kwamen vindt u terug in mijn antwoord op vraag 2.
4. Het onderzoek waarnaar vraagsteller refereert, werd wordt niet herhaald. Toerisme Vlaanderen stapte in 2012 af van de erkenning van toeristische infokantoren. In het kader van de interne staatshervorming focuste het agentschap zijn onthaalbeleid nadien op de (niet-financiële) ondersteuning van de meest internationaal georiënteerde onthaalcentra in een filosofie van 'voortdurend verbeteren'. Deze centra worden gestimuleerd om de eigen kwaliteit op te volgen met instrumenten naar keuze waaronder tevredenheidsmetingen, *mystery visits*, zelfscans en reviewanalyse.