

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 457

van **KRISTOF SLAGMULDER**

datum: 4 februari 2022

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Hotelkamers - Hygiëne

Begin januari 2022 was er enige commotie ontstaan rond de hygiëne van hotelkamers na het Eén-programma *Factcheckers*. In dat programma werden op een totaal onrepresentatieve manier 6 hotelkamers gecontroleerd op hygiëne. Het veralgemenen van de resultaten van dit "onderzoek" is natuurlijk niet mogelijk aangezien een steekproef van 6 kamers op een totaal van 32.500 hotelkamers in Vlaanderen op geen enkele wijze als representatief kan beschouwd worden.

Het is wel interessant voor hoteluitbaters om toch rekening te houden met een aantal zaken die opgemerkt werden in het programma. Het kan alvast een stimulans zijn om de aandacht rond hygiëne niet te laten verslappen.

Ondernemersorganisatie Horeca Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen gaven aan dat ze de zaak verder zouden bekijken.

In een nieuwsbericht dat Toerisme Vlaanderen tevens op zijn site gepost heeft, staat:

"Toerisme Vlaanderen staat in Vlaanderen in voor de erkenning van hotels en de comfortclassificatie (sterren). Hiervoor dient een hotel aan basisvoorwaarden per classificatie te voldoen om deze erkenning te krijgen. Toerisme Vlaanderen heeft volgens dit kwaliteitssysteem in Vlaanderen meer dan 900 hotels met bijna 32.500 hotelkamers na controle ingedeeld in de verschillende sterrenniveaus. Hotelmedewerkers krijgen uitgebreide instructies en dienen de procedures die worden opgesteld om de hygiëne te verzekeren, nauwgezet te volgen. Hier zijn er uiteraard ook controles op de uitvoering, maar continu alles 100% checken gaat uiteraard niet.

Toerisme Vlaanderen organiseert tussentijds ook regelmatig steekproeven op de kwaliteit, properheid en het comfort van de verschillende logies in Vlaanderen. Deze steekproeven worden uitgevoerd op basis van klachten van toeristen, maar ook door de reviews van de hotels die vallen onder het kwalificatiesysteem. Uit die 166.000 reviews bleek trouwens dat de Vlaamse drie- en viersterrenhotels een gemiddelde algemene score van 8,2/10 kregen in 2021."

In hetzelfde artikel reageerde Peter De Wilde, ceo Toerisme Vlaanderen, als volgt: "Uiteraard kan dit niet en moet dit vermeden worden. Het aantal klachten dat we jaarlijks krijgen over de properheid van een hotel is sowieso heel beperkt. Het voorbije jaar waren dit er slechts een handvol. Toerisme Vlaanderen kan hotels op basis van properheid of onderhoud declasseren of kan er optreden. Wanneer er opmerkingen zijn worden deze snel verholpen."

1. Hadden de bewuste gecontroleerde hotels een bepaalde classificatie van Toerisme Vlaanderen die nu niet bleek te kloppen? Werd er door Toerisme Vlaanderen een bijkomende steekproef georganiseerd in de betrokken hotels?
2. Hoeveel steekproeven zijn er de voorbije vijf jaar afgenomen? Graag een opsplitsing per provincie.
3. In hoeveel van de gecontroleerde hotels waren er problemen op het vlak van hygiëne en/of andere zaken? Graag een opsplitsing per provincie en aard van de vastgestelde problemen.
4. Welke gevolgen werden eraan gegeven? Zijn er hotels gedeclassificeerd geweest op basis van de bewuste steekproeven? Of werd er op een andere manier opgetreden?
5. Als er gecontroleerd wordt op basis van reviews, hoe worden deze reviews dan geëvalueerd op echtheid? Welke reviews worden in rekening gebracht vanop welke sites?
6. Hoeveel klachten heeft Toerisme Vlaanderen de voorbije vijf jaar ontvangen? Werden die allemaal gecontroleerd?
7. Zal Toerisme Vlaanderen in de toekomst het aantal controles en steekproeven opdrijven?
8. Welke initiatieven neemt de minister hieromtrent?

ANTWOORD

op vraag nr. 457 van 4 februari 2022

van **KRISTOF SLAGMULDER**

1. De VRT deelde niet mee welke hotels werden gecontroleerd, enkel dat het gaat om 6 drie- en viersterrenhotels van grote hotelketens. Het is voor het agentschap Toerisme Vlaanderen bijgevolg niet mogelijk om de betrokken hotels bijkomend te controleren.

De sterrenclassificatie van een hotel wordt door Toerisme Vlaanderen bepaald op basis van 270 criteria. We gebruiken hiervoor sinds 2017 de classificatie van de Hotel Stars Union. De algemene inrichting en uitstraling van het hotel zijn een onderdeel van deze classificatie. Properheid en onderhoud zijn echter basisvoorwaarden om een toeristisch logies te mogen uitbaten. Dat staat los van de sterrenclassificatie.

Op het eerste gezicht leken alle kamers in orde en netjes. Dat werd ook bevestigd door het programma. Toerisme Vlaanderen controleert hotelkamers en de voorzieningen in het hotel ook niet op die manier (met een blacklight). Vaak is het ook niet mogelijk voor Toerisme Vlaanderen om alle kamers te controleren, omdat het er teveel zijn of omdat sommige kamers bezet zijn.

Niettemin verdient iedere gast een perfect verblijf. Het feit dat de betreffende kamers niet voldoende werden gekuist, kan zeker niet goedgepraat worden.

Anderzijds mogen we op basis van deze (beperkte) steekproef van 6 hotels en 6 hotelkamers geen algemene conclusies trekken. In Vlaanderen zijn er meer dan 500 drie- en viersterrenhotels met meer dan 24.000 hotelkamers.

Ik hoop wel dat dit een eyeopener is voor de hotelsector waaraan extra aandacht moet besteed worden. Naar ik begrepen heb, hebben verschillende uitbaters deze uitzending aangegrepen om hun medewerkers extra attent te maken op het belang van hygiëne.

Er werd naar aanleiding van het programma nog geen bijkomende specifieke actie georganiseerd door Toerisme Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen controleert sowieso standaard de properheid en het onderhoud van de toeristische logies die ze bezoekt of waarover ze klachten krijgt.

2. Momenteel zijn er in Vlaanderen 785 erkende hotels. Bijna 9 op 10 hotels in Vlaanderen zijn erkend.

Al deze hotels werden erkend en ter plaatse bezocht door Toerisme Vlaanderen in de laatste 5 jaar (sinds april 2017, de start van het huidige logiesdecreet).

Alle erkende hotels zijn terug te vinden in het publieke logiesregister op de website van Toerisme Vlaanderen.

3. Ik beschik niet over exacte cijfers hierover. In ieder geval werden deze opmerkingen verholpen alvorens de erkenning werd toegekend.
4. Naast de plaatsbezoeken in het kader van de erkenning, bezoekt Toerisme Vlaanderen hotels eveneens bij klachten of na slechte reviews over het hotel.

Het aantal klachten dat Toerisme Vlaanderen echter jaarlijks krijgt van toeristen over de properheid van een hotel is beperkt. Meestal gaat de klacht dan ook niet alleen over de properheid van het hotel of de hotelkamer, maar ook over andere aspecten tijdens het verblijf.

Alle klachten over de kwaliteit of het comfort van het hotel worden ter plaatse gecontroleerd door een logiesadviseur van Toerisme Vlaanderen.

In de meeste gevallen worden de opmerkingen, als die er zijn, snel verholpen door de hotelier.

Sinds 2017 moest Toerisme Vlaanderen slechts 6 handhavingsdossiers opstarten tegen een hotel waarvan de tekortkomingen inzake properheid en onderhoud niet of niet snel genoeg werden verholpen:

- In 1 dossier beval Toerisme Vlaanderen de stopzetting van de hoteluitbating.
 - In 2 dossiers werden de tekortkomingen alsnog opgelost.
 - In 3 gevallen zette de uitbater de uitbating stop of werd de uitbating verkocht.
 - Er werden geen hotels gedeklasseerd.
5. De reviewdata waarover Toerisme Vlaanderen beschikt worden verzameld uit tientallen bronnen en na analyse op basis van inhoud, score en beoordelaar samengevoegd en gecategoriseerd.
- Toerisme Vlaanderen kan deze scores vergelijkingen met de scores van de voorbije maanden en heeft ook weet hoeveel reviews tot de betreffende score hebben geleid.
6. Ik verwijs naar mijn antwoord op vraag 4.
7. Neen. De huidige aanpak van Toerisme Vlaanderen lijkt mij voorlopig te volstaan.
8. Geen. Ik verwijs naar mijn bovenstaande antwoorden. Bijkomende specifieke initiatieven lijken me niet nodig.