

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 684

van **CATHY COUDYSER**

datum: 21 april 2023

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Steunpunt Vakantieparticipatie - Boeking

Voor de modale Vlaming is vakantie vaak een evidente zaak. Voor Vlamingen met beperkte financiële middelen is dit evenwel niet zo. Vakantie is geen luxe, het is een basisrecht. Uit de resultaten van de enquête naar inkomens en levensomstandigheden in 2022 (EU-SILC) blijkt dat 12,3% van de Vlamingen zich geen week vakantie buitenshuis kan permitteren.

De Vlaamse overheid zet al enkele jaren in om vakantie toegankelijk te maken voor alle Vlamingen. Het agentschap Toerisme Vlaanderen richtte daartoe in zijn schoot het Steunpunt Vakantieparticipatie op. Dit platform beoogt het recht op vrije tijd en toerisme waar te maken door te voorzien in een betaalbaar en gediversifieerd vakantieaanbod, vrij van praktische, financiële en mentale drempels.

Het steunpunt verzamelt en promoot de sociale tarieven waarin de toeristische sector voorziet voor een doelgroep die zonder deze korting niet participeert. De promotie gebeurt in gesloten circuit. Om te garanderen dat deze gunstige prijzen terechtkomen bij de mensen die ze nodig hebben, sluit het steunpunt partnerschappen af met lokale sociale organisaties (OCMW's, CAW's, Welzijnsschakels, Verenigingen waar armen het woord nemen, organisaties erkend door VAPH enz.).

Vlamingen met een beperkt budget die niet zijn aangesloten bij een lokale sociale organisatie kunnen vooralsnog aanspraak maken op het sociaal toeristische vakantieaanbod van het steunpunt via tussenkomst van een Rap op Stapkantoor.

Op de webpagina <https://iedereenverdientvakantie.be/nl/over-ons/impact-van-het-netwerk> lees ik dat in 2021 via het netwerk Iedereen Verdient Vakantie bijna 144.305 mensen met vakantie konden gaan omdat meer dan 600 toeristische partners een stevige korting uit eigen zak hebben geboden. 2200 sociale organisaties en 112 Rap op Stapkantoren brachten dat aanbod tot bij de doelgroep.

Het aanbod dat kan worden geboekt via het Steunpunt Vakantieparticipatie/Netwerk Iedereen Verdient Vakantie is ingedeeld in vier categorieën: daguitstappen, vakantieverblijven, groepsverblijven en georganiseerde vakanties.

In haar antwoord op schriftelijke vraag nr. 384 van 17 februari 2020 verduidelijkte de minister dat de klemtoon voor de komende periode ligt op kwalitatieve toeleiding vanuit sociale partnerorganisaties en hen ondersteunen in hun opdracht rond vakantie en vrije tijd en dat om het recht op vakantie kracht bij te zetten en ook mensen te bereiken die

geen lid zijn van een sociale partnerorganisatie, het netwerk de laatste jaren sterk heeft ingezet op het opstarten en uitbouwen van Rap op Stapkantoren. Deze lokale reiskantoren zijn laagdrempelig en complementair aan de dienstverlening van ledenorganisaties. Het samenspel tussen al deze actoren bepaalt het aantal vakantiegangers dat bereikt kan worden. Met de (toenmalige) bezetting is/was het volgens de minister haalbaar om jaarlijks 150.000 mensen in armoede te bereiken. Het agentschap zou daarenboven onderzoeken wat nodig is (naast de bestaande instrumenten) om het bereik (verder) te laten stijgen.

In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 877 van 9 juni 2022 stelde de minister dat het Steunpunt Vakantieparticipatie tussen 1 januari 2022 en 31 mei 2022 een stijging heeft vastgesteld met 10% (t.o.v. 2021) van het aantal nieuwe vakantiegangers die een boeking deden via het steunpunt voor een verblijfsvakantie of georganiseerde vakantie en dat deze stijging groter is dan andere jaren, wat doet vermoeden dat deze stijging deels te wijten is aan de gestegen levensduurte.

Daarnaast stelde de minister ook dat Toerisme Vlaanderen op dat moment weet heeft van (slechts) drie toeristische partners die deel uitmaken van het Netwerk Iedereen Verdient Vakantie die aangegeven hebben hun prijzen te moeten verhogen als gevolg van gestegen kosten en dat een vermindering in het beschikbare aanbod op dat moment (althans) niet kon worden vastgesteld.

1. Kan de minister een overzicht bezorgen van het aantal Vlamingen in armoede dat dankzij 'Iedereen Verdient Vakantie' in 2022 effectief op vakantie is kunnen gaan? Graag uitgesplitste cijfers per categorie zowel Vlaanderenbreed als per provincie.
2. Kan de minister een overzicht bezorgen van het aantal aanvragen dat het steunpunt/netwerk in 2022 ontvangen heeft om gebruik te mogen maken van sociaal tarief, die geweigerd moesten worden? Graag uitgesplitste cijfers per categorie zowel Vlaanderenbreed als per provincie. Hoe verhouden deze cijfers zich tegenover het aantal weigeringen voorgaande jaren?
3. Kan de minister een beeld scheppen van het aandeel boekingen van nieuwe vakantiegangers tegenover het totaal aantal boekingen dat in 2022 via het steunpunt gerealiseerd kon worden? Graag uitgesplitste cijfers per categorie zowel Vlaanderenbreed als per provincie. Hoe verhouden deze cijfers zich tegenover het aantal boekingen van nieuwe vakantiegangers in de voorgaande jaren?
4. Hoeveel meldingen heeft het steunpunt in heel 2022 ontvangen tot annulering van reeds geboekte vakanties of daguitstappen aan verminderd tarief? Graag uitgesplitste cijfers per categorie zowel Vlaanderenbreed als per provincie. Hoe verhouden deze cijfers zich tegenover het aantal annuleringen in de voorgaande jaren?
5. Heeft het agentschap tot op heden al verder onderzoek verricht om uit te klaren in welke mate deze sterkere toename van boekingen door nieuwe vakantiegangers en hoger aantal annuleringen van reeds geboekte vakanties of daguitstappen in 2022 één-op-één toe te schrijven is aan de gestegen levensduurte? Zo ja, welke conclusies komen daaruit naar voren? Zo niet, wordt er in de nabije toekomst eventueel nog in verder onderzoek daaromtrent voorzien?
6. Hoe evalueert de minister of haar agentschap deze cijfers?
7. Welke concrete bevindingen kwamen naar voren uit bovengenoemd onderzoek van Toerisme Vlaanderen om te trachten het bereik nog te vergroten? Hoe is Toerisme Vlaanderen met elk van deze bevindingen tot op heden aan de slag gegaan?

8. Kan de minister een overzicht geven van het aantal toeristische partners, sociale organisaties en Rap op Stapkantoren dat deel uitmaakt van het netwerk Iedereen Verdient Vakantie op 31 december 2022? Zijn er het voorbije jaar in het netwerk nieuwe toeristische partners, sociale organisaties en Rap op Stapkantoren bijgekomen (of verdwenen)? Zo ja, om hoeveel spelers (per categorie) gaat het meer concreet, uitgesplitst per provincie?
9. Kan de minister een overzicht bezorgen van het aantal aanvragen die het Steunpunt Vakantieparticipatie per 1 maart 2023 al ontvangen heeft voor vakanties/daguitstappen in 2023? Graag uitgesplitste cijfers per categorie zowel Vlaanderenbreed als per provincie. Hoe verhouden deze cijfers zich tegenover het aantal aanvragen die het steunpunt op dezelfde datum voorgaande jaren al ontvangen had?
10. In welke mate zorgen de gestegen levensduurte en daarmee gepaard gaande hogere kosten (voor zowel goederen als personeel) ervoor dat private toeristische ondernemers in 2023 minder vrije plaatsen ter beschikking stellen aan het steunpunt dan voorgaande jaren dan wel dat de sociale korting die zij via het steunpunt aanbieden in 2023 lager is dan voorheen het geval was?

ANTWOORD

op vraag nr. 684 van 21 april 2023

van **CATHY COUDYSER**

1. Overzicht aantal vakantiegangers:

Jaartal	Daguitstappen	Groepsverblijven	Georganiseerde vakanties	Individuele vakanties	Totaal aantal vakantiegangers
2022	140.872	4.979	6.605	8.678	161.134

Overzicht aantal boekingen:

Jaartal	Daguitstappen	Georganiseerde vakanties	Individuele vakanties	Totaal aantal boekingen
2022	21.119	1.322	2.835	25.276

De opsplitsing per provincie kan niet automatisch uit de boekingstool gegenereerd worden; een manuele analyse was binnen het tijdsbestek ter beschikking voor dit antwoord niet haalbaar. Hiervoor zouden we elke individuele boeking moeten openen.

2. De vakantieganger kan met de vraag om gebruik te maken van het aanbod aan sociaal tarief terecht bij:

1. Een sociale organisatie in zijn buurt;
2. Een Rap op Stap-kantoor;
3. De vakantiebemiddeling van Toerisme Vlaanderen.

Toerisme Vlaanderen heeft enkel zicht op de aan haar gerichte aanvragen. De sociale organisaties of de Rap op Stap-kantoren houden hierover geen gegevens bij.

Overzicht van het aantal geweigerde aanvragen in 2021 en 2022:

Provincie	2021	2022
Antwerpen	95	124
Vlaams Brabant/Brussel	28	46
Limburg	9	16
Oost-Vlaanderen	59	59
West-Vlaanderen	17	39
Eindtotaal	208	284

In 2021 ontving Toerisme Vlaanderen 2.036 aanvragen om gebruik te maken van het sociaal tarief. In 2022 waren er 3.019 aanvragen om gebruik te maken van het sociaal tarief.

3.

Provincie	nieuwe vakantiegangers 2021	nieuwe vakantiegangers 2022
Niet gekend	59	72
Antwerpen	3.305	3.523
Brussel	256	265
Limburg	659	681

Luik	3	5
Oost-Vlaanderen	1.678	1.646
Vlaams Brabant	742	714
West-Vlaanderen	1.411	1.336
Eindtotaal	8.113	8.242

Dit is de vergelijking 2022 t.o.v. 2021, op basis van de vergelijking hoofdvakantieganger (aanvrager) van de boeking. Het gaat over alle categorieën samen (daguitstappen, vakantieverblijven, groepsverblijven en georganiseerde vakanties).

4.

	2019	2020	%stijging /daling	2021	%stijging/ daling	2022	%stijging/ daling
vakanties	643	635	-1%	597	-6%	775	30%
daguitstappen	562	1.148	104%	1.162	1%	1.342	15%
georganiseerde vakanties	207	168	-19%	134	-20%	147	10%
totaal	1.412	1.951	38%	1.893	-3%	2.264	20%

De opsplitsing per provincie kan niet automatisch uit de boekingstool gegenereerd worden; een manuele analyse was binnen het tijdsbestek ter beschikking voor dit antwoord niet haalbaar.

2020 en 2021 waren coronajaren; deze cijfers zijn minder representatief. We stellen een grote stijging vast in de categorie daguitstappen. Tot 2019 werden annulaties bij daguitstappen quasi niet geregistreerd. Om een beter zicht te hebben op de effectieve participatie aan het daguitstappenaanbod werd er gevraagd om de annulaties te registreren.

Ten opzichte van 2021 waren in 2022 20% meer annulaties. De grootste stijging zien we bij de categorie 'vakanties', daar is er een stijging van 30%. Dit zal deels zijn oorzaak vinden in de stijging van de levensduurte en de impact van de energiecrisis.

5. Het agentschap heeft geen onderzoek gedaan naar de invloed van de stijging van de levensduurte op de vakantieplannen van vakantiegangers die in aanmerking komen voor het sociaal tarief. Wel staat het agentschap in nauw contact met Netwerk tegen Armoede en de sociale organisaties om de vinger aan de pols te houden over de gevolgen van de stijging van de levensduurte en de impact van de energiecrisis op de vakantieplannen en mogelijkheden van mensen met een beperkt budget.

Vanuit deze contacten met het Netwerk tegen Armoede, de Rap op Stap-kantoren en het brede veld aan sociale organisaties merken we op dat het vrijetijd- en vakantiebudget behoorlijk onder druk komt te staan.

6. Ten opzichte van 2021 waren er in 2022 20% meer annulaties. Vooral de categorie vakantieverblijven kent de meeste annulaties: daar is er een stijging van bijna 30%. Ik gaf de opdracht aan Toerisme Vlaanderen om een steunmechanisme uit te werken om tot een betaalbaar aanbod te komen. Netwerkpartners gaven duidelijk aan dat ze een engagement willen opnemen. Door te werken met een solidaire kostendeling waarbij de korting mede gedragen wordt door Toerisme Vlaanderen, versterken we het engagement van de toeristische sector. Op die manier wordt het zowel voor de vakantieganger als voor de toeristische partner haalbaar om financiële drempels weg te werken.

Het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van de voorwaarden waaronder financiële ondersteuning toegekend kan worden om een betaalbaar verblijfsaanbod te realiseren binnen het netwerk 'Iedereen verdient vakantie' doorloopt momenteel de administratieve en begrotingscontrole en zal eerstdaags aan de Vlaamse Regering ter goedkeuring worden voorgelegd.

7. Tijdens de coronapandemie (2020-2021) zette Toerisme Vlaanderen vooral in op het blijven mogelijk maken van vakanties voor mensen in armoede en dit vanuit de coronasteunmaatregelen.

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.

De randvoorwaarden werden opgedeeld in volgende acht clusters:

1. Gebruiksvriendelijkheid
Wat ontwikkeld wordt is gebruiksvriendelijk.
2. Eigenaarschap
Vakantieganger wordt eigenaar van de boeking.
3. Snel en eenvoudig
Een kort proces met weinig tussenstappen.
4. *Realtime* beschikbaarheid
De beschikbaarheid van een toeristisch product is *realtime* en kan onmiddellijk geboekt worden.
5. Prijsinzicht
De samenstelling van de prijs is transparant.
6. Automatische rechtentoekenning
Vanuit het recht op kansenstatuut wordt het sociaal tarief Iedereen verdient Vakantie automatisch toegekend.
7. Ondersteuning op maat
Mensen die ondersteuning nodig hebben, vinden die gemakkelijk lokaal en die ondersteuning is op maat van hun mogelijkheden.
8. Vormgeving
De vormgeving van wat ontwikkeld wordt, verhoogt het vakantiegevoel.

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 zo dicht mogelijk aansluiten met of hetzelfde zijn als 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 op 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 huidig boekingssysteem. De twee *quick wins* met het grootste effect zijn:

- Het 'groot' zelfboekersexperiment: 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.

8. Overzicht van het aantal toeristische partners:

Type	Provincie	Nieuw of afgehaakt 2022	Eindtotaal
Vakantieverblijven	Antwerpen	-1	21
	Brussel	-1	1
	Limburg	-2 en +1	30
	Oost-Vlaanderen	+2	20
	Vlaams-Brabant		4
	West-Vlaanderen	-12	71
Daguitstappen	Antwerpen	+5	39
	Brussel	+3	18
	Limburg		27
	Oost-Vlaanderen	+3	40
	Vlaams-Brabant		16
	West-Vlaanderen		48
Georganiseerde vakanties	Antwerpen		19
	Brussel		7
	Limburg		5
	Oost-Vlaanderen		21
	Vlaams-Brabant		17
	West-Vlaanderen	+1	9

Overzicht aantal sociale organisaties:

Provincie	Nieuwe organisaties 2022	Eindtotaal
Antwerpen	41	803
Brussel	20	164
Limburg	12	293
Luik		1
Oost-Vlaanderen	12	537
Vlaams Brabant	9	297
West-Vlaanderen	7	384
Eindtotaal	108	2.479

Overzicht aantal ROS-kantoren:

Provincie	Nieuwe kantoren 2022	Eindtotaal
Antwerpen	Arendonk/Stabroek/Wuust wezel/Arendonk/Herentals	27

Brussel	/	3
Limburg	Ham/Hechtel-Eksel/Heusden-Zolder	18
Oost-Vlaanderen	Ons Huis te Gent/De wonderbar te Sint-Niklaas	45
Vlaams Brabant	Aarschot	13
West-Vlaanderen	Gistel/Kortrijk Al Minara/Kortrijk De Bolster vzw/Waregem Thus/Veurne	22
Eindtotaal		128

9.

	2019	2020	2021	2022	2023
vakanties	704	812	633	1154	1217
daguitstappen	1.138	1.413	1.005	1.403	1.586
georganiseerde vakanties	287	457	508	557	718
totaal	2.129	2.682	2.146	3.114	3.521

Ten opzichte van 2022 stijgen de aanvragen met 13% over alle categorieën heen. De grootste stijging zien we bij de categorie 'georganiseerde vakanties' (+30% ten opzichte van 2022). Dit heeft in hoofdzaak te maken met de optimalisering van de zoekmodule bij het georganiseerde vakantieaanbod.

Als we 2019 als referentiejaar nemen, gezien 2020 en 2021 coronajaren waren, stellen we een stijging van 65% vast op het aantal vragen tussen 1 januari en 1 maart. De grootste stijging zit in de categorie 'vakanties' en de categorie 'georganiseerde vakanties'.

10. De gestegen levensduurte - waarbij er vooral werd verwezen naar de energie- en voedselprijzen, gestegen lonen, algemene onzekerheden en in mindere mate het moeilijk vinden van (gekwificeerd personeel) - zorgden ervoor dat er qua vakantieverblijven diverse toeristische partners niet meer deelnemen voor 2023:
- Antwerpen (1)
 - Brussel (1)
 - West-Vlaanderen (12)
 - Limburg (2).

Van deze 16 partners zijn er 6 toeristische partners die hun engagement 'on hold' gezet hebben tot er meer zekerheid is over de mogelijke subsidie die het besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van de voorwaarden waaronder financiële ondersteuning toegekend kan worden om een betaalbaar verblijfsaanbod te realiseren binnen het netwerk 'Iedereen verdient vakantie' kostendeling', kan bieden. Een deel van de logementen is failliet gegaan of heeft een ander management waardoor de samenwerking is stopgezet.

Het aantal verblijven dat hun kortingspercentage verminderde tot het strikte minimum van 30% is markant. Hiervoor werd ook de levensduurte aangehaald.

Bij het contacteren van nieuwe, potentiële vakantieverblijven voor 2023 is de gestegen levensduurte het belangrijkste criterium om geen samenwerking met Iedereen Verdient Vakantie aan te gaan. Een 13-tal potentieel nieuwe logies liet weten dat we hen terug mochten contacteren zodra er subsidiemogelijkheden zijn om tot een haalbare korting te komen.