

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 1139

van **EMMILY TALPE**

datum: 9 september 2022

---

aan **ZUHAL DEMIR**

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

---

### *Toerisme Vlaanderen - Klantentevredenheidsonderzoek (2)*

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.

In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 370 van 14 februari 2020 reageerde de minister dat om de drie jaar een bevraging gebeurt over de werking van het agentschap bij alle professionele contacten. Bij de bevraging uitgevoerd in 2018 lag de algemene tevredenheid op 7,8/10.

1. Werd ondertussen al een nieuwe bevraging uitgevoerd?
2. Kan de minister wat meer toelichting geven bij de resultaten?
  - a) Wat was de algemene tevredenheid?
  - b) Welke sterke punten kwamen naar voren? Graag opgedeeld voor 1) ondernemers en werknemers uit de sector, 2) andere overheden, 3) klanten.
  - c) Wat zijn de verbeterpunten? Graag opgedeeld voor 1) ondernemers en werknemers uit de sector, 2) andere overheden, 3) klanten.
  - d) Werden specifieke vragen over de coronacrisis gesteld?
3. Hoe gaat Toerisme Vlaanderen verder aan de slag met de resultaten van dit onderzoek? Zijn al bepaalde acties ingepland?
4. Wanneer staat het volgende onderzoek gepland?



**Vlaams  
Parlement**

**ANTWOORD**

op vraag nr. 1139 van 9 september 2022

van **EMMILY TALPE**

---

1. Tussen 26 november 2020 en 14 december 2020 werd een nieuwe tevredenheidsbevraging gehouden. De verwerking ervan vond plaats in januari/februari 2021.
2. a) De algemene tevredenheidsscore in 2020 was 8,2/10, dus een lichte stijging t.o.v. de vorige bevraging.  
De private sector gaf een tevredenheidsscore van 8,1/10, de publieke sector geeft de dienstverlening van Toerisme Vlaanderen een score van 8,3/10.  
  
b) In het tevredenheidsonderzoek lag de focus sterk op de waarden die Toerisme Vlaanderen vooropstelt. We kunnen een opdeling maken in
  1. Private sector en
  2. Publieke sector.

Daarnaast werd gepeild naar de tevredenheid over de visie Reizen naar Morgen. De onderstaande cijfers zijn percentages respondenten die aangeven **tevreden (score 4/5) tot zeer tevreden (score 5/5)** te zijn.

- ☐ Private sector
  - Respectvol: 79%
  - Klantgericht: 76%
  - Open: 66%
  - Inspirerend: 63%
  - Passievol: 58%
  - Transparant: 63%
  - Gedurfd: 41%
  - Verbindend: 56%
  - Reizen naar morgen: 52%
- ☐ Publieke sector
  - Respectvol: 86%
  - Klantgericht: 80%
  - Open: 68%
  - Inspirerend: 73%
  - Passievol: 67%
  - Transparant: 61%
  - Gedurfd: 49%
  - Verbindend: 66%
  - Reizen naar morgen: 72%

- c) In het tevredenheidsonderzoek lag een focus sterk op de waarden die Toerisme Vlaanderen vooropstelt. We kunnen een opdeling maken in 1. Private sector en 2. Publieke sector. Daarnaast werd gepeild naar de tevredenheid over de visie Reizen naar Morgen. De onderstaande cijfers zijn percentages respondenten die aangeven **zeer ontevreden (score 1/5) tot neutraal (score 3/5)** te zijn.

- ☐ Private sector
  - Respectvol: 13%
  - Klantgericht: 16%
  - Open: 24%

- Inspirerend: 28%
  - Passievol: 29%
  - Transparant: 24%
  - Gedurfd: 43%
  - Verbindend 32%
  - Reizen naar morgen: 48%
- Publieke sector
- Respectvol: 10%
  - Klantgericht: 17%
  - Open: 26%
  - Inspirerend: 23%
  - Passievol: 25%
  - Transparant: 30%
  - Gedurfd: 43%
  - Verbindend: 27%
  - Reizen naar morgen: 28%

- d) Ja, we peilden naar de tevredenheid over de informatie die Toerisme Vlaanderen aanbood aan de sector over de coronacrisis. We kregen hierbij een gemiddelde score van 8,2/10 (private sector: 8,1/10 en de publieke sector 8.5/10).
3. Naast de peiling naar de algemene tevredenheid, werd gepeild naar de tevredenheid over specifieke diensten die Toerisme Vlaanderen aanbiedt, bv. cijfers en onderzoek, logiesadvies, promotie, toegankelijkheid, financiële ondersteuning, Iedereen Verdient Vakantie,... De resultaten hiervan werden brachten gedetailleerde feedback; deze feedback werd aan de betreffende diensten/hubs overhandigd. Elke dienst/hub is apart met de gedetailleerde feedback aan de slag gegaan.
4. Het volgende tevredenheidsonderzoek is gepland in het najaar van 2022.