

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 683

van **CATHY COUDYSER**

datum: 21 april 2023

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Rap op stap - Boeking

In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 166 van 10 november 2021 verduidelijkt de minister dat er bij Toerisme Vlaanderen een project loopt onder de noemer 'Toekomstplan Rap op Stap', gericht op de creatie van een actieplan voor het netwerk van sociale bemiddelingskantoren in Vlaanderen voor de komende jaren. Het project 'Toekomstplan Rap op Stap' ging van start in juni 2021. Aan de hand van een reeks babbelsessies werd input verzameld over hoe de kantoren elkaar zouden kunnen versterken en welke rol het agentschap van zijn kant kan spelen om dit netwerk te ondersteunen en te versterken. Een eerste draft van deze toekomstvisie werd ter discussie voorgelegd aan de bemiddelingskantoren tijdens het eerste 'Rap op Stap'-congres dat plaatsvond op 15 maart 2022.

In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 984 van 20 juni 2022 stelde de minister dat op basis van de input verzameld tijdens het Rap op Stapcongres een denkdag plaatsvond die resulteerde in een toekomstvisie rond drie grote pijlers:

1. Toegang: Elke vakantieganger die een vakantiedrempel ervaart, heeft toegang tot de Rap op Stapmethodiek. Het Rap Op Stapkantoor heeft een stevig lokaal netwerk. 2. Op Maat: Elk Rap op Stapkantoor heeft toegang tot opleiding, systemen en netwerken op zijn maat. 3. Mogelijk maken: Toerisme Vlaanderen is een warme katalysator voor een sterk en actief Rap op Stapnetwerk.

Community building. We bouwen aan een digitale community waarbij op een overzichtelijke manier kennis en informatie tussen de Rap op Stapkantoren gedeeld worden. Een community binnen Vakantieschakel biedt hier heel wat mogelijkheden.

Regionale ondersteuning: Toerisme Vlaanderen onderzoekt hoe de ondersteuning van de Rap op Stapkantoren decentraal of regionaal kan worden aanpakt.

Kennis en tools: Toerisme Vlaanderen zet verder in op het ondersteunen van het Rap op Stapnetwerk.

Deze toekomstvisie zou verder worden uitgewerkt.

In het eindrapport van dit congres dat integraal raadpleegbaar is via <https://iedereenverdienvakantie.be/sites/default/files/media/files/2022-08/Rapport%20ROS%20Congres.pdf> worden enkele concrete acties, zowel op korte als langere termijn vooropgesteld.

In 2022:

- Een eerste actie heeft betrekking op de uitrol van een online community, een door Toerisme Vlaanderen gemodereerd digitaal platform waar Rap op Stapkantoren met elkaar in contact kunnen komen.
- Een tweede actie heeft betrekking op een proefproject boekingen dat begin 2022 zou worden opgestart, erin bestaande om aan kantoren die het grootste aantal boekingen genereren zelf rechten toe te kennen binnen het boekingssysteem als gevolg waarvan zij boekingen volledig zelfstandig kunnen afhandelen. In geval van een positieve evaluatie zou dit proefproject in het najaar van 2022 breder worden uitgerold.

In 2023:

- Een derde actie heeft betrekking op het bewerkstelligen van een goede spreiding van kantoren in Vlaanderen. De netwerkverbinder van Iedereen Verdient Vakantie zal in 2023 actief inzetten op het verdichten van de kaart van Rap op stapkantoren en trachten blinde vlekken weg te werken.
- Een vierde actie heeft betrekking op de interne reorganisatie van het team Iedereen Verdient Vakantie (aanpassingen gericht op een meer regionale werking).

Tot slot lees ik in het rapport ook nog dat parallel met het toekomsttraject Rap op Stap ook nog een onderzoek loopt naar hoe de rol van Iedereen Verdient Vakantie er in de nabije toekomst uit kan zien en dat Toerisme Vlaanderen specifiek rond twee concrete noden (nieuwe manier van boeken en decentralisatie van de werking van Iedereen Verdient Vakantie) bijkomende input zal verzamelen bij het netwerk, o.m. tijdens het voorbije Forum Iedereen Verdient Vakantie dat in oktober 2022 georganiseerd werd.

1. Kan de minister een overzicht geven van de evolutie van het aantal vakanties en daguitstappen dat in 2022 door het volledige netwerk van 'Rap op Stap'-kantoren gerealiseerd kon worden? Graag vermelding per jaar van:
 - a) het absoluut aantal gerealiseerde boekingen (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties) door het 'Rap op Stap'-netwerk in zijn geheel;
 - b) vermelding van het totaal aantal 'Rap op Stap'-kantoren dat verantwoordelijk is voor de boekingen dat jaar;
 - c) het relatief aandeel van het aantal 'Rap op Stap'-kantoren ten opzichte van het totaal aantal organisaties dat in dat jaar deel uitmaakte van het netwerk 'Iedereen verdient vakantie';
 - d) het absoluut aantal gerealiseerde boekingen (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties) door alle organisaties van het 'Iedereen verdient vakantie'-netwerk (inclusief 'Rap op Stap'-kantoren);
 - e) het relatief aandeel van het aantal boekingen gerealiseerd door 'Rap op Stap'-kantoren ten opzichte van het totaal aantal gerealiseerde boekingen door alle partners in het netwerk 'Iedereen verdient vakantie' (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties).
2. Kan de minister een overzicht geven van de evolutie van het aantal vakanties en daguitstappen die in 2022 konden worden gerealiseerd door 'Rap op Stap'-kantoren in de provincie West-Vlaanderen? Graag vermelding van:

- a) het absoluut aantal gerealiseerde boekingen (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties) door het West-Vlaamse 'Rap op Stap'-netwerk in zijn geheel evenals uitgesplitst per kantoor;
 - b) het totaal aantal West-Vlaamse 'Rap op Stap'-kantoren dat verantwoordelijk is voor de boekingen in 2022;
 - c) het relatief aandeel van het aantal West-Vlaamse 'Rap op Stap'-kantoren ten opzichte van het totaal aantal West-Vlaamse organisaties dat in 2022 deel uitmaakte van het netwerk 'Iedereen verdient vakantie';
 - d) het absoluut aantal gerealiseerde boekingen (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties) door alle West-Vlaamse organisaties van het 'Iedereen verdient vakantie'-netwerk (inclusief West-Vlaamse 'Rap op Stap'-kantoren);
 - e) het relatief aandeel van het aantal boekingen gerealiseerd door West-Vlaamse 'Rap op Stap'-kantoren ten opzichte van het totaal aantal gerealiseerde boekingen door alle West-Vlaamse partners in het netwerk 'Iedereen verdient vakantie' (met uitsplitsing tussen daguitstappen en vakanties).
3. In de provincie West-Vlaanderen telt het netwerk Rap op stap nog heel wat blinde vlekken. In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 984 gaf de minister aan weet te hebben van twee West-Vlaamse gemeenten met interesse om een Rap op Stapkantoor op te richten, met name Gistel en Knokke-Heist. In Gistel werd in mei 2022 effectief een kantoor opgestart.
- Zijn er nog gesprekken lopende met het gemeentebestuur van Knokke-Heist en zo ja, hoe verlopen deze? Heeft de minister weet van recente interesse van andere West-Vlaamse gemeenten om mogelijk in de toekomst toe te treden tot het 'Rap op Stap'-netwerk en/of samenwerking aan te knopen met een kantoor uit de onmiddellijke omgeving?
4. Welke inspanningen zal de netwerkverbinder van Iedereen Verdient Vakantie in 2023 concreet leveren om ook in West-Vlaanderen de kaart van Rap op Stapkantoren te verdichten? Welke rol kan ook Westtoer daarbij spelen en heeft Iedereen Verdient Vakantie hierover al verkennende gesprekken met Westtoer opgestart en zo ja, hoe verlopen deze gesprekken?
5. Welke bevindingen heeft het proefproject boekingen naar voren gebracht en hebben deze al dan niet aanleiding gegeven tot een bredere uitrol ervan binnen het netwerk? Zo niet, waarom niet?
6. Welke concrete input heeft Toerisme Vlaanderen tijdens het Forum Iedereen Verdient Vakantie van oktober jl. gesprokkeld bij het netwerk in het kader van onderzoek over een nieuwe manier van boeken en decentralisatie van de werking van Iedereen Verdient Vakantie? Hoe zal Toerisme Vlaanderen hier nu verder mee aan de slag gaan?
7. In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 984 verduidelijkte de minister ook nog dat het initiatief Rap op Stap + uitging van Toerisme Oost-Vlaanderen maar dat het initiatief wel aansluit bij het voornemen van Toerisme Vlaanderen om sociale en toeristische partners samen te brengen voor de realisatie van een onestopshop

'Vakantie met zorg'. Hieronder moet verstaan worden een coördinatiepunt waar een vakantieganger met een zorgnood zowel het vakantieluik (toegankelijk verblijf, vervoer, excursies ...) als de zorgomkadering (hulpmiddelen, medische verzorging, begeleiding) kan regelen. Toerisme Vlaanderen zou eind 2022 een verkennend onderzoek uitvoeren naar een mogelijke uitrol van Rap op Stap plus in de rest van Vlaanderen.

Kan de minister het opzet van dit verkennende onderzoek wat meer in detail toelichten? Wanneer mogen de resultaten van dit verkennend onderzoek ongeveer worden verwacht?

ANTWOORD

op vraag nr. 683 van 21 april 2023

van **CATHY COUDYSER**

1. a) Boeking door Rap op Stap (ROS)-kantoren in 2022:
Daguitstappen: 6.076 boekingen
Vakantieverblijven: 1.213 boekingen
Georganiseerde vakanties: 187 boekingen
- b) 120 kantoren zijn verantwoordelijk voor boekingen van 2022.
- c) Het relatief aandeel van Rap op Stap-kantoren is 5% ten opzichte van het totaal aantal organisaties.
- d) Totaal aantal boekingen Iedereen Verdient Vakantie (IVV) in 2022:
Daguitstappen: 21.119 boekingen
Vakantieverblijven: 2.836 boekingen
Georganiseerde vakanties: 1.322 boekingen
- e) Daguitstappen: 28,8% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS kantoren.
Vakantieverblijven: 42,8% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS-kantoren.
Georganiseerde vakanties: 14,1% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS-kantoren.

2. a)

ROS kantoor	Daguitstappen 2022	Vakantieverblijven 2022	Georganiseerde vakanties 2022
ROS Kortrijk	134	32	6
ROS Brugge	102	12	39
ROS Oostende Ckg Kapoentje	67	5	3
ROS Roeselare VOC	61	17	1
ROS Zwevegem De Stroom	55	10	1
ROS Waregem	43	12	1
ROS Bredene - ocmw	38	3	0
ROS Poperinge Sociaal huis	32	2	3
ROS Izegem	27	10	0
ROS Oostende De Wegwijzer	27	4	3
ROS Gistel OCMW	16	1	0
ROS Oostduinkerke Rozenwingerd	9	3	0
ROS De Panne ocmw	3	0	0
ROS Oostende Duinhelm vzw	3	0	0
TOTAAL	617	111	57

- b) 14 West-Vlaamse Rap op Stap-kantoren zijn verantwoordelijk voor de boekingen van 2022 in West-Vlaanderen.
- c) 14 ROS-kantoren (met boeking).
108 sociale organisaties (met boeking).

De ROS-kantoren maken dus 11,5% uit van het totaal aantal sociale organisaties.

d) Totaal aantal boekingen door sociale organisaties en ROS in West-Vlaanderen in 2022:

Daguitstappen: 2.504 boekingen

Vakantieverblijven: 255 boekingen

Georganiseerde vakanties: 281 boekingen

e) Daguitstappen: 24,6% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS-kantoren.

Vakantieverblijven: 43,5% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS-kantoren.

Georganiseerde vakanties: 20,3% van de boekingen werd gerealiseerd door ROS-kantoren.

3. Knokke-Heist heeft in maart 2022 vrijblijvend geïnformeerd naar Rap op Stap, maar er zijn geen verdere stappen gezet.

Momenteel zijn er in Deerlijk concrete plannen om te starten. Het gemeentebestuur moet nog een definitief fiat geven.

Dankzij inspanningen van buurgemeente Koekelare is er ook interesse in Ichtegem om een kantoor op te richten.

De Stroom vzw die in Zwevegem actief zijn als Rap op Stap-kantoor heeft nu ook een tweede antenpunt opgericht in hun hoofdkantoor in Kortrijk. Kortrijk telt nu 4 organisaties die elk een Rap op Stap-kantoor uitbaten. Zijnde De Stroom, Al Minara, De Bolster vzw en Akzie vzw.

4. Er is nog geen contact gezocht met Westtoer. Op 11 september vindt een provinciaal ontmoetingsmoment plaats voor de West-Vlaamse Rap op Stap-kantoren. Westtoer zal hierop uitgenodigd worden. De verdichting van het West-Vlaamse Rap op Stap-netwerk is een topic die dag.
5. Het proefproject van de 'zelfboekers' waarbij initieel 5 topboekers uit het netwerk Iedereen Verdient Vakantie betrokken werden, was een groot succes. Waar voordien de bemiddelingscentrale van Iedereen Verdient Vakantie nog een tussenschakel was om de vakantieaanvraag door te zetten naar de aanbieder, kon de zelfboeker nu eigenhandig de boeking doorzetten en verder tot het einde afhandelen. Ook stonden zij vanaf dan rechtstreeks in contact met de toeristische partners. Tijdswinst bij zowel Iedereen Verdient Vakantie als bij de zelfboeker, eigenaarschap, efficiëntie, ... een kleine greep uit de waaier voordelen die deze constructie opleverde.

Vanwege het succes zijn er 6 extra Rap op Stap-kantoren aangeschreven om ook als zelfboeker te starten. Omdat deze 11 organisaties nog steeds een goede begeleiding behoeven, zijn er ook niet meer zelfboekende organisaties. Het aandeel tijds- en efficiëntiewinst voor de bemiddelaars van Iedereen Verdient Vakantie is significant.

6. Toerisme Vlaanderen startte in 2022 een project op rond de rol van het agentschap in het netwerk Iedereen Verdient Vakantie.

Op basis van 75 interviews met diverse partners uit het netwerk werden 2 grote werven gedetecteerd:

- Vereenvoudigen van de boekingsprocedure van een daguitstap, vakantie, georganiseerde vakantie en;
- Decentralisatie van de werking van Iedereen Verdient Vakantie.

Deze werven werden in het voorjaar 2022 verder verkend en waren het onderwerp van het forum Iedereen Verdient Vakantie op 11 oktober 2022 in Brugge.

Tijdens het forum hebben meer dan 250 deelnemers nagedacht en randvoorwaarden in kaart gebracht. Op basis van deze randvoorwaarden werden er generieke uitgangsprincipes gedefinieerd:

- Normalisatie: de manier van het boeken van een vakantie voor een persoon in armoede moet zoveel dicht mogelijk liggen of hetzelfde zijn zoals dit verloopt voor een persoon die niet in armoede leeft.
- Empowerment: vakantiegangers worden zoveel als mogelijk gestimuleerd en ondersteund om dit zelf te doen.
- Digitale inclusie en ondersteuning waar nodig zowel on- als offline.
- *Only once*-principe: de overheid vraagt geen gegevens waarover ze al beschikt.

Momenteel worden beide werven verder uitgewerkt op basis van de uitgangsprincipes, waarbij de randvoorwaarden de toetssteen zijn.

Tijdens het traject zijn enkele *quick wins* gedetecteerd in het huidige boekingssysteem. De 2 *quick wins* met het grootste effect:

- Het 'groot' boekersexperiment: Een aantal goed opgeleide medewerkers uit sociale organisaties en Rap op Stap-kantoren kunnen een boeking van a tot z zelfstandig afhandelen.
Dit verkort de doorlooptijd en maakt dat er meer mensen in armoede geholpen kunnen worden.
- Enkele technische aspecten aan het boekingssysteem zijn aangepakt zodat het zoeken in het aanbod eenvoudiger gaat en vakantiegangers sneller een antwoord vinden op hun vakantie vraag.

7. Dit verkennend onderzoek is opgestart begin 2023 en zal een antwoord bieden op volgende vragen:
 - Is het idee vakantie met zorg/coördinatiepunten verzoenbaar met een Rap op Stap-kantoor?
 - Is er voldoende potentieel en draagkracht om dit idee (onder welke vorm dan ook) uit te rollen?
 - Als we dit willen uitrollen: wat zijn dan de stappen om dit te doen?

Momenteel loopt er een bevraging in het netwerk van Rap op Stap-kantoren en bij organisaties die werken met de doelgroep personen met een handicap. Dit onderzoek wordt opgeleverd midden november 2023. De resultaten worden uiteraard gedeeld in het netwerk Iedereen Verdient Vakantie.