

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1140

van **EMMILY TALPE**

datum: 9 september 2022

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 de 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 over 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. Als de klant niet tevreden is over de klachtenbehandeling of het antwoord, kan hij naar de Vlaamse Ombudsdienst stappen.

In opvolging van mijn schriftelijke vraag nr. 368 van 13 februari 2020, graag volgende vragen.

1. Kan een overzicht gegeven worden van het aantal klachten dat Toerisme Vlaanderen ontving in de periode 2019 tot heden? Graag een opdeling per jaar.
2. Hoeveel klachten werden ontvankelijk verklaard de voorbije drie 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 drie 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. Ziet de minister bijzonderheden in het aantal/type klachten naar aanleiding van corona?

8. Hoeveel klachten over de werking van Toerisme Vlaanderen werden de laatste drie jaar overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst?
9. Hoeveel van de klachten overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst werden ontvankelijk verklaard? Hoeveel kregen een uitspraak in het nadeel van Toerisme Vlaanderen?

ANTWOORD

op vraag nr. 1140 van 9 september 2022

van **EMMILY TALPE**

Voorafgaand:

De cijfers en toelichting voor 2019, 2020 en 2021 in de antwoorden op de vragen zijn gebaseerd op het klachtenregister van Toerisme Vlaanderen en de klachtenrapportage van Toerisme Vlaanderen aan de Vlaamse Ombudsdienst voor 2019, 2020 en 2021.

De cijfers en toelichting voor 2022 in de antwoorden op de vragen zijn gebaseerd op de huidige stand van zaken van het klachtenregister van Toerisme Vlaanderen tot op datum van 16 september 2022.

1.

2019	2020	2021	2022 (*)
11	6	11	5

2.

2019	2020	2021	2022
3	5	7	1

3.

	2019	2020	2021	2022
Toeristen	8	0	2	1
Ondernemers	2	4	5	1
Inwoners	1	1	4	3

4. Hieronder gaat het overzicht met kwalificatie van de klacht volgens de ombudsnormen voor de per jaar (deels) gegrond verklaarde klachten:

	2019	2020	2021	2022
Ombudsnorm 10 (1):	2	1	1	/
Ombudsnorm 11 (2):	/	1	/	1
Ombudsnorm 13 (3):	/	0	3	/
Ombudsnorm 15 (4):	1	/	/	/

(1): Doeltreffende algemene informatieverstrekking

(2): Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

(3): Redelijke behandeltermijn

(4): Respect voor de persoonlijke levenssfeer

5.

a.

2019	2020	2021	2022
2	2	4	0

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: gebrek aan of niet-tijdige reactie.

b.

2019	2020	2021	2022
1	2	1	0

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: informatie in of opname partijen in marketing- en communicatiecampagne.

c.

2019	2020	2021	2022
6	0	0	1

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: kwaliteit accommodatie.

d.

2019	2020	2021	2022
0	0	0	0

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: /

e.

2019	2020	2021	2022
0	0	0	0

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: /

f.

2019	2020	2021	2022
1	0	0	0

Klacht die het vaakst wordt overgemaakt: mogelijke criminele activiteit (prostitutie) in logies.

6. Zie het antwoord op vraag 5.

7. Drie klachten zijn coronagerelateerd:

- Twee klachten (één in 2020 en één in 2021) waren afkomstig van dezelfde uitbater van een jeugdhostel dat niet voor de steunmaatregelen om de impact op de toeristische sector te beperken voor jeugdherbergen in aanmerking kwam.
- Eén klacht (in 2020) was afkomstig van een uitbater van een sauna- en wellness-onderneming over het (beweerd) gebrek aan informatie van Toerisme Vlaanderen voorafgaand aan de lancering van het Vlaams stimulusprogramma.

8.

2019	2020	2021	2022
1	0	0	0

9.

2019		2020		2021		2022	
Ontvankelijk	Nadeel	Ontvankelijk	Nadeel	Ontvankelijk	Nadeel	Ontvankelijk	Nadeel
1	0	1	0	0	0	0	0